

2023年信访挂职锻炼工作总结 信访挂职 锻炼工作总结优选(精选5篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。什么样的总结才是有效的呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

信访挂职锻炼工作总结篇一

按照县委组织部的安排，我到_挂职锻炼学习，这是组织上对我的信任和重视。我十分珍惜这次锻炼机会，通过近期的学习培训，我认真学习了《信访条理》和有关信访工作的法规、方针、政策，努力提高自身的政策理论水平和解决各问题的能力，在各位领导、同事们的帮助下，使我迅速的了工作角色，现将近期工作感想汇报如下：

一、对信访工作认识。信访工作是党和政府密切联系群众，倾听群众意见，解决群众疾苦，化解人民内部矛盾的重要途径。是维护党和政府形象，维护和实现广大人民群众利益的基础工作，是为党委、政府提供决策依据基础工作。同时信访工作人员必须具备心系群众，事实求是，不怕吃苦，勇于奉献的精神，还必须本着群众利益无小事的态度；以对党和政府高度负责的政治责任感，千方百计、尽职尽责地把群众的事办实办好的态度，全心全意为群众服务，才能拉近距离，融洽解决问题。还要作到两个换位思考，既接待群众来访时，自己和群众换位，要设身处地的理解群众的难处，处理信访问题时和领导换位思考，要考虑到我们是代表党和政府解决群众问题的，要兼顾到国家、集体、个人三者的利益，一言一行要体现出党和政府对待人民的感情。

二、做好信访工作，提高工作能力。通过近期在_挂职锻炼学

习，使我学到了很多知识，明白了许多道理，也使我明白今后在学习中应该努力的方向，现归纳如下：

一是要热爱信访，精通业务。选派到信访部门锻炼，对我们的工作要求会更多，不仅要熟知信访工作的业务知识，更重要的是要不断学习掌握现行的国家方针政策，法律法规、条例，尤其要认真学习好_理论中的建设有中国特色的社会主义理论，学习社会主义市场经济学。同时要积极参加信访工作现场办公会，学习处理信访问题的方法、手段和措施，熟悉业务知识和做群众工作的方法技巧，努力使自己成为信访工作的内行。

二是要认真工作，细心谨慎。在具体的工作中，要谨慎小心地处理好每一件事，作到滴水不漏。要始终保持清醒的头脑，做明白人，办明白事。对说不清、道不明的问题，要多请示、多汇报有关领导，要按原则，按政策规定办事，不能随意变通，不能上有政策，下有对策。对群众提出的较难回答的问题，切忌轻易表态，自作主张，发表与现行政策不一致的意见。对不清楚的事，宁可不答，或咨询后再答，也不可凭感觉回答。

三是要宽容大量，心平气和。上访群众中有素质高低之分，有性格差异之分，难免有情绪激动，难以控制的人员，因而有时难免要受一些气，有时还要被人不理解，挖苦、讽刺。这就需要有忍辱负重的精神，要在“忍”字上下工夫。及时调节自己的心态，保持自己有一个良好的心情面对工作。

四是要求求真务实，为民解忧。信访工作直接面对群众，来不得半点虚假，更不能推诿、拖拉、一定要踏踏实实，认真对待群众的每件事，进行换位思考，处理好群众关心的问题。在工作中，要时刻保持谦虚的态度，冷静的头脑，务实的作风。要从尊重人、理解人、关心人的角度出发，尽力多做解疑、释惑、顺气工作，努力做到想群众所想，急群众所急，帮群众所需，解群众所难，实实在在为群众办实事办好事。

经过近期的锻炼学习，使我对信访工作有了初步的了解，对信访工作的重要性也有了更加深刻的认识，同时也提高了对各类信访事件的处理能力。在学习锻炼中，_工作人员严谨、负责的工作风，为我树立了良好的学习榜样，同时我也深深的感受到了自身理论水平和工作能力的不足和差距。我有信心在以后挂职期间更进一步严格要求自己，虚心学习，努力实践，在完成本职工作的同时，全面提高自身的政治修养和工作能力。

信访挂职锻炼工作总结篇二

按照区委组织部的安排□xx年1月，我到信访局挂职锻炼，在来访接待科负责信访接待工作。在信访局领导的关心、支持下，在各位同志的帮助下，较好地完成了各项工作任务，现就工作学习情况做简要汇报。

一、工作完成情况

(一)日常接待我参与接待了医疗器械公司改制、**公司改制遗留问题、商场装修纠纷、商铺租金纠纷、**镇大市场供热纠纷、**村村民关于村小学山林地承包纠纷等等20余件集体访案件;参与接待个人来访三百余件次;参与了“高铁”拆迁、分公司合同诈骗案等5批次到市政府上访的突发事件的处理工作。

在日常的接待工作中，我能够按照信访接待程序，耐心听取来访人员诉说，认真记录、梳理反映的情况。对自己有把握的问题，按照有关政策解释、疏导、答复，对没有把握的问题及时向领导请示汇报。

(二)包保案件“**小区”办理房证案件，是领导交给我包保的一件信访积案。我首先通过已有的基础材料，了解案件的基本情况，明确涉案部门。在信访局领导的指导下，拟定了领访工作方案。经领访，在市信访局与市建委、市房产局领

导沟通协调下。

各部门现已达成一致意见：由市建委向市信访局联席会议打报告，经联席会议研究，领导签批后，房产部门即可按照无籍房为**小区业主办理房屋产权证。现在的情况是，市建委的报告已经上报市信访局联席会议办公室，等待研究。我仍将随时与市信访局领导、业主代表沟通，力争尽快解决问题。

二、学习情况为了适应信访接待工作，提高自己的思想觉悟，加强理论修养，我认真学习了“七一”讲话，对党的宗旨、“三个代表”重要思想和科学发展观有了更深刻的认识；学习了区委杨书记在区第*次代表大会上的讲话以及“攻坚”立功竞赛、“我为添光彩”主题实践活动等材料，加深了自己对区情的认识，提升了自己的意识、责任意识和服务意识。

学习了《信访条例》《省人民政府信访事项复、查复核办法》《常见信访问题365例》等接待信访的基础知、识，充实了自己的知识结构。我还向信访局局领导、老同志学习、请教，了解、掌握一些老上访户的基本情况，向他们请教信访接待中应注意的问题和技巧，为更好地完成信访接待任务做了必要的知识储备。

在接待工作中，我能够认真对待每一件案件，用心研究案件涉及的法律、法规和政策沿革，了解涉案事件的来龙去脉，不断丰富自己的阅历，积累工作经验。我还起草了《关于原经济技术合作公司改制预退职工要求办理医疗保险的情况说明》《关于商铺业主代表等，上访情况的报告》两份信访专报材料，得到领导认可。

三、几点体会我在*局*科室工作多年，接待信访是常有的事。虽然也遇到过一些棘手的问题，也曾被谩骂，被威胁，但还是能够较好的应对的。因为毕竟面对的人员比较单一、问题比较集中、政策非常明确，经耐心的解释、疏导，问题就化解了。在信访局所面对的上访人员就复杂的多，反映的问题

也复杂的多，可以说包括社会各个层面。特别是应对突发的群体上访事件，情况更是错综复杂，场面难以控制。

面对这些复杂的情况，面对最基层的百姓，我体会到，作为信访接待人员，要努力提高以下几个方面的基本素质和能力。首先，要有宽广的知识底蕴和丰富的政策积累。要了解与当前形势相对应的有关政策，诸如房屋拆迁、土地征用、养老保险、工伤低保、企业改制等方方面面的知识。要不断地总结工作，吸取教训，积累经验。这样才能在具体工作中理清问题的根源，抓住上访问题的实质和症结所在，正确引导、疏导上访群众，向有关部门提出合理的意见建议，有利于信访案件的化解。其次，要有耐心，有热情，有同情心。

不平则鸣，凡是来上访的，都有一肚子的委屈和不平，情绪难免激动，语言难免过激。要热情地接待，耐心的倾听，设身处地的理解上访人的难处，要拉近距离，平等沟通，这样才能了解事件的真实情况。要学会容忍，无论遇到什么情况，挖苦、指责、谩骂，都能不急不火，以平和的心态对待上访人员。

四，要有较强的沟通协调能力。要学会和上访人沟通，准确掌握上访人的基本诉求；要善于和相关工作部门沟通，掌握相关政策规定，寻求解决问题的办法。在过去的信访接待工作中，我能够虚心学习，努力工作，严格要求自己，较好地完成了领导交给的各项工作任务。

思想觉悟和业务能力有很大的进步，责任意识、发展意识、服务意识都有了大幅度的提高。同时我也深知自己还存在不足，和基层群众沟通对话的能力有待加强，对信访接待所涉及的政策法规需要进一步学习积累，遇到一些棘手问题还需要冷静分析，面对指责挖苦还要学会沉着应对。作为一名党员，作为一名后备干部，我有信心有决心，在今后的工作中继续脚踏实地，求真务实，开拓创新，不断地锻炼提高自己，为我区社会的和谐稳定、经济的快速发展贡献自己的力量。

信访挂职锻炼工作总结篇三

依据市委组织部安排，我于20xx年3月8日到信访局报道，正式开始挂职锻炼。在挂职一个月时间里，我抱着努力学习业务知识，拓宽思想领域，不断提高自身政策理论水平和处理解决各方面问题潜力态度。遵守信访工作制度，认真学习了《信访条理》和相关法规、方针、政策。在各位领导指导下，在同事们之间相互学习帮忙下，使我迅速进入了工作主角，现将近期工作感想汇报如下：信访工作认识方面在原单位我是搞业务工作，工作比较单一，接触面比较窄，认为信访工作就是“一张报纸一杯茶”人民群众来了“聊聊天”。只应把上访人员劝回家工作就完成了，工作简单，无压力。但透过一个月学习使我深刻体会到“信访工作是维护党和政府形象，正确执行党方针政策，紧密联系群众，维护和实现广大人民群众利益基础工作，是为党委、政府带给决策依据基础工作”。

同时也使我认识到信访工作人员务必具备心系群众，事实求是，不怕吃苦，勇于奉献精神，还务必本着群众利益无小事态度；以对党和政府高度负责政治职责感，千方百计、尽职尽责地把群众事办实办好态度，全心全意为群众服务，才不愧为一名合格信访工作人员。工作方面由于初到信访局学习，工作没有经验，遇到问题我抱着认真学习，用心参与态度，来锻炼自己，提高自己政策水平和综合素质。刚到信访局学习第三天，就遇到一齐群众上访事件，原昌吉市养护队于10名退休职工反映由于单位改制过程中，没有为其缴纳养老统筹，医疗保险，且此刻工资很低，使他们晚年生活没有保障，他们情绪激动，强烈应求政府予以解决。针对此事如果解决不慎将有可能引起群众越级上访，不仅仅影响到昌吉市党委和政府形象，且影响到了党和人民群众血肉联系。市信访局工作人员热情接待，用心作了解释工作，稳定住上访人员情绪，并答应上访群众以最快速度调查处理解决此时。后经党委政府研究有市领导保案限期解决，才使上访群众满意而归。

透过这起案件，使我深刻认识到信访工作在维护社会稳定工作重应性，同时也感到，接待和处理人民群众来信来访，最根本一条是应把人民群众当成亲人。

对来访者努力作到“四个一样”，既：对初访者应象熟人一样，对重访者象朋友一样，对老弱病残者象亲人，对提出问题推荐者象客人一样，才能拉近距离，融洽解决问题。还应作到两个换位思考，既接待群众来访时，自己和群众换位，应设身处地理解群众难处，处理信访问题时和领导换位思考，应思考到我们是代表党和政府解决群众问题，应兼顾到国家、群众、个人三者利益，一言一行应体现出党和政府对待人民感情。在信访局挂职学习一个月期间，我遇到了许多以前在工作中没有接触过棘手、辣手事在那里就不一一例句了，但透过这许多棘手、辣手事有使我学到了很多知识，明白了许多道理，也使我明白今后在学习中就应努力方向，现归纳如下：应业务精通，知识面广。

作为信访工作人员，不仅仅应熟知信访工作业务知识，更重应是应不断学习掌握现行国家方针政策，法律法规、条例，尤其应认真学习好邓小平理论中建设有中国特色社会主义理论，学习社会主义市场经济学。与中央发展思路持续一致，紧紧围绕中心开展工作，努力使自己成为信访工作内行。工作应细心、谨慎。就是在具体工作中，应谨慎留意地处理好每一件事，作到滴水不漏。应始终持续清醒头脑，做明白人，办明白事。对说不清、道不明问题，应多请示、多汇报有关领导，个性是在反映有关经济问题上，必须应按原则，按政策规定办事，不能随意变通，不能上有政策，下有对策。对群众提出较难回答问题，切忌轻易表态，自作主张，发表与现行政策不一致意见。对不清楚事，宁可答，或咨询后再答，也不可凭感觉回答。对人，遇事应宽容，有气量。由于上访群众中有素质高低之分，有性格差异之分，难免有情绪激动，难以控制人员，因而有时难免应受一些气，有时还应被人不理解，挖苦、讽刺。这就需应我们有忍辱负重精神，应在“忍”字上下工夫。还应及时调节自己心态，不可把上

一件事或前一天情绪带到下一件事或第二天去。每一天都应调整自己有一个良好情绪应对上访群众。做事应求真务实，为民办实事。在工作中应扎扎实实，应克服思想上片面性，正确认识和处理形式与资料、分清当前与长远、小事与大事关系，坚持作到摸实情，讲实话，重实干，用唯物主义辩证法指导工作，用求真务实态度抓工作落实，真正作到为民办实事。

经过近一个月锻炼学习，我对信访工作有了初步了解，对信访工作重应性也有了更加深刻认识，同时也提高了对各类信访事件处理潜力。在学习期间，市信访局工作人员严谨、负责工作作风，为我树立了良好学习榜样，同时我也深深感受到了自身理论水平和工作潜力不足和差距。我有信心在以后挂职期间更进一步严格应求自己，虚心学习，努力实践，在完成本职工作同时，将自身政治修养和工作潜力提高到一个全新水平。

依据市委组织部安排，我于20xx年3月8日到信访局报道，正式开始挂职锻炼。在挂职一个月时间里，我抱着努力学习业务知识，拓宽思想领域，不断提高自身政策理论水平和处理解决各方面问题潜力态度。遵守信访工作制度，认真学习了《信访条理》和相关法规、方针、政策。在各位领导指导下，在同事们之间相互学习帮忙下，使我迅速进入了工作主角，现将近期工作感想汇报如下：信访工作认识方面在原单位我是搞业务工作，工作比较单一，接触面比较窄，认为信访工作就是“一张报纸一杯茶”人民群众来了“聊聊天”。只应把上访人员劝回家工作就完成了，工作简单，无压力。但透过一个月学习使我深刻体会到“信访工作是维护党和政府形象，正确执行党方针政策，紧密联系群众，维护和实现广大人民群众利益基础工作，是为党委、政府带给决策依据基础工作”。

同时也使我认识到信访工作人员务必具备心系群众，事实求是，不怕吃苦，勇于奉献精神，还务必本着群众利益无小事

态度；以对党和政府高度负责政治职责感，千方百计、尽职尽责地把群众事办实办好态度，全心全意为群众服务，才不愧为一名合格信访工作人员。工作方面由于初到信访局学习，工作没有经验，遇到问题我抱着认真学习，用心参与态度，来锻炼自己，提高自己政策水平和综合素质。刚到信访局学习第三天，就遇到一齐群众上访事件，原昌吉市养护队于10名退休职工反映由于单位改制过程中，没有为其缴纳养老统筹，医疗保险，且此刻工资很低，使他们晚年生活没有保障，他们情绪激动，强烈应求政府予以解决。针对此事如果解决不慎将有可能引起群众越级上访，不仅仅影响到昌吉市党委和政府形象，且影响到了党和人民群众血肉联系。市信访局工作人员热情接待，用心作了解释工作，稳定住上访人员情绪，并答应上访群众以最快速度调查处理解决此时。后经党委政府研究有市领导保案限期解决，才使上访群众满意而归。透过这起案件，使我深刻认识到信访工作在维护社会稳定工作重应性，同时也感到，接待和处理人民群众来信来访，最根本一条是应把人民群众当成亲人。

对来访者努力作到“四个一样”，既：对初访者应象熟人一样，对重访者象朋友一样，对老弱病残者象亲人，对提出问题推荐者象客人一样，才能拉近距离，融洽解决问题。还应作到两个换位思考，既接待群众来访时，自己和群众换位，应设身处地理解群众难处，处理信访问题时和领导换位思考，应思考到我们是代表党和政府解决群众问题，应兼顾到国家、群众、个人三者利益，一言一行应体现出党和政府对待人民感情。在信访局挂职学习一个月期间，我遇到了许多以前在工作中没有接触过棘手、辣手事在那里就不一一例句了，但透过这许多棘手、辣手事有使我学到了很多知识，明白了许多道理，也使我明白今后在学习中就应努力方向，现归纳如下：应业务精通，知识面广。

作为信访工作人员，不仅仅应熟知信访工作业务知识，更重应是应不断学习掌握现行国家方针政策，法律法规、条例，尤其应认真学习好邓小平理论中建设有中国特色社会主义理

论，学习社会主义市场经济学。与中央发展思路持续一致，紧紧围绕中心开展工作，努力使自己成为信访工作内行。工作应细心、谨慎。就是在具体工作中，应谨慎留意地处理好每一件事，作到滴水不漏。应始终持续清醒头脑，做明白人，办明白事。对说不清、道不明问题，应多请示、多汇报有关领导，个性是在反映有关经济问题上，必须应按原则，按政策规定办事，不能随意变通，不能上有政策，下有对策。对群众提出较难回答问题，切忌轻易表态，自作主张，发表与现行政策不一致意见。对不清楚事，宁可不答，或咨询后再答，也不可凭感觉回答。对人，遇事应宽容，有气量。由于上访群众中有素质高低之分，有性格差异之分，难免有情绪激动，难以控制人员，因而有时难免应受一些气，有时还应被人不理解，挖苦、讽刺。这就需应我们有忍辱负重精神，应在“忍”字上下工夫。还应及时调节自己心态，不可把上一件事或前一天情绪带到下一件事或第二天去。每一天都应调整自己有一个良好情绪应对上访群众。做事应求真务实，为民办实事。在工作中应扎扎实实，应克服思想上片面性，正确认识和处理形式与资料、分清当前与长远、小事与大事关系，坚持作到摸实情，讲实话，重实干，用唯物主义辩证法指导工作，用求真务实态度抓工作落实，真正作到为民办实事。

经过近一个月锻炼学习，我对信访工作有了初步了解，对信访工作重应性也有了更加深刻认识，同时也提高了对各类信访事件处理潜力。在学习期间，市信访局工作人员严谨、负责工作作风，为我树立了良好学习榜样，同时我也深深感受到了自身理论水平和工作潜力不足和差距。我有信心在以后挂职期间更进一步严格应求自己，虚心学习，努力实践，在完成本职工作同时，将自身政治修养和工作潜力提高到一个全新水平。

据州委组织部和州信访局的安排，在党的“xx大”召开之际，我们于10月1日至31日赴海西州驻**信访联系点进行为期一个月的挂职锻炼。期间，共受理群众来访14件，接待群众51人

次。其中群众访3件，个体访11件。办结8件，正在办理6件。从总体上看，10月份我州群众赴省上访数量明显下降，信访形势进一步好转，为党的“xx大”的召开营造了良好的社会环境。现将一个月来的工作总结如下：

一、提高认识，坚定信心。透过一个月的学习锻炼，我深刻认识到，信访工作是党和政府的一项重要工作，是为人民群众排忧解难的工作，也是构建社会主义和谐社会的基础性工作。做好信访工作对于全面贯彻落实科学发展观，发展社会主义民主政治，维护人民群众的合法权益，加强党风建设尤其是干部作风建设，密切党和政府与人民群众的血肉联系，加快全面建设小康社会、构建和谐社会进程，具有十分重要的好处。信访问题绝大部分关系人民群众切身利益，群众有问题、有困难、有要求，就必然向党和政府来反映，这是人民群众对党和政府信任与寄予厚望的表现。信访工作是党和政府联系人民群众的纽带、了解社情民意的窗口，对维护社会稳定、保障人民群众切身利益起到重要作用，信访工作的好坏直接体现了“三个代表”在基层是否得到落实，透过学习和实践，坚定了我做好信访工作的信心和决心。

二、加强学习，提高本领。在一个月的学习锻炼中，我始终没有放弃学习，在干中学，在学中干。学习了党的xx大报告和中央、省、市领导对信访工作的指示，增强了对信访工作重要性的认识；学习了张云泉同志的先进事迹，牢固树立了为群众服务的观点；学习了《中华人民共和国信访条例》

《省信访条例》《中共青海省委、青海省人民政府关于深入贯彻〈中共中央、国务院关于进一步加强新时期信访工作的意见〉的实施意见》（青发〔〕11号）和其它相关法律法规。在学习中遇到不懂或不理解的地方，虚心向省信访局的领导和同志们请教，透过学习，自身工作潜力得到很大提高。我参与接待了原柯柯盐厂瞒报欠缴养老金、茫崖石棉矿校园退休教师要求享受事业待遇、海西州第二人民医院与张文金医疗纠纷事故等几起影响较大的群体上访事件。这些上访人数多，状况复杂，有的是拖了好几年没有解决，在接待中，我

认真做好记录，并且热心、真诚地向他们解释，同时宣传党的相关政策，协调相关部门认真处理，确保了事件没有进一步扩大，最后问题得到了妥善解决。透过这些上访事件的处理，提高了我在纷繁的事件中驾驭工作的潜力，使我受益匪浅。

三、真诚接待，尽职尽责。信访工作的归宿和落脚点就是依据政策规定帮忙群众解决群众生产生活中的问题，为民办好事办实事，我时刻牢记党的宗旨，从尊重人、理解人、关心人的角度出发，针对来访群众的思想认识和实际问题，尽力多做解疑、释惑、顺气工作，努力真正做到想群众所想，急群众所急，帮群众所需，解群众所难，实实在在为群众办实事办好事。在信访工作中，我们经常应对的是有怨气不满或其它想法的群众，要做好信访工作，确实需要付出很多很多的努力，但最重要的一点：务必付出真诚的心、无私的爱，才能在信访和群众之间架起理解和沟通的桥梁，虽然挂职锻炼的时间很短，我不断摸索信访工作的规律，接待上访群众时做到热心，不冷漠处之；听取反映的问题时耐心，不厌其烦；处理问题时细心，不专横武断；碰到棘手问题时有恒心，不半途而废，直到问题解决。

做法律法规和政策的宣传者，引导和教育群众依法、逐级、有序上访，又要及时捕捉信访活动中反映出来的苗头性和倾向性的问题，对群众信访提出的问题，做出有理有据的答复，让信访群众满意。群众利益是做好信访工作的根本。信访工作的最终落脚点在解决群众的问题上，要务必按照“三个代表”重要思想的要求，切实转变工作作风，树立“群众信访无小事”的观念，努力探索做好信访工作的新思路、新方法，认真接访、细致办案，实实在在地解决问题，让上访群众体会到党和政府的温暖。

信访挂职锻炼工作总结篇四

挂职锻炼是公务员机关对所属公务员实行的一种有计划的管理活动。选派公务员等到下级机关或者上级机关、其他地区机关以及国有企业事业单位进行担任某一职务，进行学习锻炼。今天本站小编给大家整理了信访挂职锻炼年度工作总结，希望对大家有所帮助。

据区委组织部安排□xx年3月17日至6月底我在信访局挂职锻炼，对此深感荣幸并倍加珍惜。挂职期间，我肩负责任，牢记嘱托，认真学习，勤于思考，踏实工作，累计参与接访起。三个月挂职时间尽管短暂，但通过参与接访、办信、维稳、调研等工作，我不仅重新审视了自我，学到了新形势下做好群众工作的好经验、好思路、好办法，而且提高了综合分析、组织协调和应急处置能力，丰富了工作方式方法。这为我今后更好的工作注入了新的营养血液，激发了更强的工作动力。

一、加强学习，增长才干，全面融入了信访工作信访工作是一项基础性工作，也是一项系统性工作，涉及经济社会发展的方方面面。因此，做好信访工作必须熟练掌握相关政策和科学的工作方法。信访挂职锻炼期间，我始终将学习摆在工作的重要位置，坚持在学习中提高。

一是向实践学习。刚开始从事信访工作时，对工作流程并不熟悉，我首先从配合接访、办信开始，不断尝试独立接访，转换角色，实现了从陌生到熟悉，从熟悉到熟练的突破，独立办案能力明显提高。二是向政策、向书本学习。利用业余时间，认真学习了《中华人民共和国信访条例》《省信访条例》和、其它相关法律法规，在理论学习中熟悉了信访工作特点、原则和方式方法，为更好地接访、办信明确了法律政策依据。

三是向案例学习。与信访干部一起，系统研究信访案卷，分

析个案的共性特征和不同特点，认真学习结案报告的处理方案，为办案总结经验。四是向他人学习。主动参与区领导公开接访、“五长”联合接访等各项接访工作，聆听领导教诲，虚心求教于他人，敢于交流思路、观点、看法，提高了解决实际问题的能力。

二、以人为本，服务全局，顺利完成了各项工作任务伴随着黄蓝两大国家战略的深入实施，我区进入改革攻坚的关键时期，统筹协调各方面利益关系的难度日益加大。

特别是转变经济发展方式、改善民生等步伐的逐步加快，一些利益诉求不断显现，新老问题相互交织，各种矛盾碰头叠加的特征更加明显，新形势下做好群众工作已经成为一道只能答好的必答题。挂职期间，我牢固树立大局意识和群众观点，本着对党和人民高度负责的责任感和使命感，在群众面前坚守责任，踏实工作，顺利完成了各项工作任务，保障了各项工作的顺利开展。

一是畅通信访渠道，倾听群众心声。信访反映的问题是老百姓的呼声，表达的是群众诉求。因此，群众诉求是最大的民生。在接访过程中，我牢记党的宗旨，坚持意莫高于爱民，行莫高于厚民，注重换位思考，感受群众苦乐、忧愁，做到了热心接待群众、专心听取问题、耐心解答问题、诚心对待群众，配合领导为群众解决了一些合理诉求。二是参与信访决策，提高信访效能。

当前的信访案件，往往涉及面较广，需要深入研究分析，借助多方面的合力才能有效解决。在处理信访问题过程中，我主动参与到信访问题解决方案研究中去，综合运用经济、行政、法律等手段，及时有效的推动了问题解决。三是树立服务意识，做好日常工作。

先后参加黄河口国际马拉松赛、全市经济社会观摩会、省市领导调研等维稳工作，积极配合信访局领导完成日常值班、

台账登记、备案、督办、交办、结案、信息呈报、案件调查处理、党政办公场所维稳等工作，为促进信访工作，维护社会和谐稳定做出了积极努力。

三、注重交流，勤于思考，促进信访工作水平再提高挂职三个月时间，不仅接待了刘秀丽、王利沾、生秀珍等老上访户，也参与了“村两委“换届、用工争议、土地分配、园区建设等较为集中案件的接待处理。通过接访这些事件，我开阔了视野，拓宽了知识面，并形成了几点体会。一是要注重在基层化解信访问题。纵观区信访局台账，接访的案件，多数集中在农村、社区和企业一线等基层。

积压的案件，也多数集中在基层。可以说，当前信访工作的重点在基层、难点在基层，解决信访问题的关键也在基层。因此，做好信访工作，必须要深入基层调研，注重初信初访，善于抓基层、抓要害、抓关键。二是要构建大信访工作的格局。接访办案的一个深刻的感受就是，责任部门重视，分析研究案件及时深入，案件往往就解决地又好又快，重访率也低。

因此，在我区现有信访工作格局的基础上，进一步完善优化大信访工作格局十分必要。三是要创新工作方式方法。当前，信访活动的主体、内容和形式都发生了很大变化，改进工作方式、方法，才能更好地提升信访工作效能。例如，在已处结的案件中，部分案件采取了教育引导方式获得解决；部分案件通过干部下访解决；部分采取多级联合接访解决，等等，这为信访工作拓宽了新思路，值得进一步探索完善。

四是接访办案必须要耐心、谨慎、细心。上访群众素质参差不齐，难免有情绪激动，难以控制的人员，这就需要有忍辱负重的精神，以平和的心态面对；每个案件的情况和环节不同，处理的方式方法也会有所差别，因此，要坚持原则，谨慎、细心，依法按政策规定办事，不能随意变通，主观独行。

四、继往开来，奋发进取，力争实现新的突破能够在信访一线挂职，十分感谢组织上的信任和帮助。通过挂职锻炼，我更加注重站在全局的角度思考问题，更加注重以群众工作统揽各项工作，政治意识、大局意识、群众观念、责任意识和廉洁自律意识明显增强，组织协调能力和分析解决问题的能力显著提高。

但我深知，要成长为更优秀的党员干部必须付出更多的努力。在今后的工作中，我将继续加强学习，严于律己，勤于专研，忠于职守，扎实工作，力争为党和人民的事业做出积极的贡献，决不辜负组织对自己的关心和培养。

按照区委组织部的安排□xx年1月，我到信访局挂职锻炼，在来访接待科负责信访接待工作。在信访局领导的关心、支持下，在各位同志的帮助下，较好地完成了各项工作任务，现就工作学习情况做简要汇报。

一、工作完成情况

(一)日常接待我参与接待了医疗器械公司改制、**公司改制遗留问题、商场装修纠纷、商铺租金纠纷、**镇大市场供热纠纷、**村村民关于村小学山林地承包纠纷等等20余件集体访案件;参与接待个人来访三百余件次;参与了“高铁”拆迁、分公司合同诈骗案等5批次到市政府上访的突发事件的处理工作。

在日常的接待工作中，我能够按照信访接待程序，耐心听取来访人员诉说，认真记录、梳理反映的情况。对自己有把握的问题，按照有关政策解释、疏导、答复，对没有把握的问题及时向领导请示汇报。

(二)包保案件“**小区”办理房证案件，是领导交给我包保的一件信访积案。我首先通过已有的基础材料，了解案件的基本情况，明确涉案部门。在信访局领导的指导下，拟定了

领访工作方案。经领访，在市信访局与市建委、市房产局领导沟通协调下。

各部门现已达成一致意见：由市建委向市信访局联席会议打报告，经联席会议研究，领导签批后，房产部门即可按照无籍房为**小区业主办理房屋产权证。现在的情况是，市建委的报告已经上报市信访局联席会议办公室，等待研究。我仍将随时与市信访局领导、业主代表沟通，力争尽快解决问题。

二、学习情况为了适应信访接待工作，提高自己的思想觉悟，加强理论修养，我认真学习了“七一”讲话，对党的宗旨、“三个代表”重要思想和科学发展观有了更深刻的认识；学习了区委杨书记在区第*次代表大会上的讲话以及“攻坚”立功竞赛、“我为添光彩”主题实践活动等材料，加深了自己对区情的认识，提升了自己的意识、责任意识和服务意识。

学习了《信访条例》《省人民政府信访事项复、查复核办法》《常见信访问题365例》等接待信访的基础知、识，充实了自己的知识结构。我还向信访局局领导、老同志学习、请教，了解、掌握一些老上访户的基本情况，向他们请教信访接待中应注意的问题和技巧，为更好地完成信访接待任务做了必要的知识储备。

在接待工作中，我能够认真对待每一件案件，用心研究案件涉及的法律、法规和政策沿革，了解涉案事件的来龙去脉，不断丰富自己的阅历，积累工作经验。我还起草了《关于原经济技术合作公司改制预退职工要求办理医疗保险的情况说明》《关于商铺业主代表等，上访情况的报告》两份信访专报材料，得到领导认可。

三、几点体会我在*局*科室工作多年，接待信访是常有的事。虽然也遇到过一些棘手的问题，也曾被谩骂，被威胁，但还是能够较好的应对的。因为毕竟面对的人员比较单一、问题比较集中、政策非常明确，经耐心的解释、疏导，问题就化

解了。在信访局所面对的上访人员就复杂的多，反映的问题也复杂的多，可以说包括社会各个层面。特别是应对突发的群体上访事件，情况更是错综复杂，场面难以控制。

面对这些复杂的情况，面对最基层的百姓，我体会到，作为信访接待人员，要努力提高以下几个方面的基本素质和能力。首先，要有宽广的知识底蕴和丰富的政策积累。要了解与当前形势相对应的有关政策，诸如房屋拆迁、土地征用、养老保险、工伤低保、企业改制等方方面面的知识。要不断地总结工作，吸取教训，积累经验。这样才能在具体工作中理清问题的根源，抓住上访问题的实质和症结所在，正确引导、疏导上访群众，向有关部门提出合理的意见建议，有利于信访案件的化解。其次，要有耐心，有热情，有同情心。

不平则鸣，凡是来上访的，都有一肚子的委屈和不平，情绪难免激动，语言难免过激。要热情地接待，耐心的倾听，设身处地的理解上访人的难处，要拉近距离，平等沟通，这样才能了解事件的真实情况。要学会容忍，无论遇到什么情况，挖苦、指责、谩骂，都能不急不火，以平和的心态对待上访人员。

四，要有较强的沟通协调能力。要学会和上访人沟通，准确掌握上访人的基本诉求；要善于和相关工作部门沟通，掌握相关政策规定，寻求解决问题的办法。在过去的信访接待工作中，我能够虚心学习，努力工作，严格要求自己，较好地完成了领导交给的各项工作任务。

思想觉悟和业务能力有很大的进步，责任意识、发展意识、服务意识都有了大幅度的提高。同时我也深知自己还存在不足，和基层群众沟通对话的能力有待加强，对信访接待所涉及的政策法规需要进一步学习积累，遇到一些棘手问题还需要冷静分析，面对指责挖苦还要学会沉着应对。作为一名党员，作为一名后备干部，我有信心有决心，在今后的工作中继续脚踏实地，求真务实，开拓创新，不断地锻炼提高自己，

为我区社会的和谐稳定、经济的快速发展贡献自己的力量。

共2页，当前第1页12

信访挂职锻炼工作总结篇五

根据省委组织部的安排，我于201x年8月由省司法厅到省信访局为期一年的挂职锻炼。一年来我抱着努力学习业务知识，拓宽思想领域，不断提高自身的政策理论水平和处理解决问题的能力。遵守信访局工作制度，认真学习《中华人民共和国信访条例》、《省信访条例》和其它相关法规、方针、政策。在局领导的指导下二处同事们的帮助下，使我迅速的进入了工作角色，现将一年来工作总结如下：

一、提高认识，坚定做好信访工作的信心

信访工作对我来说是个全新的工作，通过一年的工作，使我深深了解到信访工作的重要性。信访工作必须以广大人民群众的根本利益为最高标准，突出对人民群众讲感情，一切为了群众，一切依靠群众，坚持党的群众路线，深入群众，深入基层，倾听群众呼声，反映群众意愿，解决群众反映强烈的热点问题，与人民群众同呼吸共命运。信访问题绝大部分关系人民群众切身利益，属于人民内部矛盾。我们党是全心全意为人民服务的党，我们的政府是为人民办实事的政府，群众有问题、有困难、有要求，就必然向党和政府来反映，这是人民群众对党和政府信任和寄予厚望的表现。信访工作是党和政府联系人民群众的纽带、了解社情民意的窗口，对维护社会稳定、保障人民群众切身利益起到重要作用，信访工作的好坏直接体现了“三个代表”在基层是否得到落实，通过学习和挂职的实践，坚定了做好信访工作的信心。

二、认真学习，尽快进入工作角色

信访工作的归宿和落脚点就是依据政策规定帮助群众解决群

众生产生活中的问题，为民办好事办实事，我时刻牢记党的宗旨，从尊重人、理解人、关心人的角度出发，针对来访群众的思想认识和实际问题，尽力多做解疑、释惑、顺气工作，努力真正做到想群众所想，急群众所急，帮群众所需，解群众所难，实实在在为群众办实事办好事。虽然在这只是挂职锻炼，我还是把信访工作作为自己的本职工作全力做好，为我省经济社会的稳定贡献自己的一份力量。在信访工作中，我们经常面对的都是有怨气不满或其它想法的群众，给我的感觉就是要做好信访工作，确实需要付出很多很多的努力，但最重要的一点：必须付出真诚的心、无私的爱，才能在信访和群众之间架起理解和沟通的桥梁，虽然挂职锻炼的时间很短，我不断摸索信访工作的规律，接待上访群众时做到热心，不冷漠处之；听取反映的问题时耐心，不厌其烦；处理问题时细心，不专横武断；碰到棘手问题时有恒心，不半途而废，直到问题解决。针对上访群众的不同情况，我201x年在天津所学心理学，根据不同上访人的心理总结出自己的接待策略：对“哭闹型”的，一杯热茶、一张笑脸，充当“亲友团”；对“叫骂型”的，勇于忍受，甘做“出气筒”；对“别有用心型”的，据理力争，维护党和政府的尊严。在接访二处一年里，我每天在接待室面对上访群众，经常都会看到许多弱势群体，他们有的身体伤残，有的衣衫褴褛，有的甚至伤口流脓、气味难闻。有的反映问题寻求帮助，也有的气势汹汹蛮不讲理。但不管他反映的问题有道理，或者有一部分道理，甚至有些问题他根本就没有道理，这些情况都是存在的，但只要走进信访接待室，我们都会热情对待，群众不明白的地方我们耐心解释，有道理的部分要热心办理。倾听群众的难心事，我亦心情沉重，我总是这样想：将心比心，百姓遇到的事如果是我们遇到了又会是怎样的心情。每当看到他们的问题得到解决或找到办法，我都会感到一种由衷的满足。

三、爱岗敬业，严格要求自己

我十分珍惜这次锻炼机会，无论是接待来访群众，还是其它工作，我都尽职尽责，认真干好组织分配的每项工作，不分

内外，经常加班加点，有时工作很晚才回家。在这一年的时间里，在信访办这个大集体的凝聚力、战斗力和向心力使我深受感染，也从他们当中学到了好的传统和作风，在工作中，我处处向他们学习，严格要求自己。在信访工作中，我注意廉洁自律，认真执行中央有关廉政的各项规定，珍惜手中的权力，深感肩上的责任，时时处处在群众面前树立党员的良好形象。通过挂职锻炼，收获很多：作为一个党员干部，不但要认真学习“三个代表”重要思想和科学发展观，更重要的是在实际工作中要积极践行，时刻把人民群众的根本利益放在首位，人民利益再小也是大事，权为民所用，情为民所系，利为民所谋，树立正确的权力观、政绩观，做到决策、谋事符合人民的根本利益。通过锻炼，增强了我的公仆意识，提高了我的处理复杂问题的能力，也使我的组织协调能力得到提高，更加融洽了与上级领导和相关部门的工作关系，为今后开展工作创造了有利条件。

四、存在的不足

业务有待于提高。虽然取得了一定进步，但是实际工作中还是有不懂的问题，还需要更好的掌握。

过去的已经过去，尽管还存在好多问题，但我相信，在组织和领导的关怀下，在同事们的帮助下，我一定踏踏实实工作，一步一个脚印，将自己的工作干得更好，向组织上交一个满意的答卷。