

最新信访案件整改报告(通用7篇)

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

信访案件整改报告篇一

区是老城区，城市载体功能弱，财政供给能力不强，历史欠账多，群体性矛盾比较突出。尤其是随着改革开放的不断深入，各种利益的重新分配，突显出越来越多的矛盾，信访工作任务也随之加重。信访工作面临着许多新情况、新问题、新挑战，再靠传统的工作方式、方法是不行的，必须积极探索解决信访问题的新途径、新机制、新办法。在我市依法信访工作全面开展后，区委立即召开常委会议，结合我区实际情况，全面推进依法信访工作。初步形成了行政机关依法处理信访案件和群众依法有序上访的信访工作新局面。但面临不断变化发展的新情况，仍不断出现一些的新问题，尤其是区划调整，新的**区成立，客观上造成了信访量的攀升。为更好的做好我区信访工作，为经济工作创造良好的社会环境，维护政治安定和社会稳定，区组织人员通过开座谈会和深入基层调查了解情况的方法，对我区目前依法信访工作情况进行了调查研究，现将调研情况报告如下：

在开展依法信访工作以来，我区采取了多种积极有效的措施：一是建立依法信访工作联席会议制度，由相关几个责任单位共同接待处理信访问题；二是总结工作经验，抓住六个关键环节，坚持依法排查、依法认定、依法分流、依法处理、依法“三查”、依法结案，形成的依法有序的信访案件处理程序；三是坚持信访问题“一案三查”，制定了《**区信访工作“一案三查”暂行规定》，一查造成群众集体越级、重复

上访的原因，二查接待处理的责任，即查发案责任、执法处理责任和稳定责任，三查上访人员在信访活动中的违法行为，严肃追究信访责任，保证信访问题依法处理；四是加强执法部门对信访问题的性质和责任单位依法认定，保证信访问题得到切实落实。通过这些措施，我区信访工作在实践中实现了四个转变：一是树立了大信访观念，由信访办一家接待的小信访向全区各部门、各单位共同负责的大信访格局转变。二是提高责任意识，由信访办被动接待分转处理向全面落实责任制、包案处理转变。三是强化法制观念，由信访单一渠道思想疏导向权力机关、司法机关和行政机关多渠道合理分流、依法处理转变。四是树立维权意识，由被动接待来信来访向主动为人员群众办实事，解决实际困难转变。经过全区上下的共同努力，我区信访局面得到了有效控制□20xx年越级上访量较20xx年下降83%□20xx年越级上访量较20xx年越级上访量下降80%□20xx年越级上访总量比20xx年越级上访量下降73%□20xx年截止到10月末越级上访量比去年同期下降49%。

但是，我区正处于社会政治、经济不断发展中，必然要引发新的矛盾，相对而言，区财政收相对少，收支矛盾比较突出，居民文化层次不高，法律意识比较淡薄等情况，极易引发信访活动的发生，因此，信访工作绝不能掉以轻心。

在调研中，我们了解到，由于我区依法信访工作刚刚起步，依法信访机制还不健全，仍存在着一些不容忽视的问题，主要表现在：

（五）在处理个别信访问题时找不到相应配套的法律法规，使一些信访问题久拖不决，形成信访积案。

通过调查分析，我们认为存在这些问题的主要原因主要有以下几个方面：

（四）群众素质偏低，法制观念淡薄，当遇到信访问题时不

是通过正常途径来解决，而是采取非法聚集、围堵等方式进行上访。

（六）由于改革发展的步伐较快，相应配套的法律法规跟不上，有些问题产生后，无政策法律依据，导致矛盾激化，不断升级，产生群众越级访。

信访工作是党和工作中不可缺少的一项重要工作，是密切联系群众的桥梁和纽带，是正确解决处理人民内部矛盾的有效途径，是体察民情、联系群众、接受监督的重要渠道。因此，我们必须认真负责的做好信访工作，现就我区今后依法信访工作提出以下几点建议。

（一）进一步落实信访工作领导责任制

信访工作领导责任制是做好依法信访工作的有力保障，是依法信访工作的原动力，因此，要建立并落实完整的领导责任制体系，一是纵向层层落实领导责任制，对重大信访问题实行区级领导、部门领导和基层领导层层包保；二是横向落实四种部门领导责任制，即：发案责任制、执法责任制、属地责任制、保障责任制。发案责任制是指引发信访问题的部门要主动依法处理信访问题，并出具《上访问题处理决定书》。执法责任制是指行政职能部门严格按照法律、法规，对有争议的信访问题予以认定，必要时出具《处理意见书》。属地责任制是指乡镇、街道办事处对辖区内的上访人进行思想教育、疏导，并在司法部门的指导下，宣传国家法律、法规，引导群众按正常的信访程序依法信访，把问题解决在当地。保障责任制是指乡镇、街道办事处协调公安派出所对信访人无理取闹、肆意串联、煽动等违法行为实施警示告诫，必要时按《治安管理条例》进行处理。

（二）建立并完善依法信访各项工作制度，提高信访工作质量

切实加强信息预测预报工作，及时掌握情况，把矛盾化解在萌芽状态。要着重加强初访、初电、初信的处理工作，落实首问责任制；把实现双向规范作为依法信访工作的关键，将维护群众合法信访权利和依法整顿信访秩序结合起来，依法处理信访问题；完善依法信访工作机制和工作制度，健全依法信访工作网络，创新工作措施，制定和完善涉法案件的协调指导机制、依法分流和调处机制、依法排查机制和误事责任追究机制，推行依法上访程序，提高我区依法信访工作质量。

（三）加强信访队伍建设，提高依法信访意识

1、提高认识，增强责任感。全区信访干部要紧紧围绕市依法信访年工作，以对人民群众高度负责的精神。

信访案件整改报告篇二

环保信访工作报告大全

【导语】面对日益增多的环保信访，怎样做好基层环保信访工作，是基层环境保护工作者每天面临的问题。以下是东星资源网整理的环保信访工作报告，欢迎阅读！

【篇一】环保信访工作报告

一、提高意识，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，通过这段时间的工作，使我深深懂得到信访工作的重要性。信访工作必需以最广大人民群众的基础利益为标准，突出对人民群众讲情绪，所有为了群众，所有依靠群众，坚持党的群众路线，深刻群众，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福气。信访问题绝大部

分关联人民群众亲自好处，属于人民内部抵触。我们党是全心全意为人民服务的党，咱们的政府是为人民办实事的政府，群众有问题、有艰难、有请求，就一定向党和政府来反映，这是人民群众对党和政府信任和寄托厚望的表现。信访工作是党和政府联系人民群众的纽带、懂得社情民心的窗口，对保护社会稳定、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，通过学习和实际，摇动了我做信访工作的信念。

二、认真学习，尽快进入工作角色。

要想做好信访工作，只有真诚和热情是远远不够的，还须要加强本身学习，熟悉和把持有关信访政策和法律法规。招待室的工作很复杂，没有时间学习，我放弃了平时本人的爱好，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》和其它相干法律法规。在学习过程中遇到不懂或不懂得的地方，虚心向同道们求教，通过学习，自身工作能力得到很大提高，在较短时光内便进入了工作角色。我加入接待了群体上访、动迁补充上访、换届选举上访等区多少个影响较大的群体上访事件。这些上访人数多，情形庞杂，有的是拖了好多年没有解决，因此怨气很大，在接待中，我认真做好记录，并且热心、真挚地向他们阐明，同时宣传党的相关政策，和谐相关部分领导当真处置，确保了事件不进一步扩大，最后问题得到了妥善解决。通过这些上访事件的处理，提高了我在纷纭的事件中驾驭工作的能力，使我受益匪浅。

三、真诚接待，切实解决来访干部实际问题。

听取反映的问题时耐烦，不厌其烦；

处理问题时细心，不专横武断；

对“叫骂型”的，敢于忍受，甘做“出气筒”；

对“用心叵测型”的，据理力争，维护党和政府的尊严。

四、爱岗敬业，严格要求自己。

我十分爱惜这次锻炼机会，无论是接待来访群众，仍是其它工作，我都失职尽责，认真干好，不分份内份外，工作到位不越位，我同志们一起加班加点，有时整夜工作。在这段时间里，信访办这个群体的凝聚力、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，我留心廉洁自律，认真实行核心有关廉政的各项划定，珍重手中的权力，深感肩上的任务，时时处处在群众面前树立党员的良好形象。通过这段时间挂职锻炼，收获良多：做为一个党员干部，岂但要认真学习“三个代表”重要思想，更重要的是在实际工作中要踊跃践行，时刻把人民群众的基本利益放在首位，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，树破正确的权利观、政绩观，做到决定、谋事合乎人民的根本利益。通过锻炼，增强了我的公仆意识，提高了我的领导艺术水平和驾驭复杂局面的才干，也使我的组织协调才能得到提高，更加融洽了与上级领导跟相关局部的工作关系，为我今后发展工作发现了有利条件。诚然在工作中得到了锻炼跟提高，然而按照党和公民的恳求还有很大差距，主要觉得到实际功底不厚，引导工作教训不足，这些都是我今后应该加以改进和进步的，我将在新的工作岗位上连续求真求实，开拓翻新，把全部身心投入到做好本职工作中。

【篇二】环保信访工作报告

今年来，我区信访工作在区工委、管委会的正确领导下，认真贯彻落实中央5号文件精神和关于信访工作的一系列决策部署，努力加强和改进信访工作，全面落实科学发展观，切实维护人民群众的合法权益，转变作风，有效促进了信访形势的进一步好转。到6月18日，我区共接待来访群众147批1602人次，其中进京2批2人次，到市31批577人次，到区114

批1023人次，群众来信57封，办理国家信访局交办件1件，省信访局交办件1件，市联席会议交办件8件。各级各部门依法做好信访工作和群众依法信访意识明显增强。对照目标考核要求，我们主要做了以下六个方面的工作：

一、切实加强领导，为工作创新发展提供坚强组织保障

其他领导班子成员能够坚持“一岗双责”地抓好分管范围内的信访工作，形成了一级抓一级、一级对一级负责、层层抓落实的领导责任体系。

二、积极开展矛盾排查，努力从源头上化解不和谐因素

我们坚持把工作重点从事后处理转移到事前排查化解上来，坚持经常排查与集中排查、普遍排查与重点排查相结合，截止目前，共集中组织排查8次，重点排查9次，排查出各类矛盾纠纷109起，特别是全国、全省、全市两会期间、越战三十年等敏感时期的排查化解工作，我们积极采取法制宣传教育、有理解决、及时交办、依法处置等措施，充分发挥人民调解、行政调解和司法调解等作用，切实解决群众合理诉求，真正做到了发现得早、化解得了、控制得住、处理得好。4月9日晚，彭某在南湖游路附近发生车祸事故意外死亡，肇事车逃逸，家属情绪悲痛激愤，强烈要求政府承担侦破、赔偿责任。得此信息后，工委委员、管委会副主任胥棉桃高度重视，先后二次主持召开协调会，在胥主任的努力下，此事已妥善解决。另外，我们对群众反映强烈的热点、难点问题，认真查找原因，严格落实责任，明确负责领导、责任单位和责任人员，限期妥善解决，工作开展有力、有序、有效。基本做到小事不出村，大事不出乡，难事不出区，为群众解决实际问题。

三、努力健全工作制度，切实提高信访事项办理效率

（一）认真落实信访工作责任制。

坚持实行领导包案督办制，对所有排查出的信访问题，一律由分管领导督办，各责任领导主动深入地接待群众或现场办公。

（二）积极开展联合接访、集中整治等工作。

全区各级各部门共开展联合接访15次，集中整治7次，专项督查10次，重点解决好群众反映强烈的拆迁还建、计生并发症、农村财务等信访突出问题，真正使群众反映的问题件件有着落、事事有回音。5月11日以来，通海路管理处北港村彭平对政策性拆迁不配合，一家老小5人带生活用品连续3天吃住在管委会领导办公室。因与彭平的要求未达成一致，劝导工作无效。4月13日下午，管委会副主任胥棉桃进一步做工作，彭平离开办公室。4月14日上午9点，信访局局长熊振扉组织相关单位召开协调会，下午1点基本达成一致意见。在解决信访问题的过程中，我们严格坚持依法按政策办事，对法律和政策有明确规定，能够解决的，限期解决，对暂时不具备解决条件的，要求列出办理时间表。对群体性事件，我们本着“宜散不宜聚、宜解不宜结、疏导不误导、淡化不激化”的原则，努力做到方法不过头、人员不滞留、矛盾不激化、事态不失控，积极督促责任单位解决问题。

四、努力落实工作责任，切实解决信访突出问题

近年来的实践经验表明，责任落实不落实、工作到位不到位是能否有效解决信访突出问题的关键。

（一）认真落实领导包案。按照“抓信访、保稳定、促发展、建和谐”的要求，在处理信访问题上，我们坚持“属地管理、分级负责”，“谁主管、谁负责”，“依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合”的信访工作原则，切实落实领导五包责任制（包掌握情况、包稳控管理、包教育转化、包依法处理、包解决困难）。4月28日上午11点30分左右，中南大市场太阳坡仓库发生特大火灾，22家存放在太阳坡仓库的货

物化为灰烬，造成较大损失，管委会副主任严若鹏正在包案处理。现在，全区有23件包案件正在积极办理中。

（二）切实解决群众合理诉求。3月5日，金凤桥管理处梅子柿村胡四秀等20多名群众就征地拆迁补偿及安置房问题到市人大打着横幅闹访，信访局及时与武广指挥部负责人联系并多次做工作，耐心解释有关政策，对群众提出的合理诉求积极想办法解决，群众十分满意。截止目前，我们已协调解决好了康王乡任检四等残疾人要求低保、五保金打卡发放、三荷乡陆金荣计生并发症要求补偿、xx民工向尾等要求兑现所欠民工工资、康王乡茶苑村李勇军要求落实粮食直补金、三荷乡珊桥村周继兴要求解决征收青苗补偿等67个信访问题。

（三）积极开展“信访积案化解年”专项治理工作。今年，我们正在积极开展“信访积案专项治理工作，巩固信访工作成果，把问题妥善处理在本地区本部门、解决在基层，信访积案化解工作进展顺利，已解决了康王乡羊角山村周百川要求落实征地补偿等4个积案，目前正在着力解决征地拆迁、环境保护、水库移民、干部作风、劳动保障、涉法涉诉、村级财务、土地征用和承包、城市拆迁等方面群众反映强烈的问题，加紧办理责任落实，争取有效杜绝大规模集访、串防以及赴省进京非正常访问题。

五、努力加强长效机制建设，切实提高工作整体合力

（一）建立健全信息分析机制。健全和完善区、乡、村三级信息报送网络，确保信息传递渠道畅通，及时、准确、全面、有效地报送信访信息，特别是涉及可能引发大规模集体上访和群众性事件的苗头性、倾向性问题，按规定及时报告并超前做好工作。4月30日6点多，中南市场22家受灾经营户集资2万多元，组织亲戚朋友200多人，开着15台货车，制作了12条横幅，再次封堵市政府大门，对这次集访行动，管委会有关部门早已掌握信息，在6点左右，管委会副主任胥棉桃组织公安、信访、社管等单位人员40多人到市场做化解工作，工委

第一书记樊进军、工委书记欧江平、管委会主任王雨田亲自到现场做群众工作，组织研究部署化解工作，管委会副主任胥棉桃、严若鹏带领信访局、社管局工作人员自始至终坚守接访，想尽千方百计做劝解工作，由于信息掌握准确，事件得到很好的处理。

（二）建立健全综合协调机制。充分发挥各级党委、政府的主导作用，充分发挥信访联席会议和信访部门的综合协调作用，充分发挥各相关部门的职能作用，进一步健全上下联动、左右协调、运转高效、综合整治的工作机制，进一步整合社会管理资源，形成做好信访工作的强大合力。4月17日，通海路管理处八字门村退伍安置对象高某意外死亡，亲属10多人到区、市集访。亲属认为高某的意外死亡与开发区未及时安置有关。事情发生后，区工委书记欧江平对此事予以高度关注，管委会副主任胥棉桃、涂克成十分重视，几次组织信访局、社管局、民政局等部门负责人共同协调，明确各单位工作责任和任务，加强横向联系，将事件圆满解决。

（三）综合开发利用信访信息资源。提高分析研判水平，增强工作的预见性和针对性，牢牢把握工作主动权。4月22日，康王乡艾家村原对越参战军人任华湘到省上访，要求提高参战补助标准。管委会主任王雨田、副主任胥棉桃带信访局、民政局等单位负责人到省劝返，工作受到市政府肯定。

（四）建立健全督查工作机制。我们积极发挥联席会议的作用，切实加强对信访工作的督促检查和工作指导，把督查督办工作贯穿于转办交办、责任落实、问题解决、结案反馈的全过程，目前，已落实督办件14件。

六、努力加强干部队伍建设，切实提高信访工作能力

我们坚持把政治建设摆在首位，着力提高信访干部队伍的业务能力，工作水平，努力建设一支高素质、“复合型”的信访队伍，按照干部素质由“专门型”向复合型转变的要

求，加强业务学习培训，使广大信访干部熟悉和掌握党的方针政策、国家的法律法规，掌握办理信访事项、解决信访问题的基本程序和方法措施。从政治、工作、生活上关心信访干部，充分调动干部的积极性、主动性和创造性，解决信访干部的实际问题，努力建设一流的班子、一流的队伍，以一流的作风、一流的工作、一流的业绩，成就一番事业。

【篇三】环保信访工作报告

一、加强环境信访工作的领导，全力提升调查处理能力环境信访反映了人民群众的呼声。

努力加强环境信访队伍建设，努力化解集体和越级上访；

不准把矛盾上交，不准袖手旁观，不准督办不力，不准查而无果。

二、强化服务宗旨，改变工作作风。

当年竣工项目33个，实际执行验收33个，验收率100；

对治理设施还不能达标排放或治理设施不能正常运行的76台矿热炉进行停产限期整改；

对实现达标排放的38台矿热炉准予继续生产，并对其环境治理设施加强现场监督，确保实现稳定达标排放。四是在特定阶段采取特定措施，做到预防为主，防患于未然。针对我市危险污染源逐渐增多，群众反映强烈的状况，在全市范围内开展了对危险废物、废弃化学品及存在污染隐患的工业企业的调查、摸底、建档工作。建立了对危险污染源日常监察机制，并制定了《乌海市环保局防范和处理群体性事件工作预案》、《处置突发性环境污染事故应急预案》和《处置突发性环境污染事故责任追究暂行规定》，并组织全局学习、观摩了xx市环保局环境污染应急演练的影象资料，为我市开展

这方面的工作奠定了基础。今年7月，市政府拨款130万元为我局购置功能更加完善的环境污染应急监测车，配备车载空气质量自动监测设备一套、水污染快速监测仪分析一台、测定放射源的快速监测仪一台，另外还配有车载发电机、防护服、化验分析台以及车载通讯系统，使我局的应对突发环境污染事件的能力有了较大提高。针对我市各工业园区污染企业的特点，我局已经收集整理了对环境污染事故应急居民自我防护宣传单，并准备向工业园区周边居民发放，提高居民应对突发环境污染事件的意识，减少事故危害。为进一步加强全市重点源的环境监管，我局于11月完成了对全市重点源调查建档工作，并制定了《乌海市环境保护局重点源环境监督管理责任制》，对重点源明确了责任人和责任内容，使全市重点源管理有章可循。可能降低危险污染源污染引发的环境信访案件。五是严格执法，将未按期履行的环境违法行政处罚案件申请人民法院强制执行。在执行过程中，与法院密切配合，联合办公，被处罚当事人、法官、环保三方公开对话，即坚持了执法的严肃性，又做到以理服人，所处理的案件无一例上访，避免了信访事由的发生，收到了很好的效果。

三、解决人民群众关心的环境热点难点问题。

经济的发展，一方面促进了社会的进步，另一方面，带来了许多难以回避的环境问题。

在关停取缔期间及时向市委、市政府上报相关信息。此次关停取缔工作平稳进行，未出现群体性和突发性事件，按督查组的要求完成任务□——20xx年8月18日我局接到黄河工贸公司（千钢地区）电话举报，从8月13日开始陆续有xx的3辆货车拉运一些废矿物质进入千钢地区，将废矿物质倾倒在千钢采矿区附近，并雇用4名人员将废矿物质运往山上的一座废井内，可能存在环境安全隐患。接到通知后，我局立即组织有关人员前往事发地点，调查了解到，货车拉运的是核工业部xx勘察院采集化验用的部分放射性废料和部分化学试剂、药品、

电子元件，数量大约有40多吨。经卫生防疫部门和市环境监测部门进行初步监测，放射性物质超标严重，对环境构成威胁，存在安全隐患。我局立即将这一情况向市委、市政府、自治区环保局和国家环保总局反馈信息，引起了上级领导的高度重视，自治区环保局和国家环保总局分别于8月17日和8月20日抵达我市调查处理。8月20日，国家环保总局就核工业部xx勘查院（xx217地质大队）向我市倾倒部分放射性废料事件组织xx自治区环保局、xx自治区环保局、乌海市人民政府、乌海市环保局、海勃湾区公安分局、黄河工贸公司（千钢地区）、核工业部xx勘查院等有关单位在召开了会议，会议决定核工业部xx勘查院（xx217地质大队）尽快将所倾倒的低放射性废料拉回xx。8月28日12点，核工业部xx勘查院（xx217地质大队）已将于8月16日拉运到我市的40吨1688袋低放射性废料清理完毕，并经我局和黄河工贸公司（千钢地区）有关人员现场检查后，运往xx境内。至此我市圆满处理了这一污染事件，保证了我市的环境安全。

针对中高考期间建筑施工噪声和社会娱乐噪声扰民信访的实际，我局及早下发了《关于加强中、高期间环境噪声管理》的通知，并开展“绿色护考”行动，实行24小时值班制，加大对建筑施工工地和饮食娱乐业的监督管理，避免扰民事件的发生。——今年突出的城区污染问题是北方联合电力乌海热电厂。从4月份热电二期试生产以来，反映粉尘污染的举报不断，所接到举报电话近百个，最多两天是10月17、18日，同一举报多达68多次，市民为保护自己的环境利益，纷纷向政府、媒体，向各级环保部门举报，成为今年全市人民最为关注的污染问题。就此问题，我局成立专案组，向热电厂提出整改意见，要求热电二期实行排污日报制，将设施运行情况，违法排污原因每日以书面材料形式上报。11月9日市人大就此问题调研，热电厂领导明确表示，目前采取降温减尘方案，采暖期结束后，对两台机组实施大修，大修后烟尘排放将达到环保部门标准要求。12月初，该厂召开了乌海市热电厂二期工程静电除尘器改造方案评审会。会议邀请目前国内

在除尘器领域享有盛誉的7名专家进行评审。经过专家评审，热电厂现有电除尘器不能适应实际情况，达不到设计要求和排放标准，评审组认为：现有除尘器只做局布改造，不能满足排放要求。因此，评审组建议，对预除尘进行完善改造，对于二级除尘，由现在的电除尘改造为“电-袋”组合式除尘。为确保改造后的效果，改造工程要做到科学合理和充分考虑现有场地和设备以及脱硫时烟尘温度低（78度）、烟气含湿量大，脱硫设施出现故障时，烟气温度高（180度）等实际情况，确保改造后除尘器安全可靠的运行。热电厂的除尘改造工作在采暖期结束后，就将开始。

四、加强信访队伍建设，努力适应新形势下的信访工作。

信访队伍的建设是做好环境信访工作的保证，为适应新时期环境信访工作的需要，及时解决人民群众所反映的环境问题，我们一是为了维护保证社会稳定，我局开通了“12369”环保举报热线，执行全年12小时值班，特殊时期24小时的值班制度，依托“12369”及时解决群众关心的热点环境问题。20xx年我局共接待群众来访17次，环保系统处理信访案件390件（不包括同一污染案件重复举报），其中市属79件，乌达区77件，海勃湾区98件，xx区87件，办结341件，向市综合执法局转发49件，处理率100%，办结率96%。办理市人大建议、市政协提案6件，办复率100%，满意率100%，见面率100%。二是加强信访工作人员的法制观念，不断提高依法行政水平。先后在执法部门开展了行政执法年活动、转变环境监理作风年活动和行政执法效能提高年活动，使信访工作人员的法制观念进一步增强，收到了较好的效果。三是增强信访工作人员的责任感和使命感，通过参加信访培训班，强化爱岗敬业意识，进一步提高调处信访案件的能力。通过这些措施的实施，提高了信访队伍的整体素质、增强了应急、公正调处的能力。四是把环境信访纳入“两节”、“两会”期间全局工作重要日程。成立了信访工作领导小组，组长由一把手亲自挂帅，分管副局长和纪检组长担任副组长，局各科室和直属事业单位负责人为小组成员，形成了分级负责，归口管理，人人参

与的信访工作格局。同时，在此期间安排全体职工进行24小时值班，以确保能够及时处理环境信访案件。

五、存在问题和下一步工作打算。

二是全市互动、联动环保信息网络未建立，亟待解决；

三是上访群众直接找领导增多。这些问题的出现已经开始影响着我市环境信访工作的进一步发展，因此我局在下一步工作中，将始终从“保护环境就是维护人民群众的根本利益”出发，努力改进和加强环境信访工作。

在下一步，我局一是要认真探索新形势下信访工作的规律、特点。在此基础上，立足新的实践，进一步完善我们的工作思路，充实我们的工作经验，把我们的工作水平、工作质量再提高一个层次。二是进一步加大队伍建设，切实提高信访工作水平。三是加大信息调研和信访宣传力度，有效提高信访工作透明度。四是加大案件查办力度，确保信访渠道畅通。

我们坚信，有市委、市政府和自治区环保局的领导，有市信访局的正确引导，有各有关部门的配合，有人民群众的支持和拥护，我市的环境信访工作一定会取得更好的成绩。

描写很仔细。

信访工作报告

环保工作报告

信访工作汇报

信访证明

信访工作总结

信访案件整改报告篇三

本文目录

1. 信访自查报告
2. 信访工作自查报告
3. 区水务局信访和排查调处工作自查报告

今年，××县信访局按照市委信访部门提出的工作指示，紧密联系群众，以维护社会稳定为目标，以解决群众实际问题为根本。我局坚持以人为本、执政为民，从关心群众切身利益的具体事情做起。多为群众办实事、做好事，我县信访局把思想认识统一到工作部署上，动员干部群众积极参与对信访局的社会评价活动，结合我县信访局的工作实际与客观公正进行分析评价，我局认真查找不足，倾听民声，广开言论渠道征求意见，明确措施认真进行整改，对全县信访工作还存在的一些问题，进行认真梳理，进一步完善工作措施，努力把信访工作做实、做细，为构建全县社会和谐，维护社会稳定，促进经济社会稳步发展不懈努力。

一、县信访局信访受理情况

今年，我局共受理群众来信来访件，其中受理群众来信件，来访件，与上年同期分别下降%□%□%□xx年全县共发生越级上访件（个访件，集体访件），与上年同比下降%；赴省访件（个访件，集体访件），与上年同比下降%；进京访件（个访件，集体访件），与上年同比下降%。

二、我县信访形势分析

我县信访突出问题主要体现在：企业改制、军队退役人员、土地征用、房屋拆迁、下岗职工再就业、城镇居民生活困难、企业人员养老保险、城市建设等方面。从整体上说，我县的

信访形势是平稳的，信访工作是有秩序的。但从我县经济社会发展的趋势来看，当前和今后一个时期，既是我县加快发展的“黄金时期”，也是各种社会矛盾的“凸显时期”。因此，虽然我县在企业改制方面解决了一批信访突出问题，取得了较好成绩，但由于我县在计划经济时代兴建的国有企业较多，现经济已转型，随着企业改制工作的延伸，一些企业因政策缺陷等客观原因，涉及到群众利益方面的问题较多。如、等企业，由于改制成本不足等原因，企业一时难以改制，企业职工社会养老保险难以解决，企业职工到市政府集体上访的现象时有发生。

从今年群众的信访情况来看，今年我县的信访工作主要表现出如下一些特点：

- 1、信访态势总体平稳，主要概括为信访总量有所增长，集体访人次有所增长，赴省访略有增长，网上信访有所增长；重复访下降，赴京访有所下降，信访群体异常上访行为同比明显下降。
- 2、群众信访意识明显增强，能够积极通过信访途径表达利益诉求。
- 3、农村群众信访问题多，占信访总量的六成以上。

三、县信访局工作情况

今年，我局认真学习四中全会有关精神，深入领会科学发展观的科学内涵和精神实质，认真贯彻市委、市政府决策和各项工作部署，紧紧围绕信访中心工作，突出实践特色，把解决群众急、热、难问题、开创信访工作新局面、有新进展、新突破作为开展活动的出发点和落脚点，争先创优，取得了一定实效。

（一）信访工作机制得到完善

我局坚持从根本上解决上访问题，从源头预防、源头治理、源头稳定抓起。通过建立信访工作责任制和监督制约机制，解决了我县信访工作责任落实不到位的问题；通过强化责任主体的落实，促进了责任单位认真解决问题；通过建立和完善解决信访问题的机制，形成人民调解、行政调解、司法调解的合力，确保把信访问题解决在当地，化解在萌芽状态。从解决信访突出问题入手，建立稳定成本投入机制，加大责任单位对改革成本、稳定成本的承担，有计划、有步骤地解决信访案件中的重点、难点问题。同时，我们还加大法制宣传力度，使群众知法懂法用法，积极引导群众优先选择法律途径解决问题。

（二）信访督查督办力度得到加强

我局严格执行《关于违反信访工作纪律处分暂行规定》，建立了信访工作首办责任制，按照法定程序认真负责进行研究解决，对群众的合理诉求及时妥善解决，对过高或无理的诉求最大限度进行教育引导和灵活处理，争取不把矛盾上交，不把矛盾推向社会。我局在工作中进一步加大督查督办力度，对无正当理由，未按规定反馈信访事项办理结果的、未按规定程序办理信访事项的，办理信访事项推诿、敷衍、拖延、不执行信访处理意见的，都及时提出了改进工作和责任倒查、责任追究等建议。

（三）加强办事效率情况

我局认真贯彻落实优化经济社会发展软环境的七项制度，措施具体、任务明确、效果明显；减少办事环节，对信访问题严格按照统一的法律法规规定的时限严肃办理；各科室分工明确，职责清楚，无相互推诿扯皮以及服务承诺不兑现等现象发生；按照“抓信访、保稳定、促发展、建和谐”的要求，坚持“属地管理、分级负责”，“谁主管、谁负责”，“依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合”的信访工作原则，切实落实领导五包责任制（包掌握情况、包稳控管理、

包教育转化、包依法处理、包解决困难)。同时,积极参与“信访积案化解”专项治理工作,巩固信访工作成果,把问题妥善处理在本地区本部门、解决在基层,信访积案化解工作进展顺利;着力解决征地拆迁、环境保护、水库移民、劳动保障、涉法涉诉、土地征用和承包、重点工程拆迁、城市拆迁等方面群众反映强烈的热点、难点问题,强化责任落实,加紧对信访问题的解决,争取有效杜绝大规模集体访、串防以及赴省进京非正常上访。

(四) 依法行政情况

1、严格按照《信访条例》履行职能,按法定程序办事,无行政收费项目,无乱收费、乱罚款、乱摊派现象发生,严格按照行政执法行为规范要求开展工作,无滥用职权、多头执法、重复处罚、执法扰民等问题的产生,财政预算的项目经费支出严格按照规定程序进行列支,避免资金管理不善,在工作开展进程中,无违法违规行政问题产生,没有被有关部门问责或查处过。

2、信访排查开展有序,处置工作依法进行,坚持把社会矛盾经常排查和集中排查相结合,及早发现信访热点、难点苗头和倾向,特别是对群众反映强烈的热点、难点问题,要求第一时间进行重点排查,对排查出的问题,诉求有理的,严格落实化解责任,明确主要责任人,责任单位和责任人员,限期妥善解决。对非正常上访行为,协调公安部门积极参与,必要时及时处理,依法规范信访秩序。

(五) 廉政建设情况。

认真贯彻落实党风廉政建设责任制的有关规定,我局严格履行“一岗双责”的职责,对重大工作事项通过民主集中制召开局务会讨论研究决定,班子议事规则健全,重大决策广泛征求意见,按照规定应当公开的事权、财权和人事权等方面的政务信息采取适当方式及时公开,工作人员无吃、拿、卡、

要现象，公务活动本着节约为先，量力而为进行，无铺张浪费现象。

四、县信访局存在的问题

（一）工作中的问题

我局从群众信访反映的问题进行分析，发现在工作中主要有以下几点问题：

1、信访案件办理程序不规范。一些工作人员没有完全按照《信访条例》规定的程序和时限要求办理信访案件，存在信访事项的登记不详细、调查不全面、细致，不按照规定给信访人出具书面答复或处理意见，工作中随意性大，办理案件质量不高的问题，引起了群众重复上访。

2、部分干部政策法规掌握不清，工作方式方法简单，对群众缺乏感情。上级有关政策出台后，上访群众都把政策精神研究得清清楚楚，而部分干部却还比不上上访群众研究得深，研究得透，对群众反映的问题无法应对，向群众做解释说服工作不耐心，方式方法不灵活，说服不了群众，有的态度粗暴，方法简单，使矛盾和问题不仅没有得到妥善解决，反而转化升级，增加了处理难度。

3、办理信访事项存在“轻信重访”的思想。部分工作人员对群众写信访反映问题不重视，不及时处理，使群众对信访局失去了信任，进而出现集体访或越级上访，一信多投，一件多访，给群众造成“信访不如人访，人访不如群访”的错误思想，使初信初访转化为重信重访，简单问题变为复杂问题。

（二）学习中存在的问题

1、政治理论学习思考不够。在开展深入学习实践科学发展观活动中，我局全体干部职工按照全县深入学习实践科学发展

观活动的要求，加强了对科学发展观理论的专题学习，认真学习了必学和选学内容。先后3次组织集中学习和1次民主生活会，强化了集中学习的效果，但是从自学情况来看，发展很不平衡，对自学的要求没有很好地统一和坚持。结合工作实际，学习不够全面系统，没有从产生的历史背景，重要条件等主客观原因方面进行深入学习和了解，学以致用不够熟练，作用不够明显。

2、加快发展的意识不够强。工作中，全体干部职工虽然追求着不断创新，但是与实际工作的结合还不够紧密，传统工作方式方法向现代工作方式方法转变还未得到彻底解决，有时没有正确处理好科学发展、加快发展、又好又快发展关系，特别是加快发展的思维不够敏捷、步伐不够坚定、措施不够有力。

3、科学发展的工作机制完善不够。针对新时期信访工作的特点和难点，局领导班子结合工作实际，创造了一些很好的工作经验，建立了一套较为完善的诉求、维稳、稳控、队伍建设工作新机制，由于在一些特定环境下，一些机制临时出台，没有遵循科学发展的原则，因此暴露出一些弊端，还需要着力完善。

（三）出现问题原因分析

1、因信访工作时间紧，学习研究不够多、思考认识不够深，导致我局员工在学习思想上不够；从“重管理”向“重服务”转变的观念尚未完全形成，导致创新思维不够、创新工作不够；一些因历史、人为等原因形成的信访问题，短时间内难以解决，上访人员要求解决的时间较紧，工作难做，存在一定的畏难情绪。

2、我县人口众多，经济社会发展较快，信访问题不断突显，工作任务量大、涉及面广，情况复杂，信访干部大部分时间忙于处理日常业务工作，信访工作面对的都是做“人”的工

作，每一项工作和个人的切身利益息息相关，在严格执行政策、稳妥办理信访业务等方面花费了大量的时间和精力，导致学习、调研、到基层指导工作时间较少。

3、我局某些工作人员不认真工作，没有按照信访条例规定的程序和时限办理信访案件，工作态度不好，主要原因在于工作态度出现了问题，没有将群众的来访放在心上，思想认识明显不够。

五、下一阶段工作打算

（一）明确工作思路。按照巩固党的执政地位，构建和谐社会的客观要求，充分认识做好当前和今后一段时期信访工作的重要性 and 必要性，牢固树立大局意识、政治意识和责任意识，运用创新思维，坚持有的放矢，真正把矛盾纠纷排查化解、集体越级上访、突发事件处置等工作列入议事日程，摆到重要位置，集中时间，集中人力、物力和财力，下大决心，花大力气，采取强有力措施，努力把问题解决在基层，处置在萌芽状态，确保社会稳定、和谐。

（二）在突出工作重点上下功夫。一是加大畅通信访渠道力度，充分尊重和保护人民群众的权利。向社会公开接待电话、接待时间和接待地点，开通网上信访，为群众信访提供便利，确保民情民意上顺下达。二是加大规范信访秩序的工作力度。引导群众正确履行公民权利和义务，依法依规逐级进行信访活动，理性反映合理诉求，自觉维护信访秩序，维护社会稳定。三是加大解决信访问题的力度。深入开展矛盾纠纷排查化解、重信重访专项整治工作，集中处置群体性上访和突发性事件，通过开展集中整治、专项治理、督查督办等工作，重点解决好土地征用，城市建设拆迁，环境保护，企业改制破产，涉法涉诉，水库移民、军转干部、军队退役人员、民代教师两审人员等反映强烈信访突出问题，真正使群众反映的问题件件有着落，事事有回音。

(三)加强对工作人员的素质培。在今后工作中，我局将定期召开工作人员素质培会议，加强工作人员业务、素质训练，强化考核机制，对不认真工作以及群众投诉意见多的相关人员进行处罚，却实保证我局在工作中的形象和办事效率。

信访自查报告（2） | 返回目录

今年，我局信访工作在市委、市政府的领导下，在市委群工部的指导下，按照《信访条例》的要求，在畅通信访渠道，维护信访秩序，强化工作责任，解决市民信访问题等方面做了大量工作，有效地维护了正常的信访秩序和社会稳定。根据市委办、市政府办要求，我局对xx年信访工作开展情况进行了认真自查，报告如下：

我局高度重视信访工作，围绕市委、市政府的目标要求，多次召开党组会、局长办公会和局务会分析当前水务工作面对的新形势，树立做好信访工作对水务新发展促进作用的新认识，进一步增强了全局上下对信访工作促和谐、保稳定的意识，强化了信访工作责任。我局坚持按照分级负责、归口办理、谁主管、谁负责和领导干部一岗双责的原则，形成了主要领导负总责，分管领导具体抓、班子成员齐抓共管、职能处室具体承办的信访工作格局。为畅通信访工作渠道，我局将信访接待室设置在局办公室，并确定专人负责信访工作，方便了市民来信来访；认真听取市民意见、建议，及时化解矛盾、解决问题。建立健全信访工作机制，积极从源头治理、事中监督、事后化解等环节妥善处理信访问题，并按照各自承担的目标任务明确责任，狠抓落实，把信访工作纳入了各科室xx年目标绩效管理，确保全年信访工作目标任务圆满完成。

(一)认真处理群众来信，热情接待群众来信来访。在接待市民来访工作中，负责信访的工作人员耐心听取投诉人讲述情况并认真作好记录，及时进行汇报，热情为市民解答有关涉水事务的法律法规，认真回答市民的各类咨询，千方百计为市民分忧解难，文明礼貌，热情服务；对市民反映的问题以及

市委群工部交办的群众来信、来访和网上反映，都及时调查情况，对发现的问题督促其限期处理，做到件件有登记、件件有落实、件件有回复。局党组书记、局长许飞地对来信和来访反映的问题非常重视，亲自责成相关科室具体落实，要求每一件信访案件办理后都及时给当事人回复，并针对有代表性的当事者进行回访，得到了当事人认可。同时，对于省、市明确的重要信访案件都及时将办理情况向上级相关部门汇报。据统计，今年截止xx年12月1日，我局共受理各类来信来访22件，均已及时处理，处理率为100%，其中受理市长信箱投诉建议4件，处理4件；受理书记信箱投诉建议5件，已及时办理及回复；12345为民服务平台13件诉求，全部及时回复。妥善处理6.1交通肇事逃逸案死者家属违规到市水务局闹访事件。

(二)积极做好领导干部接访工作。全年局领导接待日有计划有安排，相关接待局领导按时到位接访，坚持定期下访，落实了领导接待日制度。同时，坚持谁接访谁负责原则，认真落实领导包案制度，采取了一个案子、一名领导、一个方案、一抓到底的办法，严格督办，全年局领导包案办结率达100%，有效解决了一批信访难题。

(三)抓好特殊时期和敏感时期的信访维稳工作。一方面，按要求开展信访积案集中清理化解百日攻坚活动，积极化解信访积案。另一方面，在国庆、十八届四中全会等敏感时期，进一步强化制度，针对矛盾纠纷的特殊性，建立信访工作预案，进行仔细排查，集中梳理，按时报表，未发生越级上访。真正做到了为市委、市政府及市领导分忧，为我市社会稳定、经济发展和构建和谐社会服好务。由于重视信访工作，今年水务系统未发生一起到京非正常上访，在重要会议、重大活动、法定节假日期间未发生到省、市非正常上访。

(一)加强制度建设。对于可能形成信访的问题，我局组织力量专题进行研究，预先研究工作措施，并建立健全了矛盾纠纷排查化解制度、信访稳定风险评估制度，对外公布信访工

作流程，限时办结，大大提升了信访工作处置力度。

(二)加强情报信息报送。建立市、县水务信息系统报送机制，由分管领导及办公室主任抓好落实，按照分级负责、要情必报、准确及时的原则，随时掌握涉及水务部门的信访工作动态，及时报送涉及社会稳定的重要信息，保证信息的完整性。

一年来，我局认真完成了信访工作目标任务，积极努力地创新信访工作思路、方法、举措，有力地促进了全局信访目标任务的全面完成，为全市改革、发展、稳定做出了积极的贡献。今后，我局将全面贯彻落实《信访条例》精神，进一步严格执行信访工作和维稳工作责任制，耐心接待每一位来访市民，认真对待每一件信访件，做好投诉案件的查处和回复工作。对信访工作专题研究，制定措施，尽力将上访案件解决在基层，矛盾化解在当地，力争上访不扩大，矛盾不激化，问题不上交，切实做好信访工作。

信访自查报告（3） | 返回目录

信访工作是党和政府联系群众的桥梁和纽带，是维护和实现群众民主权利的重要手段。做好信访工作对于保持党的先进性、稳固党的执政基础有着十分重要的作用，对于增进群众对党和政府的信任、推动决策的科学化和民主化、促进经济发展和社会全面进步、创造稳定的社会环境具有十分重要的意义。今年以来，我局高度重视信访工作，稳妥处置群众信访，超前化解各类矛盾，促进了全局各项工作的顺利开展。

一、信访办理基本情况

今年共受理社情民意(16件)、政风行风热线(14件)共30件，办理市长区长信箱邮件4件，受理群众举报50件，信访3件。答复满意率100%。对区人大、政协委员提出的19件建议、提案责成专人负责办理，能解决的立刻解决，不能解决的说明原因，与代表达成共识。

二、主要做法

(一)认真组织坚持把学习宣传《信访条例》落到实处

新的《信访条例》颁布实施后，我局领导充分认识到新修订和颁布的《信访条例》在新形势下创造更加稳定和谐环境的重大意义。开展了多种形式的宣传学习：一是购买了学习资料，组织各科室、基层各单位进行了认真学习。二是张贴宣传画。三是观看信访知识cd光盘。四是在局机关干部职工中进行了信访条例知识测试。形成学习宣传《信访条例》的氛围。

(二)提高认识，坚持把信访工作摆到应有位置

我们坚持把信访工作作为体察民情民意、了解群众疾苦、听取群众呼声、采纳群众建议、接受群众监督的有效渠道，坚持高度重视和加强信访工作，把信访工作摆上党政的重要议事日程。“一把手”亲自抓信访，成立了由杨局长为组长，局领导和基层单位领导组成的信访领导小组，各基层单位也成立了纪检小组。定期召开稳定工作会议，认真听取信访工作汇报，针对各个时期出现的矛盾和问题，研究制定处置意见和对策。

(三)建章立制，坚持把信访工作纳入制度轨道

信访工作坚持立足于“三个结合”：信访工作与经济建设相结合，使信访工作成为我局精神文明建设的一项重要内容，与单位发展的目标任务书同步下达，同步考核；信访工作与群众工作相结合，把为民办实事，排忧解难作为我局信访工作的出发点和落脚点；信访工作与为基层服务以及日常工作相结合，把我局信访工作体现在基层的方方面面。按照信访工作“重心下移”，服务窗口前移的要求，我们着力在建立和坚持信访工作制度上下功夫，努力实现我局信访工作的制度化。一是在网上公开全程办事代理制的工作机构、人员职责、

受理事项、办事流程图以及规章制度;31项行政审批事项和审批依据、审批程序、工作时限;水资源费的收缴标准、依据。二是实行首问责任制。指定专人负责接待日常群众来访,在明确“谁主管、谁负责”的原则前提下,对重大信访案件或涉及面广的案件做到齐抓共管,建立了一套集体处理信访问题的新机制。三是设立了人大代表接待室,制定了人大代表窗口接待制度、人大代表窗口接待日制度、人大代表窗口答复制度、人大代表窗口督办人职责制度。四是规定每月的第一个工作日为信访接待日,由副职以上领导轮班接待,加大督办力度。五是局领导班子成员对分管负责的信访案件坚持做到“四个亲自”,即亲自接待来访群众,亲自批阅群众来信,亲自调查信访案件,亲自解决棘手信访问题。六是在接待群众信访时,不回避矛盾,不制造矛盾,坚持依法处理,做到“一张笑脸相迎,一杯清茶相奉,一句请坐相谈”和“耐心询问,细心解答,明确告知,公心办理”,收到了较好的效果。

(四)超前工作,坚持把信访矛盾化解在源头

我们始终坚持把信访工作的重点放在控制矛盾的源头上,克服坐等群众来上访再调处的被动做法,通过超前开展工作,及时妥善地化解各类矛盾,把大量的信访问题解决在当地,较好地让群众稳定在基层。

一是改进工作作风,变群众上访为干部下访。及时了解了群众在想什么、干什么、盼什么,真实体察民意,合理采纳群众的合理化建议。另一方面,利用月会召开各基层领导座谈会,分析存在的问题,及时制定处理方案。通过调查和群众反馈,饮用水问题是涉及群众切身利益的重大问题,我们把安全供水作为一号工程来抓,将饮水困难划分水质型、资源型、工程型三种缺水类型,启动了水质安全饮水工程、采空区安全饮水工程、村级饮水改造工程、节水村建设工程及长阳碧圣供水厂工程。可解决全区92个村、2.68万户、8.55万人的安全饮水问题。为了从根本上解决农村饮用水难题,还

积极探索“先建机制后建工程”的长效运行机制，通过村民代表会，建立农民用水者协会，制定供水管理办法和用水收费公开制度，引导鼓励农民自主管理用水，实现用水户参与管理用水和节水工程的有效利用及持续发展。

二是主动开展工作，及时化解各种矛盾纠纷。我们认真处置定期分析排查中发现的问题和矛盾，及时发现和化解各种矛盾纠纷，有效地防止了小矛盾酿成大事端。

三、存在问题

- 1、虽然按质按量的完成了各项工作任务，但缺少工作创新。
- 2、基层信访宣传和信访工作需进一步加强。

信访工作是新时期群众路线的创新和发展。在今后的工作中，我们一定按照《房山区信访和排查调处工作目标管理考核办法》的要求，继续完善信访排查调处工作机制，坚持信访接待日制度，加强自身建设，加大信访问题的督查督办力度，明确责任，强化措施，切实做好信访事项有人受理、有人移交、有人承办、有人督办、有人回复、有人执行、有人督促落实，有效维护信访群众的合法权益，使信访工作在推动水务事业中发挥更大作用。

信访案件整改报告篇四

信访干部述职述廉报告(一)20xx年，很平淡，也很充实;很辛苦，也很快乐。回想起来，主要做了以下几方面的工作：

一、实心实意当参谋

作为中共xx市委群众工作部副部长、xx市信访局党组副书记、副局长，我深知自己的一项重要工作就是当好党组一班人、

当好党组书记、局长的参谋和助手。我是这样想的，也是这样做的。

一年来，自己作为局班子成员的一员，作为书记、局长的助手，从参谋的角度来说，可以说是尽职尽责、尽心如力的。

当好参谋的第一要素，我认为是信任。相信党组一班人的智慧高于自己的智慧，相信书记、局长的智慧高于自己的智慧。所以任何事情、任何时候我都是首先认真倾听，听听党组一班人、听听书记、局长的意见。认真领会他们的意见要领，仔细分析他们意见的正误，反复权衡他们意见的利弊。

当好参谋的第二要素，我认为是诚恳。相信党组一班人，相信书记、局长，当然不是全盘接受，更不是全盘否定。那么作为一个助手，对党组一班人的意见、对书记、局长的意见，是赞成还是反对并不重要，重要的是在发表这个赞成或反对意见时的态度是否诚恳。发表赞成意见时不要觉得自己是在支持某一个人，发表反对意见时不要觉得自己在反对某一个人，发表新的意见时千万不能站在自己的私利角度，始终只是赞成或反对某一个观点，始终只是从有利于工作、有利于团结的角度出发。

当好参谋的第三要素，我认为是认真。参谋意见，看起来是参谋，但很多时候可能影响领导的思想，甚至可能左右领导的思想。参谋意见的好与坏，很多时候直接决定事情的成败得失。所以参谋在提参谋意见时一定得认真再认真。要思前想后，要借古论今，要反复比较，要仔细琢磨。

当好参谋的第四要素，我认为是智慧。要当好一个参谋，前三条都具备了，不智慧的人也参谋不出最好的意见来。充其量只能是参谋出的意见方向正确，但不是最优意见。

我在信访局，分管的工作比较多，党群□zd□办公室都是我在分管。所以参谋的角色有比较明显的体现。大到局里大的方

向性的文件的出台、迎接中央、省市的检查，小到一个具体的接访事件、一次具体的小组活动，我都能尽职尽责、尽心如力当好参谋。我当参谋的原则是顾全大局、顾及细节、顾虑后果。参谋时，市委、市政府的总体决策，就是大局，单位形象的展示就是大局，我在给党组一班人进言时，或给书记局长建议时会充分考虑市委政府的总体决策，充分考虑单位的整体形象；但是细节决定成败，当参谋的人不能不考虑细节，本来领导就是抓宏观的，如果当参谋的人再不深入，不顾及细节的话，那容易出错，所以我当参谋时会再三考虑一些细节；任何一件事情、任何一次活动，你总得考虑后果。正因为考虑这方方面面，所以很多时候要研究一项什么工作，或要出台一项什么文件，或要迎接一次什么检查，我都相当仔细，我会主动构思出方案向书记局长汇报，再个别征求班子成员的意见，最后在党组会上提出来，这样既有利于正确方案的产生，又有利于班子团结。

一年来，日常工作不说，信访局出台内部文件30余号，迎接各级检查20余次，大大小小的活动10余次，每次我都能做到“提金点子，做好样子”。

二、全心全意搞服务

我这里讲的服务主要指的是三个方面的服务，一是对人民群众的服务，二是对市直各单位、各乡镇(办事处)的服务，三是对本单位同志的一些服务。

众所周知，群众工作部也好，信访局也好，我们的工作都是一线的，都是直接跟人民群众打交道的。信访人，不管有理没理，但起码一点，来的时候，他自认为是有理的，所以是带着不满来的。我作为一名工作人员，能充分理解群众的感受，能换位思考。不管来访者提的问题委婉还是直接，真实还是虚假；不管来访者的态度平静还是激烈，方法妥当还是欠缺，我都能够理解。都能做到“一张笑脸相迎，一杯热茶相送，一句好言相劝”，然后按照我们的工作要求，该解释的

解释，该说服的说服，该引导的引导，该教育的教育，该调解的调解，做到绝对的优质服务。我的目标是做到让上访群众“带着怨气而来，带着服气而去”。

信访工作的特殊性决定了，我们除了为人民群众服务以外，还要对各单位、各乡镇(办事处)服务，比如帮助上访人联系各单位，帮助各单位联系上访人；比如协助各单位接访人员接访劝返；比如重大疑难信访事项的调处等等过程中，我们都存在着对各单位的服务。那么我在这个过程中，自始至终能做到依法公正、热情周到。

对本单位的同志的服务，主要是指办公室工作这一块，我们单位办公室职能较多，上传下达、文字处理、对外联系、后勤服务等都归口办公室管理，所以说单位同事的医保、社保、工伤、住房公积金的办理等，各股室的文件打印，一些福利待遇的落实等服务工作，我总能尽自己最大的能力使领导和同志们满意。

麻雀虽小，肝胆俱全。我们单位工作人员虽然不多，但工作量却很大。也正因为人员不多，所以工作量很大。我们的工作，不管是对内还是对外，对上还是对下，反正都是两个字“服务”。

一年来，我局接待来信来访达三万多人次，与全市各单位打交道平均不少于6次，局里的干部职工加起来只有20人，工作量、工作量可想而知，还连续五年在衡阳市处于先进行列，其服务质量也是可想而知的。那么我们的办公室所起的作用也是可想而知的。

三、廉洁自律做表率

信访岗位虽不是肥缺，但如不能自律的话也会滋生不廉洁的念头。毕竟的话总是跟人在打交道，不是跟产品在打交道。

本人一年来，始终能以一个共产党员的标准来严格要求自己，以一个党的干部的标准来严格要求自己，既能加强廉洁自律方面的理念学习，也能在实践中严格要求自己。一年来，没有收受任何个人和单位的红包礼金，没有信访人接受任何形式的请吃，两次拒收信访人的红包礼金。

本人一年来也有很多做得不够的地方，比如理论学习不够系统，不够深入；工作热度偶有松懈；向组织的汇报太少等。在以后的工作中，我将扬长避短，努力做一名人民群众喜爱、组织信任的干部。

信访干部述职述廉报告(二)作为信访局主要领导，我主持全面工作。今年以来，在区委、区政府的正确领导下，在全局工作人员的大力支持下，我紧紧围绕全年工作目标，求真务实，开拓创新，扎实有效的开展信访工作，切实维护我区信访稳定。现将今年以来的工作、学习和学法等方面情况报告如下：

一、咬紧目标，真抓实干，认真完成各项工作任务

1. 完善信访工作制度。组织人员进一步完善全区《信访稳定工作考核办法》、《全区信访稳定工作实施意见》，充实信访工作目标责任状内容；规范信访接待、督查督办、信访信息上报、不稳定因素排查、领导包案等制度；明确了本局工作人员和各级信访工作人员职责，确保信访工作有人抓、有人管。
2. 注重疑难信访化解工作。对排查出来的信访积案全部落实领导包案、明确责任、强化目标，确保实效。加大对涉法涉诉杨某和王某等信访案件的协调力度，多次召集相关单位和部门多次予以会办，商讨解决方案，并通过做思想工作、困难救助等形式化解矛盾纠纷，取得了一定成效。
3. 全力维护敏感时期社会稳定。协助区分管领导认真部署、分解任务；实行信访信息日报和24小时值班制度；派人驻京、

到市值班;组织人员对重点地区和重点人头稳控工作进行督查;和相关单位负责人赴京处理应急信访问题,特别是全国“两会”期间带领信访工作组开展了为期半个月的驻京接待工作,确保了“两会”和世博会期间我区的社会稳定,受到了上级部门的肯定和表彰。

4. 组织开展矛盾纠纷排查化解工作。坚持做到“双月排,双月报”和“急排急报”、“即发即报”,及时掌握预警性信息。对排查出来的问题,明确责任单位和责任领导,加强交办督办力度,确保各种矛盾纠纷稳控在当地,化解在萌芽状态。为进一步强化矛盾纠纷排查化解工作,世博会期间,组织实行矛盾纠纷周排查制度,排查做到纵向到底、横向到边,不留死角,不留盲点。

5. 切实解决群众合理诉求。通过进一步规范信访工作程序,对群众反映的信访问题要求相关工作人员及时交办、督办,按要求查办,及时协调会办妥善予以处置。特别是一些重点疑难问题,通过我主动向分管书记汇报,积极参与协调,及时催办督办,得到较好地解决。如乐园购物广场小区物管移交、香格里拉民工工资兑付、奥奇玻璃制品公司职工养老金缴纳及部分信访群众反映生活困难等问题等得到较好的处理。

6. 扎实开展信访接待工作。一是认真组织领导信访接待工作,每月4次,全年48次,截止目前,共接待群众信访97批183人次。对领导接待受理的信访事项,均按照领导批示要求和《信访条例》有关规定予以办理,办结率100%;二是派人常年驻京到市值班,在全国“两会”和世博会期间,安排人员每天到市政府门口值班,及时化解信访矛盾。对发生的突发信访事件,在第一时间向市区领导汇报,第一时间赶赴现场做化解工作,第一时间通知相关责任单位将人带回本地解决问题,化解率100%。

7. 认真做好交办和督办工作。对交办的重要来信来访件,经督查督办,办结率达100%。同时做好的信访情况统计、通报

和分析工作，为领导掌握全区信访情况提供了决策依据。

8. 切实开展下访工作。深入大连万达、新区及旧城改造等拆迁现场，制定工作预案，派人驻地接待群众，及时汇报，加强协调和会办；深入挂钩联系点了解群众的想法和意见，切实解决他们反映的实际困难。

9. 积极开展创先争优活动。组织全局人员结合信访工作实际开展创先争优活动，取得实效。

10. 统筹兼顾，做好其他工作。高度重视本局法治、平安创建、党风廉政建设、困难帮扶、软环境建设及计生双拥等方面工作，全面动员部署、狠抓措施落实，完成交办的各项工作任务。

本人作为信访局主要领导，虽然在完成本职工作方面取得了一定的成绩，但还存在着一些不足。一是工作作风有差距。工作中高标准、严要求、高质量的意识虽有，但还不够强；深入基层调研方面做得不够，对基层情况掌握还不够细、不够实、不够多，在决策分析时还欠缺第一手资料。二是在改革创新上有欠缺。面对当前信访稳定工作形势，创新力度还不够。

在今后的工作中，我将认真把握好以下两个方面：一是强化学习，提高自身素质，提高驾驭工作的能力。二是进一步强化服务意识，加大创新力度，提出改进工作的新办法、新思路，努力推进全区信访稳定工作再上新台阶。

二、坚定信念，强化学习，不断提高政治素质和业务水平

紧紧围绕个人年度的学习计划，认真抓好理论学习，努力提高自己的理论水平。

1. 组织全局人员认真学习中央的大政方针，学习并贯彻执行

省、市、区印发的文件材料，增强做好各项工作的责任感和使命感。

2. 组织全局人员深入学习业务知识和当代新技能知识，组织全局人员参加市区有关部门开展的信访业务等培训班，着力提高业务能力和水平。

3. 制定学习计划，采取集体学习和个人自学相结合方式，做到精读与通读相结合，学习理论与调查研究相结合。先后撰写学习体会文章4篇、调研报告1篇、学习笔记约2万余字。通过学习，进一步提高了政治觉悟、政策水平和执政能力。

三、立足实际，重点突出，严格依法履职

1. 加强学习培训，着力提高依法办访水平。一是加强学习。制定学法计划，采取自学与集中学习相结合的方式，认真开展以信访法律法规为主要内容的学习活动，并采取讨论、座谈等形式交流学习经验。自学“五五”普法学习读本，完成了淮安市公务员“五五”普法习题集；组织全局人员开展学法活动12次，撰写学习笔记5000余字；组织全区信访系统开展《国家信访条例》、《江苏省信访条例》、《信访工作法规规章汇编》等规定学习活动，发放学习书籍，提出学习要求，加强交流，营造学习信访法律法规的良好氛围。二是强化培训。积极参加市局组织的信访法律法规及信访业务知识培训，并积极组织我区信访干部开展培训活动，如10月底，就组织举办了一期信访实务与阳光信访业务知识培训，收到了良好的效果。通过学习培训，本人依法办访能力和水平进一步增强。

2. 加强宣传教育，切实提高群众依法维权意识。组织开展送法进社区、进企业、进机关活动，发放宣传资料2千余份，扩大《信访条例》的覆盖率和知晓率；5月20日下午，组织人员到人民路社区开展法制培训和宣传教育活动。对社区居民开展了《信访条例》知识培训，就群众如何依法反映问题和如何自

自觉维护信访秩序等作了详细的讲解;向社区居民发放宣传资料,使《信访条例》家喻户晓,深入人心;在领导接访过程中,聘请律师参与,对群众反映的问题提供法律咨询和服务。通过宣传教育,群众依法维权意识增强,遵守信访秩序的主动性增强。

3. 强化法制实践,切实提高依法履职水平。一是严格实行重大事项依法决策机制。对涉及全局性的重大事项严格实行集体决策机制。对重大事项在深入调查研究、广泛征求意见的基础上,提出决策方案,召开局领导班子会议进行充分讨论,按照民主集中制即少数服从多数的原则做出决定,形成纪要,并明确相关人员和科室组织实施。无违背法律法规,造成损失及社会不良影响的情况发生。二是严格依法办理信访事项。按照信访法律法规要求,规范信访工作程序,提高工作人员依法办事能力和水平,确保群众信访问题依法得到解决;按照《信访条例》规定和要求,将信访事项责任落实到人,限期按时办结,并按照“全部有理全部解决,部分有理部分解决”的原则,加大对疑难信访问题的调处力度;加大对违法信访行为的打击力度。通过加大对围堵政府大门、扰乱公共秩序等违法行为的打击力度,有力地维护了社会稳定;通过对越级信访、集体信访等违法信访人开展法制教育学习班,进一步规范信访行为,维持良好的信访秩序。

四、述廉部分

一年来,在区委、区政府的正确领导下,我自觉践行“三个代表”重要思想,始终牢记“两个务必”,以廉洁从政为重点,认真履行工作职责,坚持解放思想不动摇,坚持跨越式发展不动摇,认真贯彻落实党的十七届五中全会精神,尤其是党风廉政建设责任制等有关规定,针对信访工作所面临的新形势、新要求、新情况、新问题、新目标,在切实抓好自身廉政建设的同时,着重带好党支部一班人,抓好党风廉政建设、作风建设,使信访局班子成员廉洁奉公、恪尽职守,团结一致,勇于开拓,不断进取。现将本人廉洁自律等方面

的情况汇报如下：

一、加强学习，注重用先进理论筑牢思想防线

在新的历史发展时期，领导干部加强自身的政治理论、业务知识、党纪政纪条规的学习，显得尤为重要和迫切。在学习上，我主要从四个方面入手，一是深入学习政治理论。一年来，我按照组织部门的要求认真学习了“三个代表”重要思想、科学发展观以及党的十七届五中全会文件，在学习力求做到“三个为主、三个结合”即：以自学为主，做到自学与辅导学习相结合；以精读为主，做到精读与通读相结合；以“学以致用”为主，做到理论与实践相结合。二是认真学习党纪政纪条规。一年来，我在学习政治理论的同时，自觉学习党风廉政建设材料，通读、精读了学习《中国共产党党员领导干部廉洁从政若干准则》、《中国共产党纪律处分条例》、《区党风廉政建设责任制实施办法》等有关党纪政纪条规选编材料，并多次观看了反腐倡廉电视录像，俗话说：“不镜于水、而镜于人、则吉凶可鉴也。”我就是通过不断的学习，努力强化廉政自律意识，提高防腐抗变能力。三是学习先进模范人物。一年来，我以李元龙、张云泉、潘作良等先进人物为标杆，学习他们立党为公、无私奉献、执政为民的精神，努力在工作中树立正确的人生观、价值观，进一步坚定政治信仰，提高工作的责任感、使命感。四是学习新知识、新技能。一年来，我本着与时俱进的原则，按照终身教育的理念，学习社会主义市场经济、统计和法律等知识，不断拓宽知识面，提高先进文化素养。

二、严于律己，严格执行廉洁自律各项规定

1. 严格执行党风廉政建设责任制。作为局主要负责人，我主持全面工作。为此，按照党风廉政建设“一岗双责”责任制的要求，我一手抓本职工作，一手抓党风廉政建设，切实把党风廉政建设同本职工作同部署、同落实，取得了较好的效果。一是开展经常性的党风廉政建设教育。教育全局领导干

部要紧密切联系工作实际，树立正确的世界观、人生观、价值观，不断增强贯彻“三个代表”要求的自觉性和坚定性，在思想上、行动上、作风上做到立党为公、执法为民。二是加强源头治理，推进作风建设。根据自身特点，深入开展机关效能建设，制定和完善各项规章制度，推行公开、便民、利民的办公流程，增加办访过程的透明度，提高工作效率，强化社会监督、舆论监督和群众监督，从源头上遏制了腐败现象的发生。一年来，全局无违法违纪案件发生。

2. 严格执行组织人事纪律，无“跑官要官”、“买官卖官”及借选拔任用干部之机谋取私利的行为发生。

3. 严格执行不准收受干股、违规投资证券和期货或其他委托理财的名义获取不正当利益规定。

4. 严格执行禁止以明显低于或者高于市场价格买卖商品房、违规购买经济适用房等规定情况。

5. 从不收受和赠送现金、代币购物券、礼仪储蓄单、债券、股票及其他有价证券、消费卡、购物卡、电话充值卡、商品提货单等各种支付凭证和高档耐用物品、金银制品等贵重物品。

6. 从不为本人谋取预期的不正当利益或以各种方式为配偶、子女和其他亲友谋取不正当利益规定情况。

7. 严格执行不准用公款报销应由本人及配偶和子女支付的个人费用等规定。

8. 从不利用本人及家庭成员婚娶等大操大办收钱敛财，严格执行不准利用工作调动、提升晋级、子女升学等名义操办规定情况。

9. 严格执行配偶、子女从业规定及其现行从业情况。

10. 从不参与赌博，从不用公款大吃大喝，工作日中午不饮酒、不用公款高消费娱乐和健身等规定。

11. 从无利用公款擅自外出旅游等违规行为，每次外出执行公务都是受组织安排，并按规定报帐凭证和发票。

12. 严格执行公务用车配备、使用和管理等规定。

13. 严格执行重大事项报告制度。

14. 严格执行对身边工作人员的教育、管理和监督等规定。

15. 严格执行民主集中制原则。对局重大事项的研究通过集体讨论并向分管领导进行汇报，从不超权行事，不自行其事。

信访干部述职述廉报告(三)建设责任制领导小组：

根据廉责办6号文件精神，现将一年来信访局领导班子履行职责及廉政建设责任制情况汇报职下：

一、履行职责情况

在县委、人大、政府、政协的正确领导和市局的关心支持下，各涉访单位积极配合下，坚持定期排查制度，尽量把矛盾消化在萌芽状态，把问题解决在基层，有力地维护了社会稳定，较好地履行了职责、完成了年度目标责任制。xx年，信访局共受理群众信访总量为1668件(人次)。其中来信323件，来访1345人次，其中化解集体访54批958人次。

1、推行了信访“四项”制度建设。一是推行了县级领导信访接待日制度。制定了《县级领导信访接待日实施方案》，将每周四定为县级领导信访接待日。二是推行了县级领导包查信访案件制度。对排查的重大疑难信访案件和重大信访苗头确定县级领导包抓，督促信访案件的查处和矛盾的及时化解。

三是推行了信访矛盾定期排查制度。按照“分级负责、归口办理”的原则，对本辖区本部门的不稳定因素和信访苗头定期进行排查，做好矛盾化解工作。四是推行了信访听证会制度。对一些缠访户按政策答复仍不服的，召开信访听证会。

2、加大了案件查办力度。一是在信访案件查办中坚持了定包案领导、定责任单位、定办案责任人、定办结时限、定办案质量五定原则。二是对转办信访案件不是一转了之，而是实行了跟踪督办，对久拖不办的单位发书面督办通知，保证了信访案件的及时查办。由于领导重视，乡镇部门密切配合，今年，市以上要结果案件18件，已全部按时报结，自立案件98件，已查结87件，有效地化解了社会矛盾，切实为群众解决了一些实际问题。

3、有效化解集体访。随着改革的进一步深化，引发的各种矛盾和热点难点问题日益增多，造成集体上访大幅度增长。对集体上访各级各部门都能高度重视，统一认识，多方协调。采取有效措施，及时化解矛盾、解决问题，确保大局稳定。去年12月份以来，我局共接待集体访54批958人次，每次集体来访局领导都亲自出面接待，涉访单位及时到场积极配合，向群众做耐心细致的思想工作，稳定群众情绪，下茬解决一些实际问题，使大多数集体访得到及时化解。

4、加强了信访信息传送。一是以《信访信息》为载体，及时对全县信访动态进行了分析，通报了来访情况，为各级领导提供参考。今年以来，已印发《信访信息》7期。二是及时向领导和涉访单位反馈信访信息，时刻掌握信访动态，使问题解决在基层。三是加强了信访宣传，把宣传报道任务写进年初干部岗位责任制，今年以来，我局向市局报送信息31条，宣传了信访工作，得到市局肯定。

5、搞好重大活动、重大会议和重要节庆期间的信访工作。一是坚持重大活动、重大会议和重要节庆信访值班制度，会场派专人信访执勤，接访室热情接访，保证了重大活动、重大

会议的正常进行。二是做好重大会议、重大活动和重要节庆前期的信访排查工作，做好思想疏导工作，把矛盾化解在基层。中、省“两会”期间，我县无越级上访。

6、开展了无访乡镇、办信接访先进单位创建活动。年初，为进一步强化信访工作，及时讨论制定了创建标准，在全县范围内积极开展创建活动，以创建活动为载体，提高乡镇部门的工作主动性和积极性，提高信访工作水平，把群众关心的事情办好，改进工作作风，减少遗留问题，及时纠正工作中的失误，把问题解决在基层，消化在当地。

7、开展重复上访专项治理工作。为确保专项治理工作扎实有序开展，县信访领导小组会议专题对老户信访问题进行安排，县级领导主动过问、亲自上手抓协调，使一些老户信访问题得到妥善解决。如汪厚福、赵高凤等信访问题，上访人都达到了基本满意。

二、履行廉政建设责任制情况

1、全面落实党风廉政建设责任，落实“五个一”。坚持实行党风廉政建设“一把手”负责制，做到主要领导亲自抓，班子成员积极配合抓好本单位的廉政建设工作，在领导班子内部形成，齐抓共管的合力，全力做好廉政工作。以《县直部门xx年廉政建设目标任务书》为指南，认真抓好党风廉政建设的各项工作，努力在全局内开创“狠抓廉政、杜绝腐败”的良好局面。一是年初对党风廉政建设和反腐败工作进行了安排，印发了《二〇〇四年廉政建设工作安排》；二是不定期对全体党员抓廉政教育，组织学习有关党风廉政方面的文件、纪检监察信息和重大案例，组织全体党员看党风廉政教育电教片，作到了警钟长鸣；三是要求股室负责人每季度向局领导班子汇报一次党风廉政建设工作情况，及时掌握干部思想动态，听取下属的建议意见；四是坚持了对新调入同志的廉政建设谈话，牢固树立“群众信访无小事”和为人民服务的宗旨观念。五是对群众关心的热点问题进行了调查研究，在城关

镇纸纺沟村进行退耕还林调研活动，局领导亲自带队，到组到户到地块，为领导决策提供了第一手资料。

2、严格执行四大纪律、八项要求，促进廉洁自律。局领导班子一贯重视加强思想道德和纪律作风教育，严格遵守党的政治纪律、组织纪律、经济工作纪律和群众工作纪律，在党风廉政建设方面一是与党中央保持高度一致，不阳奉阴违、自行其是；二是坚持民主集中制原则，不独断专行；三是坚持依法行政，不滥用职权；四是廉洁奉公，不吃拿卡要；五是严格要求家庭成员及身边的工作人员，不谋取私利；六是用人公道正派，不任人唯亲、营私舞弊；七是艰苦奋斗，不奢侈浪费；八是务实为民，不弄虚作假。局领导班子凝聚力强，班子成员自律意识强，纪律作风过硬，干部职工团结一致，战斗力强。

3、遵守廉洁自律各项规定，抵制歪风。一是全面落实了领导干部家庭廉洁承诺、三项报告、经济责任审计制度，两个局领导都按要求及时向组织作了家庭廉洁承诺和收入申报。二是建立健全了单位党风廉政建设制度，每个党员干部手中人手一册，有力地推动了单位廉政建设。三是开展集中整治党员干部参与赌博活动。坚持以正面教育、自我教育、自查自纠、建章立制为主要方法的集中整治党员干部参与赌博活动，建立禁止党员干部参与赌博的长效机制，取得了明显成效。四是自觉抵制歪风陋习，弘扬机关正气。采取切实有效的措施，狠刹“四股歪风”，下大力气集中整治领导干部收钱送钱、跑官要官、配偶子女违规从业和参与赌博等行为。局领导班子成员切实为其他党员干部做出了表率，不断加强政风、行风和干部作风建设，努力推进党风廉政建设。

4、认真学习贯彻两个《条例》，作好党内监督工作。一是积极组织单位全体党员学习《中国共产党党内监督条例(试行)》和《中国共产党纪律处分条例》，结合信访工作实际，并就怎样贯彻这两个《条例》，在支部会议上进行讨论交流。二是要求党员干部切实监督好领导班子及成员。遵守党的章程

和其他党内法规，维护中央权威，贯彻执行党的路线、方针、政策和上级党组织决议、决定及工作部署的情况；密切联系群众，维护来访群众根本利益的情况；廉洁自律和抓党风廉政建设的状况。三是开展警示教育，积极组织干部职工收看党风廉政建设、反腐败工作及重大腐败案件的电视节目和书面材料，提高党员干部的拒腐防变意识。

5、宣讲中央一号文件精神，落实包村工作任务。在我局人员少、经费紧张的困难下，抽调了5名干部到包建村宣讲中央一号文件。干部进村入户摸清村情，与农民同吃同住同劳动，宣讲中央一号文件精神，发展农村经济，特产税改征农业税，税率降低一个百分点，逐步取消农业税，得到了群众拥护。群众发展产业建设积极性高涨，全面完成了镇政府下达给该村的产业建设任务，完成养蚕 张，黄姜 亩，茶园低改 亩，栽植青竹3500亩，并协调完成了电网改造、有线电视入户及电话村项目。

三、存在问题

1、信访信息报送机制不健全，重大信息报送相对迟缓。一是有些重大突发性事件和群体性事件，相关部门没有及时按规定报送信息，造成工作被动。二是突出信访问题只是局领导口头向个别分管县级领导汇报，没有及时向主管县级领导汇报。

2、针对日益复杂的信访问题，工作方法不多。有部分涉法上访户以及对信访问题期望过高的上访人，到政府缠访，我们感觉工作方法不多，热情接待和深入的思想工作都解决不了问题。如清退的代课教师上访等人的涉法上访问题。

3、在督查督办工作中面情观点较重。对一些转办的信访案件查结不及时、结案材料不合要求的，碍于情面，没有彻底搞好督查督办工作。

4、信访工作经费明显不足，影响了信访工作的正常开展。一是信访工作经费预算低。二是信访工作人员津贴较低。三是无现代化办公设施，已不适应信访工作保密、信息快捷传递的需要。四是车子经常是空油状态，不能满足现阶段的信访工作需要。

四、今后设想

1、搞好年终信访工作考核，进一步完善信访工作考评细则，提高乡镇和部门对信访工作的重视程度，提前作好工作，把矛盾化解在当地，把问题解决在基层，减少群众信访。

2、加强单位政务公开、财务公开力度，主动接受群众监督，搞好单位党风廉政建设。

3、坚持定期排查信访苗头，及时向各级领导反映信访动态，重大信访问题及群体性事件及时向领导汇报，确定包案领导、办案责任人，明确办结期限，切实为群众解决问题。

4、进一步加强党风廉政建设和反腐败工作方面的学习，作好学习笔记，撰写心得体会，促进各项党风廉政建设制度的落实。

信访案件整改报告篇五

一、尊严、权威，事关党的执政地位的巩固和国家长治久安。信访问题作为“天下第一难，天下第一烦”的问题，从中央到地方，从各级党政机关到各级司法部门，不能不说是“煞费苦心”，不能不说是“工作艰辛”，出台的法律、法规和各项制度、规章、办法应该说比较全面和新颖，也起到了一些作用，但仍然未能阻挡信访上行的势头，且涉法涉诉信访问题的多发性、关联性、复杂性进一步增强。情况说明：研究探索新形势下解决涉法涉诉信访的方法，建立相应的行之有效的工作机制，切实维护群众的利益，推动此项工作规范

化、制度化、法制化建设，是当前和今后的一项重要任务。

一、当前涉法涉诉信访问题的特点

我国处于发展的重要战略机遇期，也处于矛盾凸显期，涉法涉诉信访面临许多新情况、新问题。

1、诉讼与信访交织，涉法涉诉信访上行趋势明显，少数群众“信访不信法”、“信上不信下”、“弃法转访”等问题突出。

2、有的基层政法单位工作不细致，不能及时发现并纠正原案错误和重大瑕疵，不能统筹解决信访群众的法律问题、思想问题、民生问题、案结事不了。

3、有的地方突破政策法律底线，简单地“花钱买平安”，引发新的涉法涉诉信访问题。

4、有的涉法涉诉信访群众采取越级访、非正常访、缠访闹访等方式表达诉求，致使涉法涉诉信访案件“终而不结”等等。这些问题的存在，损害司法权威，影响社会秩序，不利于从根本上维护人民群众的合法权益。

二、涉法涉诉信访形成的原因

除历史和政治体制因素外，引发涉法涉诉信访问题的主要原因有以下两个方面因素：

信访人方面：

3、受新闻媒体和舆论传媒的误导；

4、部分当事人心理扭曲，一但自认为自己“委屈”了，就要求上级保护，进而上访申冤；

5、信访人信访目的不纯，有些信访人并非对司法机关处理不服，而是提出无理要求，试图通过信访得到补偿，以解决自己或家庭的经济问题。

在众多的涉法涉诉信访问题中，绝大多数当事人宁愿“信访”，2

也不“信法”。这些人大致可分为以下三类：一类是受传统法治思想影响，遇事便效仿古人告“御状”，试图迫使党委、人大、政府介入，干预执法部门依法办事。另一类是认为诉讼程序复杂、成本高，而信访途径比诉讼程序简单、快捷、成本低。还有一类纯属无理缠访闹访，抱着“小闹小解决、大闹大解决、不闹不解决”的错误认识，认为只要取闹就会给领导施压，解决个人的不正当利益。总之，就信访人方面的因素而言，法制意识淡薄是产生涉法涉诉信访问题的根本原因。

执法方面：

2、案件该立未立，立案后久审不决，判决后久执不结，公平正义未能及时兑现；

5、司法人员责任心不强，业务素质不高，案件审理质量有瑕疵；

7、现行法律程序限制了部分权益人的权利（刑事附带民事案件取消了死亡赔偿金）；

8、没有真正把问题解决在基层，推脱敷衍，导致上访升级，直至聚集到中央。

上个别执法人员服务意识、公仆意识不强，在执法过程中，办“人情案”、“关系案”。同时因个别案件久拖不决、久侦未破以及执行难等问题仍未得到根本解决，使得少数当事人

一些合法权益得不到保障，造成当事人心理失衡，自然引发涉法涉诉信访问题。监督乏力，执法不公是产生涉法涉诉问题的重要因素。

三、涉法涉诉信访的制度困局

信访制度建立的初衷是保持国家机关与人民群众的密切联系，在现实中主要是为自认为权益受到侵害的民众提供寻求救济的一种渠道。提供救济固然是好的，但信访制度本身存在着缺陷：信访人员所控告的对象多为直接管理他们的政府机关，他们已经不信任这些机关了，为寻求救济，倾向于越级上访。接访的上级机关通常又没有向这些民众直接提供救济的渠道，所以在大多数情况下又把民众的信访转回民众控告的那级政府，导致问题很难解决，于是就此产生了“老上访户”，产生了频繁的越级上访，甚至还引发了高层政府要求基层政府大接访，基层政府想方设法“大截访”的现象。

用。在当下这个特殊的社会转型期，贫富悬殊加大、社会不公导致矛盾冲突频发，涉法涉诉信访数量一直居高不下。此类信访不仅打破了司法救济的最终性，使处于法治进程中的我国始终被蒙上一层人治的色彩，而且因处访机构众多、效率低下、处访程序失范、救济成本高昂等屡遭诟病。信访制度似乎陷入了一个难解的困局。

（一）启动法外公权，人治色彩浓厚

《信访条例》中所规范的信访是一种兼具行政监督和行政救济功能的补充性制度，该制度被认为“是一项脱胎于东方传统文化，具有中国特色的政治参与、行政监督和权利救济制度”，其所倚重的是行政而非司法权力。目前对宪法权利的实效性救济，在较大程度上也是依赖于行政救济的手段，包括行政复议、行政仲裁以及信访等途径。作为目前占据主导地位的信访类型，大量涉法涉诉信访案件的内容是针对终审生效的法院判决，甚至案件自诉至法院伊始，诉讼当事人即

上访要求党政机关监督法院作出公正的司法判决。换言之，只要对法院的判决不满，当事人就可以通过信访启动某种更高的权力来否定对自己不利的判决，司法不再是权利救济的最后一道防线。本应是一种柔性辅助制度的信访，事实上却与其他主要救济制度分庭抗礼，成为“最后一种救济方式，而且被视为优于其他行政救济甚至国家司法救济”。

（二）信访机构众多，处访效率低下

涉及社会生活的所有领域。由于权限小，几乎没有被赋予什么实际的处理权限，在现行体制下，信访机构处境尴尬，看起来什么事情都要管，实际上很多事情都管不了，诸机构之间并无行政隶属关系，也不存在对其进行统一管理与协调的机构。因受访事项常常互有交叉，相互推诿、敷衍或拖延的情况在接访过程中并不鲜见，导致信访人徒劳地奔波于各种不同的信访机构之间，严重影响了信访事项的解决效率和解决质量，损害了行政权威。信访机构所起的作用更像是一个信息中转站，问题的最终处理仍取决于批转对象（相关部门的领导或下级政府的党政领导）和上呈对象（上级党政领导），而不少地方的党政领导对于信访部门的工作是“说起来重要，做起来次要，忙起来不要”。这显然会降低信访事项的解决效率与解决质量，容易使矛盾久拖不决以致激化。

（三）处访程序失范，访民心愿难遂

数信访问题最终还是返回当地政府部门处理，访民无法通过信访得到接访部门的实际救助。而在目前我国行政权力强大、内部监督乏力、外部制约缺乏的环境下，行政机关自我纠错的效果是可想而知的。访民试图借助信访制度使案件得到行政领导的特别批示以获取救济的愿望在很大程度上也只是一个单方的美好愿望而已。

（四）政绩考核加大救济成本

实际上，即便是这样一种不完全的、并不具有太大实效性的救济途径，对访民而言也正在变得越来越难以靠近。各级政府现在一般规定有上访指标，信访量被纳入政绩考核范围，作为地方政府一个重要的政绩考评指标，突破该指标就要在基层政绩考评中扣分。出于自身利益考虑，为了降低上访率以提升政绩，地方政府对民众的上访尤其是越级上访如临大敌，不仅不把这种上访视为民众的一项权利，对上访者反映的问题予以重视，反而还千方百计地采取各种手段进行阻挠和压制，甚至不惜动用公权力、动用暴力对上访者进行围追堵截，使“截访”、“拦访”成为普遍现象，不仅耗费了大量的行政成本，而且造成公民与政府的对立，对政府的威信也造成很大的负面影响，严重降低了政府的公信力。

四、解决当前涉法涉诉问题的几点建议

信访工作指明了方向，是民众对各级党委、政府的愿望和期待，是时代提出的任务和要求，是构建和谐社会的需要和保证。全国人大及其常委会修改了刑事诉讼法和民事诉讼法，强化了审判监督、检察监督职能，完善了申请再审程序，规范了申诉信访行为，为依法处理涉法涉诉信访问题提供了法律保障，把解决涉法涉诉信访问题纳入法治轨道。

1、构建“大信访”工作格局。各级政法部门要紧紧依靠党委和政府，加强与党委、人大、政府等部门的协调配合，要把涉法涉信访工作纳入各级各部门的重要议事议程，建立和健全党政主要领导负总责，分管领导具体抓，一级抓一级，层层抓落实的涉法涉诉信访工作处置机制。由政法委牵头，法院、检察院、公安局、司法局等政法部门组成和律师参与的“一站式”联合接待涉法涉诉来访群众的专门场所，主要任务是接待来访，听取诉求，解答和解决涉法涉诉相关问题，提供相关法律咨询。

管领导包案，全程督办，以确保一名领导管到底，一个问题解决到底。

3、加大执法监督力度，提高执法水平。在严格执行上级有关规定的基礎上，健全内部监督制度，全面建立执法人员执法档案，健全执法办案质量考评机制，完善涉法涉诉信访工作绩效考核和责任追究制度，对个别不作为、乱作为及执法显失公正、群众意见较大的执法人员要严肃处理、决不护短。同时不断加强执法人员的职业道德教育，要他们牢固树立正确的世界观、人生观和价值观，牢固树立依法治国、执法为民的社会主义法制理念，文明执法，依法办事。

4、创新工作机制，实行诉讼与信访分离制度。按照“解决矛盾纠纷，确保一方平安”的工作目标，有效整合公检法司、信访、工青妇等部门资源，建立相互协调、多方配合的矛盾纠纷调处机制，及时化解矛盾冲突及其他暴力纷争。把涉及诉讼权利救济的信访事项从普通信访体制中分离出来，由政法部门依法处理。针对当事人普遍存在“信访不信法”的现象，建立涉法涉诉信访事项导入司法程序机制，引导当事人通过正常的法律途径解决信访问题。

5、依法严肃处理违法上访行为。依法规范上访行为，引导上访人员依法理性表达诉求。对违法上访的，对无理取闹，无理缠访和煽动闹事的上访人员，经教育劝导无效的，造成严重后果的，依照公安部《关于公安机关处置信访活动中违法犯罪行为适用法律的指导意见》等有关法律法规，坚决予以严厉打击，有效遏制各种违法上访和无理缠访的现象。

信访案件整改报告篇六

根据《**市人大常委会20**年工作要点》安排，市人大常委会组织调研组，于xxxx年6月1日至6月10日在市人大常委会**副主任的带领下，以全市人民法院涉诉信访工作为重点，深入到xx□xx□xx□xx等县（区）法院和**市中级人民法院开展调研，调研方式主要有采取座谈、走访和查阅资料等，并委托**、**、**、**、**、**、**、**等县人大常委会开展调研。现将调研情况报告如下：

一、基本情况

20xx年以来，我市两级人民法院高度重视涉诉信访工作，成立涉诉信访工作领导小组，完善信访工作机制，畅通信访渠道，落实接访措施，涉诉信访工作切实取得成效。xxxx年至xxxx年4月全市两级人民法院共受理信访件2405件次，其中来信822件，来访**83件次，连续4年保持为涉诉案件进邕信访量最少的市之一。

（一）涉诉信访工作机制逐步完善。全市两级人民法院完善诉讼服务功能，配置便民利民设施，配备立案信访服务窗口工作人员，建立重大敏感案件风险评估制度、首问首办责任制度、领导接访制度、涉诉信访事项导入司法程序机制和司法救助制度等。以制度规范信访工作程序，落实工作责任；切实推进涉诉信访案件办理。20xx年以来，全市法院落实司法救助39人，救助资金60.9万余元，解决了20件信访案件。

（二）涉诉信访数量同比逐年下降。几年来，全市两级人民法院按照市委和上级法院的部署，强化信访工作目标管理措施，注重涉诉案件源头治理，及时受理群众信访，自20xx年来，群众来信来访量同比逐年下降。20xx年同比2011年下降1.02%，2013年同比2012年下降30%。20xx年同比2013年下降2.31%。

（三）化解越级信访工作取得实效。20xx年以来，全市两级人民法院紧紧围绕维护社会稳定、服务经济建设的工作大局，高度重视越级上访案件，加大息诉化解力度，越级上访案件得到及时有效化解。20xx-20**年4月，市中级人民法院承接中央政法委交办信访件77件，现已办结；承接自治区人大常委会办公厅转办信访件4件，已均转到相关部门办理答复；承接自治区政法委交办案件8件、区高院交办案件9件现均已办结；此外，对中央巡视组交办信访件4件、群众路线办交办的信访件11件均及时办结，并按相关规定及时答复当事人。

（四）涉诉信访工作机制的“诉非衔接”改革取得新成效。全市两级人民法院以涉诉案件办理工作为重点，积极探索信访工作机制□xx县人民法院的“诉非衔接”改革试点工作，以完善健全信访工作长效机制为核心，通过建设五大平台、构建八项机制，强化工作措施，保障“诉与非诉”的有机衔接，有效化解矛盾纠纷，涉诉信访案件大幅下降□xx县法院“诉非衔接”改革试点工作先后得到xx高院和最高院肯定，在20**年4月最高人民法院召开的全国法院多元化纠纷解决机制改革工作推进会上□xx县人民法院荣获了全国50家“示范法院”的荣誉称号。

二、存在的问题和原因

在调研中了解到，全市两级人民法院受理的涉诉信访案件反映的主要问题：一是对法院裁判不服；二是对生效的判决未能执行到位不服。但从法院受理涉诉信访案件遇到的问题看，情况比较复杂，解决问题难度较大。一是涉诉信访主体多元化，信访人员来自多方面群体，人员构成复杂；二是诉求利益化，有的超越法院职权范围，缠访缠诉时有发生；三是反映问题种类多样化，涉及行政执法、土地拆迁赔偿权属争议以及对法院一审、二审裁判不服，要求改判或重新审理；四是信访群体性明显，理由偏激，对立情绪大；五是涉及历史遗留问题、证据缺失，调查取证难，化解工作难度大。

经调查分析，认为全市两级法院涉诉信访工作存在的问题原因主要是：

（一）信访当事人法治意识不强。由于部分信访人员法治意识淡薄，对诉求程序、举证期限、举证不能的法律后果、诉讼时效等问题缺乏了解，对败诉问题不能理性对待而到处上访，一些案件当事人利用各级领导对信访工作的重视，把越级访、串联访、敏感期间访作为施压手段，企图“闹中获利”，本来案件结果没问题，仍持续缠访。

（二）个别审判案件质量不高。个别司法人员责任意识不强，业务素质不高，案件审判质量存在瑕疵，以至存在错案，导致当事人不断申诉上访。

（三）生效判决案件执行不到位。由于被执行人没有执行能力，或者采取各种办法恶意逃避执行，一些生效的判决得不到有效的执行，合法权益得不到保障，导致申请人“信访不信法”。

（四）涉诉信访案件出口不畅。按照法律程序已经终结的案件，信访人员坚持上访，一些部门没有按照终结案件有关规定办理，仍重新交办，导致信访案件无法有序退出落实移交稳控责任主体，案件终而不结。

（五）涉诉信访工作制度不够完善。处理涉法涉诉信访的工作制度还不够健全，处理措施不够明确、执行刚性不足。有的合法诉求没有得到及时解决，造成了信访人长期信访；对无理缠访、闹访、违法信访没有给予相应处理，助长了信访人长期的无理信访、闹访，违法信访，扰乱了社会秩序。

（六）部门联动沟通不够。涉及信访件的各部门间缺乏统一的信息共享平台和沟通协调，导致各部门之间责任不明，在工作中对同一案件重复交办、多头交办，相关部门只能反复复查、反复报告，造成信访资源浪费，案件长期得不到终结。

三、意见建议

针对我市两级人民法院涉诉信访案件办理工作存在的问题和原因，提出以下意见建议。

（一）加强对信访群众教育引导，依法规范信访秩序。充分利用各种媒体、宣传工具以及各类普法工作平台，采取多种渠道和形式，结合典型案例，继续加大法律政策宣传教育，不断提高人民群众的法治意识，引导群众正确理解法律并通

过法律渠道和司法途径合理表达诉求，进一步在全社会营造尊重法治、依法维权的舆论环境和依法信访的法治秩序。

（二）强化队伍建设，提高审判质量。全市各级人民法院要高度重视队伍的素质培养，不断加强法官的廉洁自律教育和业务知识培训，提高法官队伍的整体素质。要全面推行阳光司法，完善审判流程信息、裁判文书、执行信息公开三大平台建设；建立完善案件质量保障机制，实行案件质量终身责任制，将审判、执行工作责任与信访责任有效衔接，从源头抓好治理，切实提高审判质量和效率，有效遏制和减少涉诉信访。

（三）加快执行机制改革，切实化解“执行难”。加快市人民法院执行指挥中心建设步伐，完善执行指挥中心功能设置，建立部门联动和信息共享机制，创新执行工作模式，推进执行权分权运行机制，实现执行实施权和裁决权分离，保障执行机制改革的各项试点工作尽快落实到位，有效解决“执行难”问题。

（四）严格落实终结性解决机制，保障涉诉信访案件从司法程序退出。要按照法院涉诉信访案件终结办法实行，对不服法院裁决的信访案件应当以解决信访人反映的案件问题为依据，在司法的框架内解决，既要保障公民的宪法权利和各种诉求权利，又要维护国家信访制度和人民法院正常的工作秩序。对已经穷尽法律程序、原判完全正确、帮扶工作到位的案件，及时启动终结程序，提高终结案件的审核效率。对信访终结案件，人民法院要协调有关部门和基层组织落实好教育帮扶工作，真正实现责任主体的转移，使终结案件从司法程序中有序退出，实现息诉罢访。

（五）创新涉诉信访工作方法，推行诉非衔接和引入第三方解决问题的信访机制。要全面推行田林县人民法院“诉非衔接”信访工作机制改革经验和做法，积极推行诉访分离制度，按照法律的规定，规范受理范围、明确受理条件、完善办理

程序，及时审查、及时受理符合条件的涉诉案件，并依法处理。充分发挥律师精通法律、熟悉法律实践、当事人信任等优势，探索由律师为主体，法律专家、人大代表、政协委员等组成的社会第三方参与的陪访机制，用无利害第三方介入评判谁是谁非的方法，把矛盾化解在萌芽状态。

（六）加强部门协调配合，增强化解涉诉信访案件的合力。人民法院要加强与各有关部门的协调和沟通，建立多途径矛盾纠纷解决机制，实行信息共享，努力构建人民调解、行政调解、司法调解相结合的大调解工作格局，充分发挥三调联动在化解社会矛盾中的作用，做好涉诉信访工作衔接，形成化解社会矛盾纠纷的合力。

信访案件整改报告篇七

一、工作完成状况

1、及时接收人民来信，做好网上的回复工作，推进信访信息化建设。主要任务就是接收综合办公系统和市长信箱转来的人民群众来信，填写来信来访登记批办单，将相关信息录入信息库，送领导批阅。实习锻炼期间，共办理回复综合办公系统信访件17批次，市长信箱系统信访件15批次，区信访办、区政府办来电来信4批次，区委督查室来信1批次。参与每周二的“大调解格局”，随同律师、法庭庭长一同接待法律咨询75件，99人，并做“大调解”记录。2、负责信访办每周的工作计划、每月的工作总结，定时向区信访办报送各镇矛盾纠纷排查统计表、各镇矛盾纠纷排查化解统计表及信访月统计表。不定时向区相关部门报送涉及影响稳定因素等相关重点状况、领导成功化解的信访案例、信访办开展相关活动的信息、重要时期各村矛盾排查状况统计(国庆、人大换届)、科室工作总结及相关部门组织活动的书面材料等等。

3、负责撰写群众反映问题的相关状况说明20批次，主要有

4、实习锻炼期间独自接待来访群众21批，28人次。主要有牛坊村、北辛庄村、周营村、罗庄二村、上长子村、西北台村、赤鲁村、窦营村、孙庄村、再城营二村等来访群众，主要涉及邻里纠纷、经济纠纷、农村管理、违章建筑、家庭矛盾等方面的问题。同时有幸参与对上访群众的劝说工作，主要有：赤鲁村因要求增加土地租金，郑二营村要求公开村内账目，潞城营四村因反映村干部违建及经济问题；北辛庄村因孙子土地权未确立，上长子村民反映重点项目办去李家务村大姐家拆除违建事前未告知，屋内物品下落不明；李家务村因拆除违章建筑引发矛盾上访；河津营村因与邻居发生矛盾的上访；赤鲁村胡宝长因新农村修路导致院墙倒塌等。

6、编制xx年7月到12月领导和科长接访值班表，自xx年7月1日实行“每周一领导接待日”和“每周二至每周五科长接待日”，主要任务是每一天提醒领导和科长接访值班，填写领导和科长接待日登记表，并存档。

二、收获和体会

信访工作对我来说是个全新的工作，透过这段时间的工作实践，使我对信访工作的重要性有了更深的了解，对信访工作务必以最广大人民群众的根本利益为标准，一切为了群众，一切依靠群众，坚持党的群众路线，倾听群众呼声，解决群众反映强烈的热点问题的工作宗旨有了新的认识。

半年的工作，使我切实体会到了做信访工作的“难”和“苦”，也亲身感受到了要想做好信访工作，只有真诚和热心是远远不够的，还需要熟悉和掌握有关信访政策和法律法规以及耐心的工作态度、灵活运用的工作方法的积累。为此，实习锻炼期间我除了虚心向周围同志请教、学习以外，还认真学习了《中华人民共和国信访条例》和其它相关法律法规，自身工作潜力得到了很大提高，在较短时间内便进入了工作主角。对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生产生活中的问题和为民办好事办实事有了新

的理解。在信访工作中，我们经常应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：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。

半年的时间，我有幸参与了信访办妥善处理的一些突发事件。比如，永和庄村于年慧因户口不能入京的问题，其情绪过于激动，带有自杀倾向，在信访办、妇联、村干部、律师及法庭的帮忙下，解开了信访人的心结，避免了可能会造成的不良影响，为维护镇域的稳定尽了微薄之力。北辛庄村来京务工人员宁夏周海工程队讨要劳务费的上访，在信访办、社保科的共同努力下，最终深夜九点此事彻底解决，因此避免了因劳资纠纷矛盾上升引发的民族矛盾纠纷。李家务村申雪梅因拆除违建不满而到中南海上访的事件，桂杰主任亲自将其接回，并稳控情绪；窦营村魏金荣因没房子住于国庆当天到上访的经历，上黎城村老人过节费及老人协会基金未上账的问题等等。在参与接访的过程中，被他们“为民办实事，群众利益无小事”的态度所感动，的是学到了处理突发事件的方法。在信访办半年时间发生的事情历历在目，但8月9日河津营权奶奶因邻里纠纷的上访使我记忆犹新。事情经过是：权奶奶因与邻居之间发生矛盾心理不痛快到镇政府门口哭闹，发现后立刻前去劝说。

应对怒冲冲的老人，先是以温和的语气了解其来的目的，原先是因与邻居发生矛盾，村委会干部没有解决好两人矛盾，家人反而不向着自己，觉得很委屈来镇上访。我借着在炎炎烈日下“岁数大了，身体为重”为切入点，对老奶奶进行劝说。经过20多分钟的劝说，老人同意到信访办进一步详谈，防止了事态进一步扩大。然后耐心细致地做老人的工作，当提及到自己这样的举动是伤害身体、儿子会担心惦记、同时也会影响工作时，老人意识到自己的做法不但会让家人担忧也产生了不良的影响，满脸的愧疚代替了满脸的愤怒，也觉得邻里之间就应谦让，俗话说远亲不如近邻。

我在实习锻炼期间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状况，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。

参与每周二“大调解格局”期间，随同律师、庭长及接访科长共同接待了群众72件，94人。主要涉及到宅基地、土地承包、家庭纠纷、财产继承、婚后财产分配、相邻关系及建筑承揽纠纷等方面的法律咨询。在群众解除迷惑的同时，使我对土地法、婚姻法，民事诉讼法、民事纠纷等有了初步的认识，在我日后的接访工作中起了很大帮忙，能够从更专业的角度带给服务。在“大调解”活动中除了学到知识外，还学习到律师、庭长在带给咨询者服务时的思考逻辑、处事态度及解决办法等等，也懂得了很多人情世故。我十分珍惜这次锻炼机会，在这段时间里，信访办这个群众的凝聚力、战斗力和向心力使我深受感染，从中学习到了他们良好的工作作风。

在桂杰主任的指导与帮忙下，使我由对信访工作的一知半解到了解，他对待工作的态度深深地影响着我，使我明白只有在基层踏实的为百姓干实事，才能构建和谐社会。他认真阅读每一封的来信，不烦不燥；细心倾听每一位来访者的意愿与诉求，抓住症结，对症下药，高效的解决问题；真心的为群众解决问题，急群众所急，想群众所想，“晓之以理，动之以情”用心的化解矛盾。

杨涛哥雷厉风行的处事态度同样感染着我。他耐心的接待每一位来访群众，不管问题的多少，都会认真的倾听，对上访者进行正确用心的引导，筑牢信访维稳工作的第一道防线，后与桂杰主任用心探寻解决办法。在休息的时候，他还会毫

无保留的给我讲接访的工作经验与方法，帮忙我以最短的时间适应工作。同时也认识到了基层工作的重要性和艰巨性，认识到了基层工作对于维护我镇社会稳定，建设平安、和谐长子营的重要好处；认识到了基层工作的复杂，对刚刚参加工作的我而言是个巨大的挑战。现实工作要求我务必做好充分的思想准备，边工作，边学习，在实践中提高自己的工作潜力。

三、存在的不足

1、工作思路比较局限，缺乏创新性思维。在工作中过于追求循规蹈矩，不敢创新，怕犯错误，做一些事情顾虑太多。透过参与领导、桂杰主任的接访，我总结出他们高效处理问题的工作方法，将会为我日后的工作奠定良好的基础。

2、缺乏足够的基层工作经验。虽然对基层有了初步的认识，但毕竟没有亲自在基层开展工作。随着透过用心参加镇、村组织的各项活动，相信会逐渐积累工作经验。

3、业务不够熟练。虽然取得了必须进步，但是实际工作中还是有很多的问题自己不能够很好把握，对于乡俗民约、法律等相关业务知识的学习交流还不够。但透过参与“大调解格局”，基本了解一些法律法规及人情世故，可为日后的工作奠定必须的基础。

四、今后的努力方向

1、培养自己的综合素质，把政治理论学习和业务学习结合起来，来提高自身的政治素质和业务潜力。

2、用心主动向领导、同事虚心学习工作方法和工作形式，多与大家进行工作上的协调、沟通，从大趋势、大格局中去思考、去谋划，博采众长，提高自身的工作水平。

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，在同事的帮忙下，我必须踏踏实实工作，一步一个脚印，将自己的工作干得更好，弥补不足，争取早日成为一名合格的信访工作者。