

最新新疆信访总结 信访工作总结(模板8篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看一看吧。

新疆信访总结 信访工作总结篇一

在团党委的正确领导下，为了保持医院同患者的密切联系，接受社会监督，创建和谐的医患关系，保护患者及本院职工的合法权益，维护患者及本院职工的利益，全面提高医院服务质量，强化医疗服务质量和医疗服务安全，扎实推进医院管理年和平安医院创建活动，制定了《医院信访工作计划》和《医院信访工作制度》。

一、做好政策姓破产的稳定工作

今年是我团进入政策性破产关键时期，因此在全团范围内也不可避免地发生了一些不和谐的现象。医院作为移交单位，相对比较稳定。但也有个别人在思想上还不能正确地认识。医院党政领导作为信访第一责任人，做好医院的安全和稳定工作是今年以来的头等大事。一是领导班子成员认真学习团关于破产的相关文件精神 and 有关法律法规，并且对一些概念不清的认识，咨询团有关领导。为有序地解决好群众的思想问题，召开了全院大会，按照团政策性破产的相关精神，给以合理的解释，因此，我院未发生一例上访事件。

二、认真落实[]20xx年度七师工八团信访工作目标责任书》

1、加强普法宣传力度。加强医院普法工作，提高医护人员依法行政、依法办事的能力，对《信访条例》、《卫生信访工

作办法》、《护士条例》、《执业医师法》等相关内容进行了宣传教育，并对以上相关知识进行了考试，使得全院干部职工在专业法律法规的贯彻落实上和学法、守法、知法的自觉性方面有了明显的进步。

全、服务、管理”要求，将群众反映的热点、难点和焦点作为评价医院重点。推进医院管理科学化、规范化、法制化的进程。推行医疗服务承诺制，设立举报电话、意见箱，自觉接受社会的群众的监督。坚持首诊负责制、三级医生查房制度、术前讨论制度及死亡病例讨论制度，重视病案质量，加强医疗缺陷的预防和管理，及时发现和纠正医疗事故隐患，减少医疗纠纷的发生。

3、加强医患沟通，妥善处置纠纷，防止矛盾激化。我院根据《医疗事故处理条例》成立医院医疗纠纷协调处理小组，依法妥善处理好医患纠纷。坚持预防在先、发现在早、处置在小的原则，建立健全医患纠纷预防处置机制，周密落实相关防控措施，并运用综合手段，努力化解各类医患纠纷，防止因医患纠纷引发和维护正常的医疗秩序。如在今年7月份，一女性患者在治疗时，对值班护士产生了误会，而引起了患者的不满，导致情绪非常激动。为了不使矛盾激化，院党支部书记立即对护士进行了严厉地批评教育，并携护士向患者诚恳地致歉，最终这位患者对护理工作的严谨性有了正确的理解，从而化解了一场矛盾。

取得的成效。一是提高认识，促进信访工作深入开展。卫生行业是窗口单位，卫生工作与人民群众利益密切相关，是社会关注的热点行业之一，所以卫生信访工作在构建和谐社会中占据着一个突出的位置。医院主要领导对信访工作负总责，切实把信访工作摆上议事日程，将其纳入全盘工作之中，统筹安排，统一部署，抓好落实。二是规范程序，落实制度，完善信访工作的长效机制。要求对所有来访及收到的信件进行认真登记、督办。对其建议和要求，均在规定时间内给予答复。虽然我院尚未接收一次信访信件，但我们依然制度要

求凡有上访者，谁接访谁负责，及时汇报及时协调处理，不准推诿扯皮。并认真调查了解，能够解决的及时办理，不能解决的，要向上访人讲清楚，说明白，必要时给予书面答复和处理意见。

20xx年工作思路：继续深入开展“以病人为中心，提高医疗服务质量”医疗安全年活动，认真贯彻兵师团有关文件精神，进一步强化平安医院创建活动及院务公开制度，不断完善信访工作制度，优化服务理念、服务内容、服务流程，公开医疗信息，坚持首问首诊负责制，加强医患沟通，推行温馨服务下科室建设。继续认真做好卫生信访工作，促进我院医疗卫生事业持续、健康和稳定发展，营造安全、文明、和谐的工作和服务环境，为保障人民群众身体健康做出我们应有的贡献。狠抓信访维稳，落实防范措施，扎实推进医院社会治安综合治理工作落到实处。同时强化基础医疗护理质量建设，加强重点专科建设，有计划地培养及引进人才，积极开展新技术、新项目，拓宽服务领域，防范医疗风险，杜绝医疗事故，切实提高医院管理水平和服务能力。

新疆信访总结 信访工作总结篇二

xx镇位于xx县城西南部，距县城56公里，铜仁市70公里。镇域面积19xxxx公里，耕地面积有20xxxxxx□林地面积1xxxx亩。辖2xxxx村xxxx居委会□22xxxx村民组□812xxxx□3574xxxx□全镇矿产资源、森林资源和旅游资源十分丰富。

200x年，随着全镇经济社会的发展，各类社会矛盾交替出现，信访事项不断上升，严重影响了经济社会的健康协调发展。为此，全镇进一步加强信访工作，大力宣传贯彻《信访条例》，创新领导体制和工作机制，完善机构和村级网络建设，严格落实各项信访工作责任制，切实提高了信访工作效率，确保了全镇无一起集体访和越级访，维护了社会稳定，有力促进了全镇经济社会的快速发展。

一、创新领导体制，加强对信访工作的领导。

1、调整充实了镇信访领导小组，由镇党委书记任组长，分管党务的副书记、政法委书记、人大副主任、政府副镇长等为副组长，各部门负责人为成员。切实把信访工作摆在了重要的议事日程，形成了党委、人大、政府齐抓共管信访工作的格局。同时各村实行支书负责制，明确责任，充分利用村级组织，切实把信访化解到最基层。

2、实行镇领导信访接待日制度和领导信访问题包案工作制。我镇根据农村工作现状和信访工作突发性的特点，除平时上班接待外，每月还安排领导赶场天接待日三天。同时实行对部分信访案件进行定领导、定案子、定解决日期的三包包案办法，及时处理和落实上访案件和群众问题，有效地避免了矛盾的激化，同时也密切了镇领导与人民群众的联系，树立了党委、政府在人民群众中的形象。

3、把信访作为一把手工程来抓。镇党委、人大、政府和各部门领导对做好信访工作认识到位，始终把信访工作放在一个大局中去认识，把它作为一个部门、作为一把手、作为党政领导的主要工作去抓，及时化解了各种矛盾，进一步密切了党群干群关系□200x年主要领导听取工作汇报xxxx□分管领导听取信访工作汇报xxxx□党政班子会听取或专题研究信访工作xxxx□主要领导亲自处理信访案件xxxx□如书记、镇长亲自处理xxx的灾情搬迁问题□xxx村级换届信访工作等。

4、认真落实信访工作责任制。全镇把信访工作责任制作作为领导干部和职工、各村、各部门年终全面考核评比内容之一，年终严格执行，从而增强了全镇干部职工做好信访工作的责任心和主动性。

一是建立健全信访工作网络。全镇在镇村两级设立镇专职信访员和村级信访联系员，实行信访信息直报、月报等制度，建立起了上下贯通，左右衔接的信息网络，切实拓宽了信访

信息渠道。二是加大投入，设立了专门的信访接待室，购置相关的办公设备，改善了接待环境，强化了信访职能。三是加强信访干部政治、业务培训工作，全镇每年组织二次培训。

三、加大《信访条例》宣传力度，完善各项制度。

1、采取灵活多样的方式进行宣传。一是召开全镇干部职工和村干部会议学习《信访条例》；二是以村为单位召开群众会学习《信访条例》；三是以书写标语和发放宣传手册、资料方式进行宣传；四是利用宣传车在公路沿线村寨和三个集市进行宣传；五是利用镇区电视广播设备和各村远教设备进行宣传。

2、健全信访工作制度。为规范信访工作程序和信访人行为，我镇进一步建立和完善了信访接待制、领导接待日制、岗位责任追究制、首问责任制、矛盾纠纷排查制，各部门协调联动工作制等，使全镇信访工作开展更顺利，更及时。

四、加强纠纷排查和信访督查、督办工作。

1、进一步细化矛盾纠纷排查制度，为切实做好信访隐患排查工作和信访矛盾不出村、不出镇奠定了基础。要求各村定期开展纠纷排查，对排查了的问题要及时上报镇，镇信访办每月进行一次排查，并及时组织人力对排查的问题进行处理，切实把一些集体访苗头做到发现得早、控制得早、处理得好。

2、加大督查督办力度，确保信访问题得到及时的处理，从根本上减少群众的重复访和上访。一是抓住群众反映强烈的‘热点、难点问题’进行督查，明确相关部门限期解决。二是对转交给相关部门的信访案件进行督查督办，确保信访案件的及时解决。

总之，我镇虽然在信访工作中取得一定的成绩，但也还存在着不足的地方，我们将继续努力工作，在实践中积极探索信访新路子，开拓创新，求真务实，与时俱进，努力把xx信访

工作推上一个新台阶，为全镇经济发展和社会主义新农村建设搞好服务。

新疆信访总结 信访工作总结篇三

一、全面贯彻信访工作的指导思想

信访工作的指导思想：认真贯彻“三个代表”的重要思想，建立和健全畅通的信息渠道，广泛听取师生和学生家长的意见和要求，充分调动广大师生和学生家长的积极性，不断改进工作作风，提高信访工作效率，为学校事业发展创造和谐向上的工作环境。

信访工作的基本原则：认真执行党的政策、国家法律、法规；实事求是，一切从实际出发；实行统一领导与分工负责制相结合，解决实际问题与思想政治工作相结合。

二、高度重视信访工作的重要意义

提高认识，牢固树立“稳定压倒一切”和“安全第一”的思想，高度重视学校安全稳定工作。从“三个代表”的高度认识信访工作的重要意义，从社会稳定的大局对待信访工作，把教职工及学生和学生家长的疾苦放在心上。学校主要领导必须亲自抓安全稳定工作，对安全稳定工作负总责，切实解决群众反映的各种困难，切实落实“分级负责，归口管理”和“谁主管，谁负责”的信访工作原则，保证及时、正确处理教职工、学生及学生家长上访的问题，树立学校良好的形象，确保政令畅通和社会政治稳定。

(一)加强信访工作责任制

1、实行信访工作领导责任制。党支部主要领导负总责，分管领导负实责。

2、注重信访工作队伍建设，提高信访工作人员的政治素质和业务水平。

3、信访工作人员秉公办事，不徇私情；遵守保密制度，不泄露工作秘密，严禁将控告、检举材料和信访人要求的保密内容泄露给被控告人、被检举人；不得丢失、隐匿和擅自销毁信访材料。

(二) 按时完成信访工作目标

1、处理好“初信初访”，“初信初访”办结率达100%。

2、处理来信、来访的时效和质量，信访按期办结率不低于80%。

3、努力控制越级信访，无越级集体访和重复集体访。

4、对上级机关、上级领导转交办的信访事项，及时办理并将办理结果及时反馈相应机关和领导。

1、在学校党支部的领导下，成立“源东中心学校信访工作领导小组”，负责学校信访工作的组织领导。下设办公室(设在学校行政办公室)，负责学校信访的综合、协调和日常来信来访的接待处理工作。学校各部门按其职责处理相关信访问题。

成立信访工作领导小组。

组长：组长：

成员：工会委员、处室领导、年级组长。

2、强化措施，组织专门力量集中开展一次不稳定因素排查活动，特别要把重点人员的思想状况、校园网、校园周边环境、食品卫生健全管理、危险物品的管理、消防安全设施等作为重点排查对象，对排查出来的问题和隐患，要立即采取有效

措施，及时予以化解和解决，努力将不稳定因素消除在萌芽状态，坚决防止酿成重大群体性事件。

3、明确责任，按照信访工作原则，应逐级上访，分段受理，制止重复上访、越级上访。学校各部门对上访问题要认真接待，以事实为依据，按照法律、政策规定，认真负责地解决群众反映的实际问题，深入细致地做好思想政治工作。要以高度负责精神，把问题解决在处室、本年级、本班，绝对不能放任不管，更不能推向上级。推向社会，对因工作不负责任，造成越级上访或产生严重后果的，要严肃追究责任。

4、加强沟通，信访领导小组成员应充分发挥桥梁纽带作用。要带着感情做好教职工、学生及家长的工作，把问题解决在基层；要抓好宣传引导，使不违法上访变成群众的自觉行动；坚决查处背后支持、鼓励群众上访闹事行为，规范上访行为，创造良好信访秩序，把学校信访工作纳入依法正常、合理、有序的轨道。各处室、各年级组对能够解决的问题应抓紧时间来判断处理，一时处理不了的，要做好工作，向教职工说明情况，讲清道理，把工作做深，作细。对教职工及学生和家長反映的难点、热点问题应及时迅速报告学校领导，学校领导要把解决群众困难的情况应及时迅速地反馈给教职工、学生家长。

5、对上级交给的信访案件积极处理，做到了不拖办、不弄虚作假、不泄露秘密。

6、我校按要求办理群众来信来访，严肃查处违规违纪案件，有效降低了重信重访。

五、加强学校食品卫生安全和危险物品安全的管理

1、加强对学校早餐、水房、危险物品的安全管理工作。

要加强对经营者的监督指导，对不符合食品卫生要求的要限

期整改。要建立和严格执行各项危险物品的管理制度。对存有的危险物品的种类、数量要进行认真登记。要严把各种危险物品的发放关，严禁非相关工作岗位的人员以任何理由进入危险物品存放场所和领取危险物品，以防止意外事故的发生。

2、加强教学楼、教学设备的安全工作。

不断改善安全设施，凡存在安全隐患的设备、设施必须立即维修或更换；学校门卫非常重要，必须安排政治素质好、责任心强、处事果断的工作人员负责领夜间值班，确保师生安全和财产安全。

3、进一步加大校园周边环境的整治力度。

学校主动与治安中心、派出所有关部门加强联系，争取支持。加强对校园及周边地区的治安力量，限度地降低各类治安案件的发生率，确保校园稳定。

4、加强值班、信息和信访工作。

安排业务水平高、责任心强的人员负责值班。信息报送务必“快、准、实”。如遇有重大突发性事件、重要社会动态、师生重大思想苗头、重大灾情和疫情等紧急重大事件时，要及时做好处置工作，并尽快将有关情况上报新村。

5、进一步加强安全法制宣传教育。

学校要对全体师生员工进行长期、广泛、深入的安全法制宣传教育，特别要加强网络安全教育、防火安全教育、食品卫生安全教育。强调安全注意事项，增强师生安全意识，使师生熟知有关安全制度和知识，提高自我防范能力。

六、做好来访接待工作

1、热情接待来访人员，认真填写《江县第四中学接待来访登记表》；

4、对重要来访、突发性或重大集体上访，通知相关领导接待；

5、做好存档工作，来访处理完毕，按来访类别整理相关材料移交档案室存档。

七、信访工作内务管理

1、信访工作所用的表、单、簿、册规范，办理程序、规定统一。

2、信访材料装订整齐；保管符合保密规定。

3、做好接待师生及学生家长来访的办公室清洁卫生。

4、对来访师生、学生家长和外来联系公务人员，文明礼貌、接待热情。

八、做好信访工作总结

为不断提高信访工作的效率和质量，学校每半年举行一次信访情况分析会，通报信访工作情况；每年年终举行信访工作经验交流会。

新疆信访总结 信访工作总结篇四

一是精心组织选精兵。

市委组织部与信访局及时加强沟通协调，从兼顾各部门工作需要和工作实效性出发，制订详细的实施方案，定期组织安排。从市级机关部门新提拔的副处级领导干部和局长(主任)助理中，每期选派2名同志，到信访部门进行为期三个月的工作锻炼。选派时突出两个“优先”：一是部门优先，即优先

从那些与民生问题密切相关、信访量相对集中的部门中确定；二是人员优先，即优先从那些有培养前途和发展潜力的年轻干部中选派。二是明确任务压担子。市委组织部将三个月的挂职分为四个阶段，根据不同时期的特点，对挂职干部明确提出“学、跟、干、研”的任务要求。

学，就是要求挂职干部认真学习信访条例，熟悉信访工作的相关政策法规和工作业务。

跟，就是对每个挂职干部都专门明确一名信访局领导进行联系指导，让挂职干部协助工作、跟班学习。

干，就是要求挂职干部积极参与信访接待和处理，做到三个必须：遇突发性群ti事件，必须到现场；遇复杂信访案件，必须参与分析和讨论；遇缠访老户，必须参加接待。

通过一段时间的信访实践，不少挂职干部都能独当一面地接待日常来访和处理信访件。研，就是挂职期间，选派干部要结合实际，对信访工作中的一些热点和难点问题进行调研，形成一篇以上调研文章。三是强化管理严考核。市委组织部专门建立了挂职管理办公室，健全了由市委组织部牵头，派出单位、市信访局共同负责的挂职干部日常管理机制。市委组织部定期到信访局召开座谈会，开展谈心谈话活动，跟踪了解挂职干部的情况，帮助协调解决工作中的困难和问题。

挂职期满后，挂职管理办公室逐个对挂职干部进行考核，填写《干部挂职锻炼情况登记表》，并存入本人档案，作为干部提拔使用的重要依据。工作成效一是提升了干部综合素质。信访工作千头万绪，涉及方方面面。来访者带来的往往是些老大难、棘手问题，敢不敢接受他们的上访，能不能为他们提供政策、法规咨询，会不会做好思想疏导工作，切实把问题解决于当下，这些都是对年轻干部工作能力的一种考验、一种磨练。

在信访岗位的锻炼中，选派干部经受了考验，锻炼了党性，增强了能力，提升了素质。市委主要领导曾总结说，这一举措，一是有利于提高年轻干部化解难题和处理实际问题的能力；二是有利于提高年轻干部的政策水平和依法行政能力；三是有利于年轻干部体察民情、了解基层，增强群众观念，提高执政为民的能力。

二是推进了机关作风转变。

在信访岗位上，挂职干部每天与群众面对面交流和沟通，“逼”着挂职干部边干边学，使他们有机会更多地体察民情、了解基层，不断增强群众观念，为日后在工作中更好地爱民亲民为民，打下坚实的感情基矗同时，在信访部门跟班学习，在全国先进典型张云泉同志身边学习，不仅提升了挂职干部个人的思想境界，改变了工作作风，而且将信访部门心系群众、为民办事的优良作风，先进人物情系百姓、一心为民的公仆情怀，带回了原单位，放大了先进典型的示范效应，对机关部门的作风建设起到了积极的推动作用。

三是树立了正确用人导向。

上下形成这样的共识，没有基层工作经验的新提拔处级干部，到信访部门挂职锻炼是其必修之课。通过挂职锻炼，一批又一批的干部在群众工作的第一线得到了锻炼，经受了考验，展示了才华，不少表现突出、较为成熟的优秀年轻干部得以脱颖而出，先后有11名选派挂职干部走上了副处级领导岗位。同时，一些素质较好、实绩显著的信访干部也纷纷得到提拔和重用，在社会上引起了较好的反响。“信访部门锻炼人，艰苦岗位出干部”的鲜明导向已初步形成。四是营造了良好社会氛围。

选派干部到信访部门锻炼，一方面有效地增进了信访部门与各职能部门之间的沟通联系，缩短了协调解决疑难信访问题的时间，提高了信访工作的效率和质量，另一方面进一步提

高了各个部门推进依法行政、重视做好群众工作、积极维护社会稳定的自觉性。近年来，我市已先后建立了市领导到信访局轮流值班制度、领导干部下访工作日制度、集中处理群众性事件联席会议制度等，推广了“社区论坛”“民主恳谈会”“村、情发言人”等创新举措，形成了以信访局为龙头，各相关部门整体联动、紧密协作的大信访工作机制，使全市的信访工作呈现出良好的态势，为构建和谐社会打下了坚实的基矗建议思考最近，胡和等中央领导多次强调，要注重从基层选拔大批善于做群众工作、能妥善应对复杂局面、有处理实际问题能力的优秀干部充实进各级党政领导机关，这进一步坚定了我们做好选派年轻干部到信访岗位挂职锻炼工作的信心和决心。

实践表明，选派年轻干部到信访岗位挂职锻炼是一项非常有意义的工作，需要进一步加大工作力度，健全工作机制，形成工作合力，务求工作实效，使信访岗位真正成为培养锻炼干部的重要阵地。对此，我们有以下几点思考和建议：一是要进一步强化宣传，努力放大信访挂职锻炼的综合效应。要加大舆论宣传和典型宣传的力度，努力营造浓厚的氛围，对挂职期间表现突出的优秀挂职干部，要及时予以表彰。通过广泛宣传教育，要求各级党组织和广大干部把选派干部到信访部门锻炼工作放到构建和谐社会的大背景下去认识，从培养高素质干部队伍的战略高度，充分认识选派工作的重要意义，大力支持，积极参与，相互配合，共同努力，真正使信访部门成为年轻干部磨炼意志、锤炼品德的熔炉，提升能力、增长才干的学校，施展才华、锻炼成长的舞台。二是要进一步增强选派工作的权威性和规范性，努力形成良好的工作机制。《干部选拔任用条例》中明确规定，提拔担任党政领导职务的，必须经过党校、行政学院等五年内累计三个月以上的培训。

可参照这一做法，明确规定新提拔的干部必须要有一定时间在信访部门、艰苦地区锻炼的经历，并努力使这一做法长期坚持，形成制度，固定下来，使选派干部到信访部门挂职锻

炼有据可依。在选拔任用干部时，要优先使用那些有信访部门挂职锻炼经历、各方面表现突出的优秀干部。三是要进一步创新举措，努力推动信访挂职工作向纵深发展。要适应新形势、新任务的需要，不断创新赴信访部门挂职干部的选拔方式和挂职锻炼形式，真正使优秀年轻干部选得出、顶上用。要强化对挂职工作的统一领导，进一步明确责任，加强协调管理、检查指导，充分调动和发挥选派干部、派出单位、接受单位三方面的积极性，促使派出单位、接受单位形成共同做好赴信访岗位挂职干部管理工作的合力，真正做到管理有制度、培训有方法、考核有依据、激励有措施，切实使这项工作步入科学化、规范化轨道，成为泰州机关干部队伍建设的光点和响亮品牌。

新疆信访总结 信访工作总结篇五

20xx年，区信访局在区委、区政府的正确领导下，紧紧围绕年初全区稳定工作会议精神，按照区委、区政府对全区信访工作的统一要求和部署，继续坚持“依法信访，违法追究，双向责任，注重导向”，紧密结合全区信访工作实际，狠抓各项措施措施的落实，以维护全区社会稳定为己任，以解决实际问题为核心，锐意进取，勤奋务实，创造性地开展工作，为确保全区社会稳定作出了应有的贡献，取得了阶段性成果。

一、坚持不懈地抓好依法治访的宣传教育，进一步端正和规范信访工作导向

今年以来，按照区委、区政府的统一要求和部署，区信访局下大力抓好四乡、五办依法信访宣传工作的硬件建设，强化永久性宣传。一是局主要领导和主管领导深入基层对信访宣传工作现状进行调研，找准制约宣传工作上档升级的症结，制定加强宣传工作建设的具体措施。经研究决定对全区四乡、五办所属村、社区的信访宣传硬件进行统一配置。二是精心制作村级信访宣传标语板块。为使信访宣传工作的具体措施可操作性强，在调查研究的基础上，选取南大园乡东马池村

作为深化信访宣传工作的试点，通过认真谋划，结合该村的实际情况，区信访局制定了切实可行的宣传方案，报请区委、区政府主管领导批准后，在南大园乡东马池村选取了一条主要街道，在街道两侧的山墙上选取突出醒目位置，书写5条标语，专门用来宣传与群众利益密切相关且通俗易懂的有关信访法规常识，达到了寓教于乐的目的。同时，在东马池村召开全区信访宣传工作现场会，在全区大力推广东马池村信访宣传工作的成功经验。三是以推进全区信访宣传工作规范化建设为总纲，在全区乡办一级基层单位统一订制了尺寸一致、内容分板块一致的信访宣传板5块，达到宣传条例、教育群众和依法规范信访秩序、畅通信访渠道的目的，使人民群众进一步明确信访工作的职能和重要意义，推进信访宣传工作规范化建设的深入开展。通过采取扎实、深入、有效的举措，全区干部、群众依法信访的明白率明显提高。四是为突出抓信访保稳定工作的重要意义，真正发挥乡办等基层单位在稳定工作中的堡垒作用。年初，区委、区政府拨出专款近10万元重新统一标准规范设置区信访接待室，并发放信访明白纸近12万份。为进一步加大信访宣传力度，弥补信访宣传纸保存不长久的缺欠，区信访局多方筹措资金近3万元，在全区设立社区信访宣传牌1000余块，进一步使群众明确依法信访、违法追究、双向责任、注重导向的信访工作总方针。

二、认真开展信访接待工作，努力提高接待工作质量

一是加强对干部的教育和管理。先后开展了“衣食父母观”教育、懂规矩守规矩教育、依法行政教育、帮扶贫困村，与贫困户结对子的“结缘工程”等一系列活动，教育大家换位思考，关心群众疾苦，增强带着感情做好群众工作的自觉性。二是深化区级领导信访接待工作。在坚持好原有每周二党政领导接待日、做到有固定地点、有接待人员、有接待记录、建立健全系统的领导接待档案的基础上，今年把*、政协班子等区级领导列为参加信访接待日范围，进一步加大了信访接待工作力度，并继续实行了领导首问负责制、跟踪督查制、结案上报制、律师参与接待等工作等项制度。通过认真坚持

领导接待日制度，使一大批重点疑难案件得到解决。据初步统计，今年以来，区级党政领导共接待来访群众反映问题37件、140余人次，已按期办结31件，剩余6件正在解决之中。三是进一步抓细抓实乡办党政领导信访接待工作。区信访局、区委督察室不定期对四乡五办信访接待工作进行检查、督导，使基层信访接待工作进一步走向规范，使一大批信访隐患通过乡办领导信访接待日制度化化解在基层。四是将领导下访与接待群众上访工作实现有机结合。根据市委要求和我区实际，我区于今年11月中旬建立了区级领导和科级领导定期下访制度，规定每月15~20日为下访日，集中深入农村和社区接待群众反映问题，并提前将下访领导姓名、职务、下访时间、地点等内容公示，实现领导干部与群众零距离接触。并于12月1~6日安排全区科级以上领导干部，区主要领导、主管领导靠前安排，身体力行。据初步统计，全区副科级以上领导干部下访达500余次，共解决问题40余件。

为解决群众反映的实际问题，区信访局在认真组织开展学习市委、市政府做出的《关于授予信访部门八项工作权利的决定》的基础上，着力强化了全区各级党委、政府和部门在信访办案工作中的责任，增强了干部依法公正解决好群众信访问题的意识。一是以《决定》精神统一思想认识，增强责任感和主动性。全区各级各部门领导，广大干部和工作人员通过学习市委、市政府的《决定》，对依法治访内容和意义有了深刻的理解，按《决定》要求找准在信访工作中的位置，自觉履行职责，依法办事，扎扎实实地为群众解决实际问题。二是加强督办，促进信访案件及时解决在基层。区信访局对省以上交办案件，到市访案件、群众来信、信访苗头隐患进行挂帐督办。重要的到区上访，向责任单位领导发交办单，限期解决，并加大跟踪督办力度，要求在解决期限内责任单位要每星期上报办案进展情况，避免办案流于形式、敷衍塞责。三是加强调度，定期召开稳定工作分析调度会。建立区级领导和职能部门分包重点信访案件制度，严格落实包案责任制，加大解决问题的力度，每周一调度，每周一通报。对市联席会议交办的重点案件、疑难案件，区委、区政府及时

召开工作调度会议，研究对策，督办落实。区信访局逐案挂帐督办，对办案难度大的案件，报请区委、区政府主管领导进行调度。无积案，力戒超期办案，高质量地完成办案工作，加上强有力的办案机制，实现了全区信访工作的良性循环。

据统计，实行解决信访突出问题 and 群体性事件联席会议工作制度以来，市联系会议各成员小组共向我区交办25个案件，其中：1、农村征用土地问题组有4个案件，已全部办结；2、企业军转干部问题组有3个案件，已全部办结；3、城镇房屋拆迁问题组有1个案件，已办结；4、涉法涉诉问题组有17个案件，有10个案件已经办结，有5个案件已移交市中级人民法院，1个案件等待宣判，1个案件正在侦察中。

今年以来，市信访局办案处共向我区交办12件要结果案件，已全部按期结案并上报。

四、深入扎实地做好信访苗头隐患的排查化解工作

今年以来，全区信访工作中的“热点”、“难点”问题较多，诸如土地征用、房屋拆迁的安置补偿问题；职工生活待遇问题；环境污染同群众利益问题；社区物业管理问题等问题，面对大量的矛盾和不稳定因素，全区信访系统干部认真开展矛盾排查和化解工作，取得了工作的主动权。一是狠抓预防。把工作着力点放在解决群众最关心的土地征用、国有亏损企业职工基本生活保障，社区物业管理等问题上来，让群众真正了解我们的工作过程，使群众对我们的工作放心。二是加强排查。区信访局坚持每月组织召开一次由区委办、区政府办相关人员参加的信访苗头隐患排查工作联席会，及时互通信息，对一些重大集体上访事件和不稳定因素及时预报，做好预案，防止发生大的信访事件，对重要的集体访隐患，由区委、区政府主要领导、主管领导亲自调度，派驻工作组协调解决。并且在元旦、“五一”、“十一”和重要政治活动期间，我们都要求各部门进行深入排查，找出工作中的偏差，排查上访对象，认真化解矛盾，及时处理。三是加强信访信

息工作。今年，全区信访形势又发生了新的变化，区信访局及时建立了区、乡（部门）、村（重点企业）二级信息网络，进一步畅通信息渠道，深入基层了解民情*，在第一时间掌握信息动态，及时处理。

截止今年11月底，我区共排查出重点集体上访隐患和苗头单件共17件，重排2件。其中对9个案件派驻了工作组或派有关部门参加了市工作组。按派驻时间先后顺序分别是：1、解决杨庄乡东高庄村问题工作组；2、解决杨庄乡王范庄村问题工作组；3、解决五尧乡西小庄村问题工作组；4、解决市电子元件厂问题工作组；5、解决杨庄乡下闸村风挡玻璃厂问题工作组；6、解决五尧乡乌马庄氧气瓶爆炸善后问题工作组；7、解决国兴建材公司问题工作组；8、解决市电工机械厂拆迁补偿问题工作组；9、市解决市蹦床厂归属问题工作组，区经贸局参加。以上9个案件，在区委、政府的大力支持和积极调度下，其中有5件（杨庄乡东高庄村问题、杨庄乡王范庄村问题、五尧乡西小庄村问题、市电工机械厂拆迁补偿问题、市蹦床厂归属问题）已基本解决，有1件（杨庄乡下闸村风挡玻璃厂问题）已进入法律程序，有3件（市电子元件厂问题、五尧乡乌马庄氧气瓶爆炸善后问题、国兴建材公司问题）正在进一步解决之中；未派工作组的其他6个案件全部得到解决。

五、实行信访工作考核评比、量化打分制度，推动全区信访系统的业务建设

区信访局根据省《信访工作年度责任目标考核办法实施意见》和市《信访工作年度考核办法》，结合我区信访工作实际，在总结20xx年信访工作考核评比实施办法（试行）经验的基础上，深化考核工作量化打分制度。一是进一步明确考核内容。（一）坚持领导接待群众来访制度。（二）坚持信访苗头和群众性事件隐患排查化解制度。（三）加强初信初访工作，减少重信重访。（四）解决好群众反映的信访问题。

（五）加强信访信息工作。（六）乡、办信访工作要做到“四有”，即有办公地点，有牌子，有工作人员，有档案。

二是实行独具特色的考核步骤。区信访局为充分尊重各方意见，调动各乡、办做信访工作的积极性和主动性。实行考核按自我检查、自我批评、自我平分一分组互查，评定得分一按分排序、综合总结的步骤进行。既充分发扬民主，又充分体现了工作公开平等的原则。三是加强督导。将量化打分结果和群众上访情况作为衡量信访工作的主要依据，通过下发通报督促和指导各乡、办和相关部门深入作好信访稳定工作。

六、稳妥有序地作好突发信访事件的矛盾化解工作

区信访局采取“堵源头、快疏散、抓查处、重回访”的12字方针处理。一是坚持领导靠前指挥，及时调度，避免事态的进一步扩大。二是协调相关部门，积极介入，摸清事件发生的来由始末。三是由包案区级领导牵头负责，配合上级部门，加强督促和指导，力促事件得到及时解决。四是作好事件隐患的彻底清查工作，防止反弹。由于区信访局制定了处理群众集体上访和突发群体性事件工作预案，并采取了一系列深入扎实的预防突发事件举措，在今年几起影响较大的集体访事件发生后，能够及时把握事件发展动态，为区委、区政府领导当好参谋和助手，提供正确的咨询和决策，协助区领导稳中有序地作好对事件的处理，真正把矛盾积患以及善后工作解决彻底。

通过一年多的努力，我区的信访工作取得了明显成效。一是全区各级党政机关的信访工作得到有效规范。领导重视，机构健全，职责明确，工作有力，注重解决问题，化解矛盾。二是信访导向逐步端正。今年，区信访局共受理群众来区以上来信来访232件次，与去年同比上升22、1%。其中，来信51件次，同比上升37、8%，来访181件次，同比上升18、3%。来访中，进京访7户次，同比上升133、3%；赴省访3户次，同比上升50%；到市访13户次，同比持平；来区访158户次，同比上升15、3%。今年未发生进京赴省集体访，发生到市集体访8批次（杨庄乡东高庄村问题、王范庄村问题、下闸村问题、市机床厂问题、市电工机械厂问题、通联公司拆迁房屋问题、

五尧乡西小庄村、凯聚楼拖欠工资问题)同比上升60%，来区集体访20批次，同比上升100%。三是信息工作充分发挥了作用。能够较准确地掌握全区信访动态，信访工作由被动应付转向有的放矢，超前介入使大量的信访苗头隐患问题被解决在萌芽状态，使问题得以控制稳定在基层。

一、深入贯彻落实党的xx届四中全会和省委六届六次全会精神，努力推进信访工作的开展。按照与时俱进的要求，积极探索新形势下做好信访工作的新举措，新方法，找准、摆正信访工作在全区建设小康社会中的位置，争取在提高信访工作质量上有新的突破。

二、深入开展好区、乡（办）两级领导干部下访工作。把领导干部下访作为贯彻落实党的xx届四中全会精神的重要举措，提高各级领导干部化解矛盾、驾驭局势的能力，以实际行动实践“亲民政治”，化解各类社会矛盾和不稳定因素，为加快经济建设步伐创造和谐、稳定的社会环境。

三、加大解决问题的力度。对反映实质性问题的来信、来访、来电，只要理由充分，证据确凿，一律立案办理。同时严把结案质量关，对重点案件搞好协调、调度，加强督办，直至解决。并深入做好回访工作。

四、进一步完善大信访工作网络。按照“归口办理”、“一岗双责”的要求，全区各部门、各单位主管信访工作的领导要认真履行职责，建立健全单位的信访工作机构，认真解决职责范围内的信访事项，力争妥善解决好矛盾和纠纷，进一步在规范信访工作机制、提高工作质量和加强信访信息上下功夫。

五、严格执行双向责任追究制度。对发生越级集体上访造成不良影响的案件，坚决按照区委、区政府《关于越级集体访发生前后的处置及责任追究的实施意见》，严格执行双向责任追究，充分履行好信访部门的职能作用。

六、做好人民群众建议征集和信访调研工作。主要在主动征集、扩大建议源、提高建议质量上下功夫，在准确把握全区社情*的基础上，计划每季度撰写出1—2篇有价值、能够为区委、区政府领导科学决策提供充足信息和准确依据的调研报告。

七、内强素质、外树形象，全面加强自身建设。以加强领导班子建设为重点，促进和带动干部队伍整体素质的提高。坚持从“思想政治、用人导向、精神状态、团结奋进、勤政廉政”五个方面带好队伍，努力提*部的思想政治水平、决策水平和抓落实的能力。努力实现“五个一流”的目标，即：建设一流班子、带出一流队伍、培育一流作风、争做一流工作、创造一流业绩。

新疆信访总结 信访工作总结篇六

信访工作对我来说是个全新的工作，通过这段时间的工作，使我深深了解到信访工作的重要性。信访工作必须以最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，通过学习和实践，坚定了我做好信访工作的信心。

二、认真学习，尽快进入工作角色

要想做好信访工作，只有真诚和热心是远远不够的，还需要

加强自身学习，熟悉和掌握有关信访政策和法律法规。接待室的工作很繁杂，没有时间学习，我放弃了平时自己的爱好，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》和其它相关法律法规。、在学习中遇到不懂或不理解的地方，虚心向同志们请教，通过学习，自身工作能力得到很大提高，在较短时间内便进入了工作角色。我参与接待了集体上访、动迁补偿上访、换届选举上访等区几个影响较大的群体上访事件。这些上访人数多，情况复杂，有的是拖了好几年没有解决，因此怨气很大，在接待中，我认真做好记录，并且热心、真诚地向他们解释，同时宣传党的相关政策，协调相关部门领导认真处理，确保了事件没有进一步扩大，最后问题得到了妥善解决。通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能力，使我受益匪浅。

三、真诚接待，切实解决来访群众实际问题

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，我还是信访工作作为自己的本职工作全力做好，为我区经济社会的稳定贡献自己的一份力量。一位88岁老人，因家庭赡养矛盾，多次上访没有解决，我热心接待，记录好情况后，并亲自将老人送回家。我几次上他的子女家，耐心细致地做他们的工作，最后全家达成一致，老人也非常满意。街等户因问题多次上访，而且情绪非常激动，我认真倾听他们反映的问题，入情入理地进行疏导，使他们情绪稳定下来。同时我又积极协调自来水和街工委等相关单位，在很短时间内使他们反映的问题得到解决，得到群众赞誉。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，我自学了心理学，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。

四、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，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。通过这段时间挂职锻炼，收获很多：做为一个党员干部，不但要认真学习“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，提高了我的领导艺术水平和驾驭复杂局面的能力，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，为我今后开展工作创造了有利条件。虽然在工作中得到了锻炼和提高，但是按照党和人民的要求还有很大差距，主要感觉到理论功底不厚，领导工作经验不足，这些都是我今后应该加以改进和提高的，我将在新的工作岗位上继续求真务实，开拓创新，把全部身心投入到做好本职工作中。

新疆信访总结 信访工作总结篇七

严格按照《信访条例》和相关文件精神，紧紧围绕促进经济发展、维护社会稳定大局，干部职工统一思想，明确责任，将信访工作作为一项重要工作纳入到全局工作议程。根据人员变动，及时调整综治信访工作领导小组，定期召开信访工作会议，对新形势进行研究，对具体工作进行安排部署，有效地杜绝了群访、越级访、重复访等发生。

1、完善服务大厅值班长制度。安排各部门负责人在社保服务大厅进行值班接访，现场解答群众咨询，引导服务对象办理社保业务，及时化解窗口工作人员与服务对象之间矛盾，避免群众反映问题复杂化和扩大化，有效地减少了因社会保障问题引发的信访。

2、建立健全首接办结制度。简化群众信访问题解决程序，细化信访事项处理流程，提高信访事件处理、办结和信息反馈效率，提高群众满意度，避免重复访、越级访的发生。

3、加强重大事项评估制度落实。制定了《关于明确社保局重大事项社会稳定风险评估工作评估主体的通知》，明确了评估事项、评估责任，及时发现存在重大矛盾纠纷隐患的事项，并及时做好调研、制定应急预案等工作，防止矛盾纠纷发生和扩大，提高应急效率和处置力度。

4、严格举报投诉处罚制度。信访接待、受理、办结、回复实行责任制，严格做到登记受理不缺位、调查处理不拖沓、总结回复不延时，公布投诉咨询电话，确保与群众联系通畅。

5、完善信访事项登记回访制度。对涉及重大事项的信访事项，信访件、信访人基本信息、处理结果、回复件进行登记保存，并在办结后对信访人进行电话回访，必要时处理部门可约见信访人。

信访工作中，我局要求经办人员以“热情接待，认真办理，及时反馈”的服务态度，切实提高信访事项处理效率，确保信访人员满意程度，提升信访工作质量。

1、做好社会保障工作，信访源头预防到位。一是积极开展社保政策法规宣传，通过发放宣传资料和基层开展宣传等方式，让群众懂得法律、明白政策；二是认真落实社会保障政策，开展社保经办人员业务培训，保证各项工作按规章制度办理。

2、增强服务意识，信访工作制度落实到位。一是要求社保经办人员强化服务意识，对来前来办事的群众要热情周到；二是落实信访责任制、舆论处罚制、首接办结制等行房制度；三是将信访工作纳入到各部门和个人的考核当中。

3、加强纠纷排查，信访举报处置到位。一是开展矛盾纠纷排查工作，定期对各项工作开展矛盾纠纷隐患排查，及时发现问题，解决问题；二是明确信访责任，规范信访事项处理程序，确保信访工作不拖沓，及时处理和反馈。

(一)继续加强对信访工作的领导，落实各项责任制度。继续将信访工作纳入到20xx年重要工作当中，定期召开信访工作和矛盾纠纷排查会议；进一步强化工作责任制，落实责任追究制；落实好陪同党政领导接访工作，协调配合相关单位对群访群体性的事件处置工作。

(二)继续加强信访工作基本建设，提高来信、来电、来访处理效率。进一步建立健全信访管理各项制度，健全机构和网络建设，规范工作程序，完善档案资料收集整理；坚持领导批阅来信制度，加快信访案件查办速度，提高办案质量和结案率。

(三)继续强化各项工作隐患评估，控制群访和越级访、重复访发生。继续落实重大项目或重大决策出现前要进行评估，对存在矛盾纠纷隐患的是想要做到有调研、有讨论、预案。

(四)继续推进信访工作管理创新。坚持以群众工作为统揽，创新信访工作管理机制，提升整体服务质量，推进我局信访工作建设。

新疆信访总结 信访工作总结篇八

2019年，我区信访工作以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，在区工委、管委会的领导和市信访局的指导下，围绕“产业大兴旺、城市大东扩、全民大创业、社会大和谐”的战略目标，为履行“民本岳阳”执政和发展理念，维稳监控，取得了一定成效，有效的维护了社会稳定。

2019年，全区上访总量为2675人次，其中进京1批2人次，赴省1批1人次，到市567人次，本级接待2101人次，办理上级重要信访督办件7件，办结率100%，管委会领导包案处理重要疑难信访件12件，办结率100%，书写接访报告27份，书写信访动态报告12期，在《岳阳晚报》发表信访工作新闻2篇，受理群众电话上访153次，办结率96%，办理人民群众来信67件，办结率100%。

今年我们主要从以下几个方面做了工作：

一、强化领导，信访工作意识不断提高

区工委、管委会领导十分重视信访工作。市委常委、区工委书记韩建国、市政协副主席、管委会主任瞿松柏、工委委员、管委会副主任胥棉桃多次亲自批示处理群众来信和重要信访件。4月30日，召开的全区信访工作会议，管委会主任瞿松柏主持，工委书记韩建国作了重要讲话，分管领导胥棉桃作了工作报告，乡镇、管理处的党政主要领导、各局室的主要领导、信访专干共80多人参加。此会是开发区建区以来召开的规格最高、规模最大的信访工作会议，反响强烈。会议召开以后，我区信访工作打开了一个崭新的工作局面，管委会领

导为信访部门解决了许多实际问题，调整了办公场地，配备了小车，增加了人员，确保了信访工作经费的正常开支。区工委、管委会全年四次听取信访工作汇报并做了专题研究，努力解决群众最关心、最直接、最现实的问题。7月15日，工委书记韩建国召集有区信访局、社管局、公安分局、民政局、三荷乡政府主要领导参加的联席会议，研究处理李华艳信访事件，在联席会上，韩书记明确了工作思路：一个事件作两个问题处理，涉及到的治安问题由公安分局处理，涉及到的伤情问题由三荷乡进行协调处理。工委委员、管委会副主任胥棉桃在韩书记的工作思路提出了具体的工作要求，各单位按照韩书记的指示精神和胥主任的工作要求，很快使这一重要疑难信访问题得到妥善解决；6月，八字门李莉被摩托车撞死，司机逃逸，死者家属十分悲愤，工委委员、管委会副主任胥棉桃对此高度重视，会同区信访局、白石岭公安分局和综治办等单位对此事件进行协调处理，做好家属工作，按照有关政策，给予了死者家属1万元的死亡救助，平息了事态；3月19日，工委委员、管委会副主任胥棉桃、林敏伯组织对金凤桥、监申桥近100名非移民上访群众召开协调会，向群众宣传政策，讲清道理，提出处理意见，确保了国家移民后扶政策工作的顺利落实。工委、管委会领导刘光明、胡辉、姜献平等经常批示来信件、接待上访群众，为来访群众解决了许多实际问题。各乡镇、管理处和各局室认真落实信访工作“一把手”负总责，分管领导具体负责，一级促一级，层层抓落实的信访工作责任制，建立了“统一领导、部门协调、统筹兼顾、标本兼治、各执其责、齐抓共管”的大信访工作格局，形成了“上下联动，左右互应，横向到边，纵向到底”的大信访工作网络，由于工作到位、措施得力，许多信访事项及时化解在萌芽状态。同时，各乡镇党委、政府做到了每季度研究一次信访工作，定期分析形势、明确信访任务、解决信访工作中的重大问题，真正把信访工作摆上了领导工作的议事日程。

二、落实制度，信访工作责任不断增强

一是坚持和落实了领导包案制度。按照“谁主管、谁负责”原则，建立和实行“一个问题、一名领导、一套班子、一个方案、一抓到底”和包调查、包处理、包稳定的领导包案责任制。三荷乡计生并发症对象魏银桂、唐大鹏、王端珍等3人，原是岳阳县“癌症”信访老户，为了稳妥、客观、公正的处理这些人的诉求问题，开发区管委会副主任黄小年同志牵头负责，两次深入岳阳县和三荷乡调研，几次协调组织市相关部门的负责同志共同探讨，与省计生委联系，为魏银桂做计生并发症的鉴定，并多次上门做思想工作，使这一历史遗留问题得到了比较妥善的解决。现在，这些信访老户已基本息访。另外，许彪雄事件已经明确了解决方案，正在进行妥善处理。

二是坚持和落实了排查制度。搞好矛盾纠纷排查，是预防和化解矛盾的有效手段之一。各乡镇、管理处和有关部门认真落实矛盾纠纷排查制度，实行十日一小查，每月一大查，特殊时期重点查，取得了较好的效果。我们先后在全区范围内组织了元旦、国庆、春节、旅游节、全国“两会”、省党员代表大会□xx大等重要时期和武广铁路、大中型水库移民、军队退役人员、残疾人、拆迁控违、土地征收等重要群体和事项上的矛盾纠纷排查17次，排查出各类重要矛盾纠纷249起，并及时组织化解和稳控。元月下旬，经过排查，我们掌握康王、三荷、西塘等乡镇的越战退役老兵准备组织30多人赴省集访，立即向市有关部门报告，请示管委会领导，管委会副主任胥棉桃迅速部署应对措施，在岳阳火车站离上车前10分钟成功劝阻，有效化解了一起大规模越级上访事件。

三是坚持和落实了定期督查制度。今年来，我们对全区重要信访事项进行了定期督查。为了将督查工作落到实处，我们主要采取了三种方式：电话督、发函督和现场督，取得了良好成效。全年对受理的836起信访事项进行了当面答复、转办、交办和督办，回复率达98%以上，真正做到了事事有结果、件件有回音。通海路管理处茶场村的卢四望，因违章建房被拆除，为解决补偿问题，上访市委、市政府等党政机关，是一

个有名的老上访户，还通过了法律诉讼，但本人对判决不服，考虑到卢四望家庭十分困难，无居住栖身之处，区信访局会同通海路管理处多次研究，决定对卢四望实行困难救助，建起一套85平方米新房，配齐必需的生活用具，使其安居乐业，这一人性化的处理，得到了卢四望本人的认同，并当场签下承诺书，保证从此以后不再上访。面对复杂、棘手的信访问题，我们通过“重要信访请示单”的形式，由领导批示给主管单位进行落实，并要求在时限内给群众明确的答复。对督查督办的信访事项，我们要求“交必办、办必果、果必报”，并通过“信访动态”，每半年进行一次情况通报，年终进行讲评，有力促进了信访事项的案结事了。

四是坚持和落实了信访工作量化考核制度。年初，我们在去年信访工作量化考核的基础之上，进一步完善和补充，对信访工作进行全方位的综合考核与考评，量化考核目标，考核结果每月进行公布。各乡镇、管理处和各局室对考核结果十分重视，各单位对职责范围的信访事件，接访积极性明显提高，办理力度明显加大，解决群众诉求的问题明显加快，进一步促进了信访事项的案结事了。现在信访工作考核结果已经纳入到开发区管委会工作目标考核的重要内容之一。

三、转变作风，信访工作程序不断规范

在信访工作中，我们坚持“急事急办，特事特办，困难的事努力办，麻烦的事尽力办”的原则，树立“宁可我们千难万难，不让群众一时为难”的服务意识，本着高度的责任感，按照“改善服务、提高质量、取信于民、树立形象”的总体要求，我们进一步规范处理群众来信来访，明确接待群众的礼貌用语和忌语，努力建立群众依法信访秩序。在服务群众，为群众排忧解难上，我们力求从以下六个方面做好工作。一是建立文明接访待秩序。我们对来访群众热情、和蔼，文明，做到了“三有”、“四要”。“三有”是：来有迎声、问有答声、走有送声；“四要”是：要耐心听取陈述，要明确答复问题，要正确宣传政策，要做好思想工作，努力为群众创造

方便条件，建设文明环境、营造文明气氛，使信访局的接待室成为建设社会主义精神文明的一个阵地；二是认真解决信访问题。我们本着认真负责，不怕埋怨，不辞劳苦的办信精神，设身处地为来信来访的群众着想，采取走出去，到群众中，到基层去的办法，认真调查了解信访问题的真实情况，寻求解决问题的最佳途径，真心实意地为群众服务、解难，有力推动了信访事项的案结事了；三是诚心接受群众监督。群众来访，我们主动报告自己的真实姓名，并在接访室悬挂了接访处访的工作流程，设立群众意见箱，主动和诚心地接受群众的监督；四是明确分工负责。为调动全局人员的工作积极性和主动性，本着“分工不分家”的原则，我们对局内部工作人员分工作了整合调配，分成来访接待、办信督查、办公室与公开电话三大块，明确各自工作职责，并先后建立了一系列制度，以规范信访工作；五是建立长效信访预警机制。我们每月对不稳定因素进行排查，及时报送管委会领导，并依照“分级负责、属地管理”，“谁主管、谁负责”的原则，责任到单位，落实到个人。工委、管委会领导多次在排查材料上做出重要批示，使许多重大信访问题化解在萌芽状态，真正做到“大事化小，小事化无”；六是认真做好信访信息反馈。为保证交办单的反馈质量，我们对不符合要求的交办单建立反馈抽查制度，分期分批的对各单位的满意率进行核查，对那些反馈内容与核查结果不符的情况，通过《信访动态》的形式及时进行通报。我们还加大信访信息报告力度，特别是典型、重大的信访信息，力求做到不过夜，使领导及时掌握信访动态。

为不断提高信访干部的业务素质和工作能力，全面提升信访干部的整体素质，努力适应新形势下信访工作的新要求，我们组织学习了中央5号文件以及国务院《信访条例》和《湖南省信访条例》，鼓励干部职工自觉提升知识水平，加强信访业务学习，重点学习相关业务政策、法律法规、计算机、公共管理学、心理学、公文写作等知识，积极组织培训活动。6月1日，我局组织乡镇、管理处的分管领导和信访专干，就“信访问题的分类与处理”、“办理人民来信”、“接待

群众来访”等三个内容进行了专题讲座。通过自办培训和走出去培训这两个途径，努力使干部队伍的知识不断得到更新、能力和素质不断得到提高。

四、加强整治，信访工作秩序明显好转

去年50人以上集访到市、区达15次，严重的发展到敲锣打鼓，扯横幅、喊口号，围堵市政府、区管委会办公大楼，严重影响正常的办公秩序。区工委、管委会就如何进一步控制集访上升势头进行了专题研究，要求各乡镇、管理处和各部门认真学习中央5号文件，严格执行政策，加强宣传教育，认真做好群众工作，力争从源头控制上访事件。同时，工委委员、管委会副主任胥棉桃还部署信访系统认真开展对群众信访问题的专项治理并提出工作要求：对全区信访问题必须全面排查，特别是对信访老户要彻底摸清底子，加强对人民群众初信初访的办结率，各乡镇、管理处党政一把手每月必须亲自处理一个疑难信访问题，对一些可结案而未结案的信访老问题由区工委、管委会负责领导“包案”处理，着重解决集访、越级访、重复访的信访问题，对上访群众正当的诉求加强做好思想工作，加强法制宣传，积极解决问题，对个别非正常访依法打击。信访局对此类事件明确职责，要求务必加强对群众事件的排查，必须将排查出的矛盾纠纷及时梳理登记，建立台账，落实责任单位和责任人。通过信访系统的排查，比较典型的信访问题有：征地拆迁还建问题；复退军人要求提高待遇问题；政策性退役军人要求安置问题、生活困难求助问题；企业破产后，职工安置退休问题；农村基层干部退休问题；各种纠纷问题；反映干部作风问题；历史遗留问题。对于这些信访事件，我们要求各乡镇、管理处和各局室积极落实措施，实行维稳监控、采取就地疏导、就地解决等方式，使问题得到妥善处置。我们紧紧抓住“领导接待日”活动这一契机，对处理有一定难度，涉及多个职能部门的信访问题由管委会领导牵头，协调各单位共同商讨解决。47路车的纠纷问题已经有管委会副主任胥棉桃在协调处理；羊角山廖家、五组村民拆迁还建问题已经由管委会副主任黄小年在督促。在重视信

访老户的基础上，我们对新的信访案件也十分关注，把解决“三最”问题作为工作的重中之重，坚持一次处理到位，一次落实到位，不断提高初信、初访、初电的办结率，现在，群众有序上访意识明显提高，信访工作秩序明显好转。仅发生到市集访2起，工作得到了市信访局的肯定和表扬。

五、建设阵地，信访工作条件不断改善

今年，管委会为信访局调整了办公场地，增设了办公室，配备了4台工作电脑，配齐了其他办公设施，配备了工作用车，增加了工作人员，确保了信访工作经费的正常开支。五个乡镇、管理处今年都重新布置了群众上访接待场地，安排了信访办公场地，规范了工作制度，信访工作制度全部上墙，同时，各单位还安装了信访专用电话，信访工作经费予以足额保证。西塘镇今年对信访机构场地建设非常重视，增加了工作经费，并将联通公司租用的营业厅出来作为接待大厅。全区信访系统干部精神面貌发生了较大改观，出现了“三多三少”的好现象，即注意用语，了解情况的多了，随便讲话，应付了事的少了；积极督办，及时处理的多了，任其自然，按部就班的少了；注重学习，发挥主观能动性的多了，得过且过，敷衍了事的少了。有的同志还做到早上班，迟下班，认真学习方针政策，一心扑在工作上，积极解决信访问题，使全区信访工作不断走上新的台阶。