

# 2023年幼儿园大班森林教学反思 幼儿园 教学反思(通用9篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 信访个人工作总结 信访工作总结篇一

信访工作总结 今年以来，在区委、区政府的正确领导下，全面落实科学发展观，用实际行动践行“三个代表”重要思想，强化信访制度的落实，紧紧围绕今年的信访工作的重点，服务大局，努力做好特殊时期的信访工作，加强源头访的治理，强化排查和化解关系群众切身利益的矛盾纠纷，着力预防和减少新的矛盾纠纷为重点，为奥运会期间的社会稳定做出了应有的贡献。

1、我区共接待群众来访共计328件次、2149人次，其中：集体访100批次、1824人次。

2、受理热线电话421件，与上年同比增加5%，其中受理省长公开电话6件，市长公开电话7件，区长公开电话408件，反馈率为100%，办结率为98.5%，满意率为98.6%。

3、信访电话的办理情况。直接答复17件，提供服务14件，电话交办390件，其中办结384。避免集体访9件。

4、受理省长信箱15件，市长信箱53件。

5、区委书记大接访共接待141批次，917人次。

6□xx信访工作的主要特点 从受理数量分析，信、访、电的热点问题主要有：城建环保、其他、拆迁改造、农村土地承包、优抚救济、劳动人事、社保并轨、各类纠纷、土地征用、国企改制、党风党纪、涉法涉诉。从受理情况分析，主要有以下四个方面的特点：一是信访总量有所上升；二是有组织上访逐渐增多；三是许多上访群众存有闹访的心里；四是受理的问题涉及面广。

### (一)强化信访制度的落实

根据《信访条例》，结合实际，进一步加强了对信访工作的管理，健全完善了信访工作各项制度。一是强化了政务公开、文明接待，对来访群众做到“四个到位”，即教育疏导到位、问题解决到位、责任落实到位、依法处理到位，引导群众正确上访，有效地规范了信访秩序；二是强化信息报送。及时准确报送信访信息，掌握信访动态，为从源头上预防，突出苗头性问题的解决，把矛盾解决在了基层和萌芽状态，促进了矛盾和问题产生之前的有效预防；三是强化了信访督查、矛盾排查、领导包案、责任倒查、反馈抽查等各项制度的落实，促进了信访工作的深入开展。

一是提高认识，加强领导。全市开展重信重访专项治理工作动员会后，区委、区政府高度重视，立即组织召开常委会进行传达贯彻中央、盛市有关领导关于信访工作的重要批示精神及重信重访会议精神，结合实际制定了工作方案，组织召开了重信重访专项治理工作动员会，成立了领导小组，确定了指导思想，明确了工作目标，部署了工作任务，提出了具体的工作要求，为开展重信重访专项治理工作取得预期效果提供了有效的组织保证。

二是扎实的工作取得显著成果。针对排查出来的重信重访信访问题，进行了认真的分析，制定了各项措施，明确了稳控责任单位和稳控责任领导。我们在全力解决群众上访问题的同时，针对暂时无法解决的信访问题，根据有关政策、法律

法规及时向上访人解释清楚，取得上访人的理解和支持。对缠访老户和无理或要求过高的上访群众，我们主动做耐心细致的教育工作，确保上访群众的稳定。如百利小区居民回迁问题，田若暹上访问题，克服重重困难，认真办理，使这两起重信重访案件办结，在市委副秘书长展来印为组长的重信重访案件督察组的三次带案督查工作，得到了充分肯定。

## 信访个人工作总结 信访工作总结篇二

### 一、201x年信访基本情况

#### (一)信访受理情况

信访总量在往年的基础上大幅下降，其主要原因是各级各部门重视信访工作，畅通信访渠道，乡、村、组各级各部门建立配齐配强了乡、村、组三级信访信息员队伍。有效遏制了上访源头。来访情况：1、乡党委、政府领导接访31批次，88人，干部下访120人次；2、信访办受理来信来访54批次，其中来信2件，来访52件；3、各村接受来访120件次，其中来访156人次。

全乡全年来信来访总量：来信总量2件，办结2件，办结率100%，来访总量174批次，办结173件，办结率99%。

#### (二)信访的主要内容

201x年我乡来信来访反映的主要问题：一是修建承唐高速公路征占地问题；二是农村土地承包问题；三是农村宅基地纠纷问题；四是林改山界纠纷；五是农村财务问题。

#### (三)信访特点

201x年我乡信访反映呈现以下特点：一是来信来访总量呈下降趋势；比上年同期来信8件减少6件，来访245件减少71件；二

是信访内容呈现分散形，集中反映的问题较少；三是越级上访明显减少。

(一)加强领导，分工明确。乡党委政府高度重视信访工作，成立了信访工作领导小组，明确了专人负责，实施了主要领导亲自抓，分管领导日常抓，各村书记、村主任、乡直各站所负责人、包村干部具体抓的工作格局，为做好信访工作奠定了良好基础。

(二)挂牌办公，严格按程序办理。信访办为了方便群众诉求，实施了挂牌接待制，对每一位来访群众都认真接待，并进行详细登记，能当场答复的及时答复，不能答复的，在做好登记前提下，将接待来信来访的重要情况向主要领导或分管领导汇报，参与协调处理各类来信来访，将处理结果及时反馈和上报。

(三)处理及时，不留后患。乡信访办接到群众反映的热点难点问题或上级批转件，只要是关乎群众切身利益的事，及时汇报党委、政府，乡党委、政府立即召开党政班子联席会议，讨论决定处理方案，乡党政班子领导及时到现场进行调查处理。

(四)深化接待日制度。在多年来实行领导接待日的情况下，党委政府把为民办实事作为头等大事来抓，设立举报箱、开通举报电话，乡党政领导挂牌轮流接待群众来访，解决处理社会热点难点问题。

(五)开好联席会议。定期或不定期召开由书记、乡长、分管领导、信访专干、涉访部门参加的信访工作联席会议，研究布置解决排查出的信访问题，对突出的信访件研究安排解决的时间、方案、抽调精干力量参加调处。

(六)社会热点难点问题排查。为使问题和纠纷解决在基层、萌芽状态，本着大事不出乡·小事不出村的原则，每月对热

点难点问题进行一次拉网式摸排，做到心中有数，就近就地在事态扩大前解决。

(七)严格执行下访制度。乡党委政府把乡党政班子成员、所站长定为下访人员，每月不少于2次到村组下访，了解村情民意，对排查出的问题或纠纷就地交心谈心，调处解决。有好的意见或建议就带回乡上，每月在联席会上作一次“驻村下访”情况汇报。有效遏制了上访源头，干群关系得到进一步改善。

(八)主要领导批转处理。在所有备了案的上访件和批转件的处理工作中，书记按事件的各种特殊性及管辖范围，亲自批转到“驻村下访”领导和相关部门负责人手中，限时调处。

(九)实行责任追究制和倒查制。按属地管理原则，对信访件处理不及时，也不及时上报乡党委政府，或互相推诿的，出现重大问题的，实行责任倒查，由乡党委政府追究其相关领导的责任。

### 三、真抓实干，着力解决上访群众的合理诉求

一是在群众来访接待工作方面，带着深厚的感情做信访工作。坚持以人为本，以“事要解决”为核心，诚心诚意地为人民群众排忧解难。二是在赴省进京正常访的接访劝返工作中(一年来，我乡未发生大规模的赴省进京集体访异常访)。我们认真做他们思想工作，以疏导教育为主，劝导和训诫为辅，千方百计地解决他们的合理诉求，做到了“接得走，稳得住，不倒流，不反弹”。三是在信访案件办理与督查工作方面。我们开通了信访绿色通道，遇有比较大信访案件，做到了“快阅读、快录登、快呈递、快交办”。台帐清楚，包案到位。信访案件按“五有”标准结案。

## 信访个人工作总结 信访工作总结篇三

xxxx年，集团在市委、市政府等上级部门的正确领导下，以创建“平安--”为主线，加强排查调处、科学预警预测、强化调查研究、狠抓责任落实，坚持信访工作为群众办实事这个核心不动摇，围绕群众最现实、最关心、最直接的利益，较好地完成了信访各项工作任务。我公司按照上级有关指示精神，结合本单位工作实际，认真做好了年度信访各项工作，现将xxxx年度信访稳定工作情况总结如下：健全组织，确保信访工作责任制的落实。

公司领导高度重视信访工作，教育全公司职工从维护公司稳定、促进公司发展、打造文明和谐企业的高度，进一步提高对信访稳定工作重要性的认识，树立“平安信访”、“和谐--”观念，始终把信访工作作为一项重要政治任务放在心上、抓在手上。建立了由公司总经理为主要负责人、党委副书记为分管领导的信访调解委员会，健全基层信访工作网络，各分、子公司分别成立了主要负责人为组长的信访工作领导小组，进一步完善了信访工作责任制，作到专人负责，责任到人。与16家子公司签订了信访工作责任状，实行信访首问负责制，确保了各类上级转办件及群众来信、来访得到及时、有效的处理，提高了信访工作的质量和工作效率。分清职责，理顺程序，全力做好各项信访稳定工作。

各项信访稳定工作进一步了完善信访工作制度，建立和完善了领导处理重点信访问题包案机制，“谁主管、谁负责”的归口办理机制，信访工作督查和整体联动机制。制定了信访工作百分考核制度，规范了各单位的责任范围及办理流程，信访办公室主要负责各类信访案件的办理，接到信访件后，由信访办公室提交分管领导批示，根据职责范围由各部室或相关单位协同信访办处理，在规定的期限内书面反馈，同时做好登记，做到了件件有落实、事事有回音，办结率、回复率、满意率达到100%。将信访工作纳入领导目标责任制和部门岗位目标考核，明确分工，强化责任追究，对因信访工作

责任制不落实，工作不利，推委扯皮，发生重大信访问题，造成不良影响的，追究责任单位主要负责人及信访员的工作责任，在年终各类先进评比中一票否决。认真做好信访工作排查调处工作，每季度按期组织召开信访案件排查调处会议，对近期信访案件进行摸底调查，对近期信访工作情况进行分析总结，确保信访工作落到实处。

。加强检查考核，提高信访工作水平。我公司按照上级信访工作目标考核的总体要求，建立和落实信访工作责任制，层层细化责任，认真做好来信、来访工作。我们把信访工作纳入单位（部门）目标责任制考核，对在工作中造成责任信访或办理不及时、发生上级二次督察、群众越级信访的依考核标准予以扣分，实行责任追究。对上级部门转办的各类承办单实行部门负责制，严格按照要求标准和时限办理，努力提高信访办案质量和工作效率，重点解决和杜绝对信访办理避重化轻、含糊其辞、转而不办，随意答复等问题。今年，我们采取以会代训等方式对各部门信访人员组织了业务培训，业务培训率达到100%，通过学习、培训，提高了信访人员的业务水平和质量；还组织开展了信访调查研究活动，及时完成了信访调研报告及信访报表、材料的撰写、上报工作。我们按照《信访工作目标管理考核细则》进行了认真的自查。xxxx年度我们严格落实了信访工作目标管理考核办法等有关制度规定，较好地完成了信访工作，未发生越级集体上访事件。信访各项工作达到了检查考核各项标准。

在世博会、中秋节、十一期间，集团公司及各企业集中开展了矛盾纠纷大排查活动，排查工作横到边、纵到底，不留任何死角。排查重点是一些上访老户、重点群体，特别是参战人员、军转干部、涉军、涉教人员等特殊群体进行拉网式大排查、大摸底。对排查出苗头性问题件，逐一实行“四明确”，登记造册，明确了帮扶人员，落实了具体责任，挂帐督办。同时，各单位配备了一名信息员，定期排查不稳定因素，随时掌握不稳定因素苗头动向，特别是职工关心的热点、难点问题，做到及时发现，及时解决。今年，集团公司共受

理来访事件30余起，现已基本都已结服。针对因劳资纠纷引起的2起信访疑难案件，信访人提出不符合政策法规的无理要求，分管领导及时召开调研会议，研究妥善解决问题的措施方法，并多次亲自到信访人家中，耐心向其讲解有关的政策法规，终于圆满的解决了这2起信访疑难案件。

## 信访个人工作总结 信访工作总结篇四

年初以来，我们牢固树立围绕中心、服务大局，上为党委政府分忧，下为群众解难的指导思想，不断创新工作机制，以矛盾排查为基础，以调处督办为手段，以处理重访为重点，以确保全国“两会”等重要时期信访稳定为目的，扎扎实实地开展积案化解、“百日”专项治理等工作，全力解决信访问题。截止到目前，信访局共受理各类信访案件574件2664人次。解决重点案件86件。配合县领导接待上访群众813人次，解答、协调、处理信访问题45件。承办国家、省、市交办案件109。县长热线电话受理各类问题325件，办理省、市长热线交办案件187件；受理省市交办的群众来信5件，承办省长市长电子信箱案件72件，向上级推荐优秀人民建议36件。实现了全国“两会”期间进京访零登记，我县未发生有影响的信访事件，实现了预期的信访工作目标。

理行动，坚持标本兼治、依法办事、按政策办事、事要解决、息诉息访的总要求，从4月份在全县集中开展专项治理进京重复上访和非正常上访“百日”行动。通过排查梳理确定重点案件，逐案落实了包案领导、处理问题责任单位、稳控人员，主管县领导听取了重点信访案件办理情况的汇报，明确要因案施策，对症化解，应处理的按政策处理，应终结的按程序报终结，应打击的依法惩处，切实做好重点信访案件的办理和人员稳控工作，保证重点案件的时限内办结率、稳定率和终结认定率，有5个信访案件已向省市申报案件终结认定，圆满完成了省市确定的“百日”专项治理行动工作目标。

值班，及时接待、劝返我县去省上访人员，同时公安机关加



加大对进京非正常上访和无理缠访闹访打击力度，有效地避免了无理缠访闹访的发生。

。为彻底有效解决信访积案，在全县开展历史积案化解行动，落实清仓见底、不留死角的工作要求，共排查出历史积案4件。按照“一个案件、一名领导、一套班子、一个方案、一抓到底”的工作要求，落实了领导包案，综合采取政策、法律、经济、行政等手段和教育、协商、调解、疏导、听证等办法，强化督办，对诉求合理、符合法律法规和政策规定的，坚决一次性处理到位；对诉求合理但坚持过高要求的，在解决合理诉求的同时，耐心细致地教育疏导、理顺情绪，促使“案结事了”；对信访积案解决途径用尽，依法进行终结。并且确定了办案时限，明确了稳控责任，做到督办及时，上报及时，达到较好效果。

部位的不稳定因素实施“网格化”排查。乡镇、村每半月排查一次，全县每月排查一次，信访局进行汇总，做到底数清、情况明。并且按照“属地管理、分级负责”，“谁主管、谁负责”和“依法、及时、就地解决问题与教育疏导相结合的原则”，逐件落实了包案领导，稳控责任人，做到早发现、早介入、早处理、早稳控，把问题解决在基层、矛盾化解在当地。

以调处中心为基础，依托群众工作网络，推行“六调联动”机制，全力做好初信初访接待和调处工作。截止到目前，接待上访群众574件2664人次，解决重点案件86件。坚持实行首问负责制和分工负责制，谁接待，谁督办，谁主管，谁处理，重点案件实行局长、副局长包案责任制。在信访局工作人员的指导下，政法、城建、农林、工交、文教卫生、财贸等调处室的工作人员充分发挥专业优势，简单信访问题直接按照政策答复或通过司法调解、人民调解、行政调解等方式进行调解，复杂问题交有关责任单位处理。同时做好配合县领导接待调处信访问题工作。根据上访人反映的问题和县领导的分管工作，科学安排信访接待日，配合县领导接待上访群

众813人次，协调、督办、处理热点、疑难信访问题45件。

20xx年信访工作经过全县上下的共同努力，取得了一定成绩。但客观分析我县的信访实际，还存在着不容忽视的困难和问题，信访形势不容乐观。

采取宣传单、宣传车、板报、过街横幅等群众喜闻乐见的形式，加大《信访条例》、《治安处罚法》等法律法规的宣传力度，让广大群众真正了解和掌握信访知识，引导上访人依法上访，通过正常渠道反映问题，进一步营造良好的信访秩序。

为了预防和减少越级访问题的发生，坚持定期排查、突击排查相结合的原则，对全县不稳定因素进行拉网式排查，对排查出的矛盾纠纷逐件落实包保责任，做到早发现、早处理、早稳控。认真总结信访调处中心运行的经验和问题，有针对性地建立完善各项规章制度，加强业务培训，服务县领导接待，提高调处能力，使其更好地发挥接待、调处和督办作用。

对于集体访、重访、越级访和省市交办的案件及县领导批示的案件，要逐案落实包保责任制，重点进行督查督办，要采取电话督办、派驻督办组等方式，全面了解掌握案件处理情况，督办解决，保证办案质量和限期结案。

。做好这一时期的信访稳定工作尤为重要，这也是一项政治任务，我们将超前部署，加大排查调处工作力度，制定预案，落实责任。并且进一步做好驻京信访值班工作，抽调精干力量，及时到位，全力做好接待劝返工作，确保在此期间我县不发生有影响的信访事件。

严格依法处理信访问题，对于能够解决的，及时协调有关部门马上解决；对于一时难以解决的，要尽快研究制定解决方案，限期解决；对于按照国家政策和法律不应解决的信访问题，要说明情况，取得上访人的理解。对于非正常上访、缠

访、闹访等违法上访人员，要及时收集固定证据，依法严肃处理。

## 信访个人工作总结 信访工作总结篇五

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上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。

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。

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。

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。

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。