

# 最新信访案例经验总结 县信访局信访工作总结(精选7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？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。

## 信访案例经验总结篇一

同志们：

今天这次会议，是县委、政府决定召开的一次十分重要的会议。为什么要召开这次会议？县委认为，当前正值年关岁尾，两节即将来临，正是信访维稳任务比较繁重的时候。而且从明年来看，信访维稳任务也非常繁重。1月份，省里要召开“两会”。3月份，国家要召开“两会”。党的也要召开。这些都需要我们未雨绸缪，做好准备。直接的原因，就是近来全县信访形势比较严峻。进京非正常上访、来县集体访人数、次数出现了较大的反弹。12月16日，山西省驻京信访工作组发出督查通报对我县作了通报批评。针对这一严峻形势，县委认为有必要召集同志们回来，对全县的信访稳定工作作一安排部署。

刚才，信访局吕义局长对当前信访形势作了通报；米书记对下一步工作作了全面部署；张县长对加强全县信访工作提出了具体要求。他们讲的我完全同意，请大家认真抓好落实。下面，我再强调三点意见。

一、认清形势，提高认识，进一步增强做好新形势下信访工作的责任感和紧迫感

没有一个和谐稳定的社会环境，什么事也干不成。这不是一句空话。试想，如果一个地方、一个单位信访工作没有做好，越级上访、重复上访、群体上访案件不断，一大帮子人成天又哭又闹，又拉又扯，不得安宁，你那个地方、那个单位的形象如何？领导干部又怎么能够集中精力谋发展、抓发展、促发展？领导班子的凝聚力和向心力从何谈起？风气不正，人心不齐，环境不优，形象不好，不仅不能加快发展，就连现有的发展成果也会丧失殆尽。现实情况表明，经济发展的速度与维护稳定的压力是成正比的。经济发展越快，维护稳定工作遇到的新问题越多；生活水平越高，人民群众对平安的期望、对利益的诉求越强烈。如果不能妥善处理好发展与稳定的关系，那么就会出现发展、稳定两头尽失的局面。因此，经济越是发展，维护稳定的这根弦越不能松，越要加强信访工作。就我县情况来看，去年以来的总体情况还是好的。以前动不动就围堵政府大门等现象基本上没有了，信访的人数、批次也有了较大幅度的下降。在庆祝建党九十周年、国家、省、市、县四级“两会”和山西中博会等重大节日、活动期间，我们实现了“零上访”工作目标，受到了省、市领导的高度赞扬。这里面，各有关部门做了大量艰苦细致的工作，成绩是值得肯定的。但是，我们也必须清醒地看到信访形势不容乐观的一面，一些涉及土地占用补偿、房屋拆迁、企业改制、“两委”换届等方面的信访问题仍然比较突出。特别是从我们的自身工作看，在对待和处理信访问题上还存在许多差距和不足。主要表现为：一是摆位不正确。总认为信访工作是主要领导和信访部门的事，本是自己职责范围内的事，也是一副“事不关己、高高挂起”的态度。二是反应迟钝，不敏感。有的地方三番五次发生进京赴省上访，就是引不起我们相关乡镇、相关部门、相关领导的重视，熟视无睹，不以为然，考虑不到问题的严重性。三是“怕”字、“躲”字当头。我们有些部门、有些领导不敢面对群众，怕见群众，不接受信访事项转送单，遇事退避三舍。你这样老是躲着，怎能解决问题？四是推诿扯皮。遇到问题，你说是他的责任，他说是你的管理范围，拿信访问题当“皮球”、摸“太极”。五是缺乏细心、耐心。有时问题都没听完、没搞清，就把上访人

员堵回去或送回去。六是“瞒”、“捂”思想严重。明知存在隐患但就是隐瞒不报，结果小事捂大、大事拖炸。七是习惯思维，寄希望于公安打击。现在群众的法律意识也很强，公安打击哪有那么容易，那么随便？八是缺乏新时期的工作方法。处理问题方法简单，说话随意、表态随便，办事不计后果。一说就是“由你吧，想到哪告告去吧”，结果激化了矛盾。九是缺乏解决困难和问题的底气、思路。等等这些，大家务必要引起高度重视，制定有效措施，有针对性地加以改进。

## 二、突出重点，强化措施，不断提升信访工作整体水平

1、要做好矛盾排查化解。抓信访最好的办法就是“关口”前移，抓源截流，超前防范，把问题解决在基层，解决在萌芽状态。要立足抓早、抓小、抓苗头，及时消除不安定因素。特别是要把重点放在基层一线，放在群众意见多、最容易出现信访问题的薄弱环节上，发现上访苗头，主动过问，及早介入，及时约见。不要等群众找上门了，再去过问。不要等情况变复杂了，再去研究；不要等领导批示了，再去解决。当前，特别要做好农村“两委”换届工作及其后续事宜。一是要做好理顺情绪、化解矛盾的工作，引导群众正确行使民主权利，确保换届选举任务圆满完成。二是要深入细致地做好退职村干部和其他落选人员的思想工作，教育引导其顾全大局，积极支持新班子工作。三是要认真做好村“两委”新老班子交接工作，抓好新任职村干部特别是新任村党组织书记和村民委员会主任的教育培训工作，提高其履行职责、服务群众的能力，确保尽快进入角色。

## 信访案例经验总结篇二

作为信访室的一名工作人员，我深知信访工作的重要性。信访工作不仅是党和政府的一项基本职责，同时也关系到人民群众的切身利益。在这里，我详细地记录下我在信访室工作期间的心得体会。

## 二、认真对待每一次接访

在信访室工作时，我们时常会接到来自各个领域的信访人，他们有些人是为了解决自身的实际问题，有些人则是为了控诉某些单位的不公平、不公正。但不论这些信访人的情况如何，我们都需要以最认真的态度去对待他们。在接访时，首先需要听取每个信访人的讲述，并且认真记录下来。同时，要求工作人员提高对信访人的素质和专业水平，及时反映信访人的诉求，切实解决群众的实际问题。

## 三、始终保持沟通畅通

在担任信访工作人员的岗位时，我们要时刻保持沟通畅通。这一点的重要性不言而喻，只有良好的沟通才能够让我们更加顺利地开展信访工作。我们要以积极的心态，主动与信访人交流、沟通，及时了解他们的实际情况，化解矛盾，维护社会稳定。

## 四、要注意情绪的管理

信访工作的本质是服务群众，是为了解决群众的诉求和矛盾。作为信访工作人员，我们需要时刻保持良好的心态。不管遇到怎样的困难和挫折，我们都需要保持乐观向上的态度，不过度陷入情绪。当然，在处理信访问题的过程中，有时也难免会与信访人发生争执。但我们要学会控制自己的情绪，保持冷静、理性，始终客观公正地对待问题，协调双方的矛盾，妥善处理信访事宜。

## 五、不断学习提高

信访工作一直都在不断地推进和发展，许多新兴的问题也正在不断地出现。因此，作为信访工作的从业人员，我们必须时刻注重自身的学习提高。在工作中不断地总结和反思，寻找不足之处，并针对性地进行加强和改进。同时也要与同事

们多交流，分享彼此的工作经验和心得体会，共同推动信访工作的不断进步。

## 结语

总之，在信访工作中，我们不仅需要持续地推进工作，更需要心态平稳，处理得当才能取得良好的信访工作效果。追求更好的信访工作必须从自身做起，持续推进、不断学习、与同事交流，共同总结经验，一步步实现信访工作更加科学、更加规范和更加精细化。

## 信访案例经验总结篇三

现代社会，受各种社会矛盾和问题的影响，信访工作变得越来越重要。作为社会的基层力量，信访干扮演着重要的角色。本人在长期从事信访工作中，深刻感受到了信访干的职业使命和责任感，同时也积累了一些心得体会，本文将对此进行归纳梳理。

首先，信访干要具备高度的责任心。作为信访干，我们代表着社会底层群众的利益，我们的职责就是为他们争取合法权益。因此，我们必须要有高度的责任心，确保每一件事情都得到妥善处理。我们要仔细倾听群众诉求，尽力解决他们的问题。只有对待工作充满责任感，才能更好地发挥信访干这一职业的价值。

其次，信访干要具备良好的沟通能力。信访工作往往要和各方面都有所打交道，这就要求信访干必须要具备良好的沟通能力。在与来访群众的接触中，我们要耐心地听取他们的意见和诉求，并表达出我们的关切和理解。同时，在与相关部门和单位的沟通中，我们要善于表达我们的观点，并争取到他们的支持和帮助。只有通过良好的沟通，才能推动问题的解决和社会的进步。

再次，信访干要具备专业知识和技能。信访工作需要信访干了解相关的法律和政策，掌握基本的调查和处理问题的技巧。只有通过专业知识和技能的运用，才能更好地帮助群众解决问题，让他们感受到我们的专业性和实力。在信访工作中，我们常常面对各种繁杂的情况，只有不断学习和提升自己的专业能力，才能更好地适应这个职业的发展。

同时，信访干要具备道德品质和高尚情操。信访工作是一项特殊的工作，我们面对的是群众的诉求和疾苦。我们要爱岗敬业，廉洁奉公，做到清正廉洁，维护社会公平正义。信访干要以人民利益为中心，既要保护人民的权益，也要维护社会的公共利益。我们要按照法律法规办事，不受任何利益困扰，始终保持一个公正、公平、公开的态度。

最后，信访干要具备坚忍不拔的毅力和耐心。信访工作往往需要花费很大的时间和精力，而且有时候我们会遇到困难和挫折。但信访干不能轻易放弃，我们要坚持下去，不断解决问题，相信付出总会有回报。同时，信访干要具备耐心，因为信访工作中往往需要我们反复地与来访群众进行沟通和协商，通过一次次的交流和解释，才能解决问题。

综上所述，信访干是社会底层群众的代言人，我们必须要为他们争取合法权益，发挥我们应有的价值。我们要具备高度的责任心、良好的沟通能力、专业知识和技能、道德品质和高尚情操，以及坚忍不拔的毅力和耐心。只有不断完善自己，才能更好地服务于人民群众，推动社会的进步。信访工作貌似艰巨，但只要我们一直坚持下去，将会取得丰硕的成果。信访干不仅是一种工作，更是一种信仰，一种奉献。

## 信访案例经验总结篇四

一、加强信访工作，强化责任意识；我村在领导工作安排和组织领导下，充分调动了工作人员的工作积极性。发现群众上访及时处理，决不拖延。对于缠、闹、烦、赖的困难上访人

员，我村工作人员保持较好的素质，避免了矛盾的激化，配合好相关部门处理问题。

二、加强总结学习，提高群众工作水平；我们结合实际，已经确定了工作方向，进一步增加和完善了工作机制，处理群众上访事件在一定程度上提高了工作的认识，并有了一定的心得体会。每日做好总结工作，使村基层人员识到处理群体上访工作确实是一项建设和谐社会、维护社会稳定的重要措施，杜绝了基层工作人员当中存在的思想上轻视、行动上麻木的现象，在处理上访事件做到“眼快，嘴勤，态度好”。加强各小组之间的交流与协作，进一步端正思想，转变观念，正确对待群众的信访活动，急群众之所急，想群众之所想，帮群众之所需，切实协助信访部门反映群众信访问题。

三、克服困难，努力排除可能发生的扰乱性事件；最近天气炎热，在工作上有一定的影响，在做群众工作的同时，我们村工作人员在炎炎烈日下暴晒，衣服经常都湿透了，但我们村工作人员一直保持耐心的劝导工作。因为天气炎热，上访群众的心情更容易焦躁，更容易产生抵触情绪，在这样的情况下，我们更加应该稳定心态，努力排除可能发生的扰乱性事件。

四、存在的问题：新进的同志对方言认听有待提高。处理群体上访工作是需要细致心态去工作，不可能一蹴而就，我村认真处理难点问题，在原有基础上，不断提高工作水平，克服困难，建立长效机制，不断提升驻点工作的水平。

## 信访案例经验总结篇五

一年来，在党的“十八大”精神指导下，按照县委、县政府关于信访稳定工作的总体的部署和要求，根据年初计划，坚持创新工作思路，完善措施，强化责任，狠抓落实。以信访积案化解为主抓手，以领导干部开门接访、带案下访为主渠道，以“降量退位”，创先争优为总目标，着力推进积案化

解和信访稳定工作，一大批信访积案得以化解，新问题得以控制，全县信访形势平稳可控，进京访、重复访和进京非访数字明显下降，到县集体访略有上升。

## 一、基本情况

### 1、信访基本情况

1-11月份，县接访中心共接待群众来访896批2836人次，集体访56批1686人次。县领导共接访84次280批1847人次，化解信访事项232件，其中县主要领导接访22次101批725人次，化解信访事项89件。省第六巡视组与信访局共同接访62批81次。

我县共发生进京上访41批80人次，其中登记的25批次39人次，其中非正常访8批14人次，其中三跨三分离2批3人次。去省访32批40人次，登记4批4人次。到市访略有下降。总体信访形势呈现：越级访下降、重复访下降、重复个案非访下降，无异常访，群众来县集体访次数和人数比去年同批略有增长，主要表现在城镇征地拆迁、修建高速公路、铁路等项目引起。

### 2、积案化解情况

市“信访积案露头案集中化解专项行动活动”，交办我县信访案件10件，已全部办结。息访6件。通过全国信访信息系统上报10件。办结未息访4件(其中2件进入信访三级终结程序)市联席办交办督查案件16件，其中三跨案件1件，目前已办结16件，息访10件，归档成卷16件，办结未息访6件。(1件已三级终结备案，2件正在终结程序中)。

我县自办积案46件，46件中目前已办结、息访32件，12件正在办理中。通过全国信访信息系统上报33件，办结息访30件，未办结3件属涉法涉诉案件，正在按法定程序办理中。

## 二、主要做法



1、县委县政府高度重视积案化解工作。县委、县政府多次召开县委常委会和县政府常务会议，研究部署信访维稳工作，制定并形成一套信访工作的机制和制度，如县级领导干部接访、下访制度、领导包案制度，信访疑难案件联办联约机制、信访工作责任追究办法等，使信访工作进一步规范化、制度化。县主要领导\_\_、\_\_二位同志经常过问信访工作，亲自下基层调研，多次提出解决信访问题的办法和思路，并带头开门接访、带案下访及约访，使一批“骨头案”、“钉子案”得到了化解，困扰\_\_信访工作的局面被打开。县信访局积极发挥好县委、县政府信访工作的参谋作用，建立一套行之有效的工作机制，形成一系列信访工作奖惩办法，从而推动了我县信访工作的迅速开展。

2、多措并举化解信访积案。针对积案化解难度大，诉求复杂的特点，我县积极拓展思路，打破常规探求化解办法。具体做到“五到位”：做到对信访人合理的诉求坚决解决到位，对过高要求引导到位，对符合条件困难群众救助到位，对违法上访依法打击到位。对于已经处理到位仍在无休止缠访、闹访的，坚决依法终结到位。同时，我们注重运用信访救助金化解信访积案，县政府拿出50万元救助金，用于化解信访工作；使九户信访疑难案件得到息访。

3、督查督办工作得到加强。县信访领导小组组长、副组长亲自督查、督办，县信访局实行班子成员包案督查、督办，重点案件采取约谈责任单位办案人员进行重点督办。通过加大督查督办力度、落实党委挂牌督办制度，把办结未息的案件，一律纳入评查，确保案件限时办结。

4、对每个案件实行严格审核把关。为了保证信访案件办结质量，我县抽调专门人员，对信访案件报结材料从程序、实体、政策和制卷上严格把关，做到不符合要求的坚决不放过，保证了案件办理质量。

5、加大对进京上访和去省上访案件的办理力度。凡是进京上

访的和去省上访的严格按照省信访局要求，实行月办结息访制度。由于实行了局长分管负责制，目前无一例案件拖延。

### 三、存在问题及建议

随着经济转轨、社会转型和改革深化，各种问题日渐凸显，社会矛盾趋于复杂，信访工作越来越繁重，信访部门职能越来越宽泛，任务越来越艰巨。我县个体访量虽持续较大幅度下降，信访稳定可控并持续向好，但来县群访、集访，尤其是到京集访形势仍然不容乐观，特别重大节点期间，仍然存在老访串新访集体到京上访的隐患，突发性的新访更难掌握。

1、息访率偏低。对一些老户尽管穷尽了办法，但仍然难以息访，有些案件已办结，很难在规定时间内息访，且终结后上访稳控压力会更大。建议上级有关部门对部分信访案件处理情况进行甄别，已处理到位三级终结的案件不再交办考核。

2、信访老户缠访闹访和串访缺少有效规范依据。一些老户(有的是已终结备案的老户、有的是70岁以上的老人)继续缠访闹访串访，特别是重大节点期间恶意串访、甚至非访。建议研究出台应对恶意缠访闹访的打击政策，让基层在规范信访人行为时有依据。

3、群体性问题解决难度大。因时间跨度长，涉及面广、政策性强，单靠哪个县很难解决，仅靠小打小敲解决生活困难，只能使其胃口越调越高，稳控难度越来越大。他们到上级上访又推到下面，有些政策不是下面能决定的，比如退伍士官安置问题、企业军转干部要求提高待遇问题、精减师范生问题、退休干部反映阳光工资问题、老村级赤脚兽医问题、农民养路工问题。建议上级能联合调研和攻关，像解决老民师问题一样，形成明确答复意见，也让上访群众定下心来。

4、目前信访事项交办有些混乱。一些应通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决和应通过人民代表大会常务委员会、

人民法院、人民检察院职权范围内的信访事项，都通过信访渠道交办下来，上访人信访不信法，动辄以上访为要挟，形成不良的上访导向。

5、群众工作有待加强。因部分单位领导对信访问题重视不够，群众工作做得不细，使得群众来县集体访次数和人数有增长，主要表现在城镇征地拆迁、修建高速公路、铁路等项目、自然灾害等方面。

6、信访基层基础还很薄弱，信访干部队伍有待加强。主要表现在任务重，编制数额偏少，已严重影响工作，造成信访干部病体缠身，负重前行。

## 信访案例经验总结篇六

信访室，是在公众社会管理中起着重要作用的一个部门。它承担着接待来自社会各界的群众和组织的信访诉求任务。在这个高频率、高复杂度的工作环境中，我有机会参与了数次信访处理，不断锤炼自己的思维和工作能力。下面就谈谈这些心得体验，分享一下对我开阔了眼界和提高了能力的启示。

### 第二段：理解信访工作的本质

在信访处理中，我们前期的工作主要是接待、征求、理顺来访人的意见和诉求。首先要学会管好自己的情绪，在接待时，用平和稳定的心态去面对各种不同性格、不同层次、不同地位的信访人员，并由此建立信任关系。其次，针对来访者的需求，我们需要细心、耐心、认真地进行调查、了解、分析、评估和解决，这才能更好地解决问题。

### 第三段：处理信访工作的注意事项

在信访处理过程中，我们要注意以下几个方面：

（一）态度诚恳。作为信访人员，我们需要有良好的职业道德，积极配合来访人员提供相关服务，满足来访人员的需求与诉求。

（二）不能仅仅听单方面的说法就做出评价和结论。在处理纠纷时，要客观公正，遵循法律法规，保持中立立场。

（三）核实身份。为了保障社会的安全和公众利益，我们需要验证来访人员的身份信息，确保他们的诉求是真实有效并为他们提供准确的建议。

#### 第四段：信访工作的收获与启示

在参与信访工作的日子里，我学会了向上级领导请示、汇报案件情况，掌握了基本的信访处理的流程，提升了自己的处理纠纷能力，提高了自己的人际交往和沟通技能。我也意识到在工作中，需要倾听更多来访人员的意见和建议，学习着从客户角度出发，更加客观、全面地分析处理各种问题。

#### 第五段：结尾

信访工作是一个非常重要的社会管理工作，处理信访案件需要高度的关注和认真对待。我深深地感受到机构对互动式服务的管理、控制、可持续性是不可或缺的。在这次的信访实践中，我成长了不少，提高了自身的理解力和思考能力。不仅仅在信访室里，对我的职业生涯和个人修养，都有着深远影响。

### 信访案例经验总结篇七

作为信访干，在履行职责的过程中，我深刻体会到了信访工作的艰巨性和重要性。信访工作既是维护人民群众合法权益的重要方式，也是政府部门监管职能的重要体现。因此，作为信访干，要时刻牢记信访工作的初心和使命，扎实工作，

不辜负人民的期望。

首先，信访干需要具备较高的政治素质和法律常识。信访事务涉及到社会稳定和公平正义问题，因此，信访干需要具备较高的政治敏感性和政治判断力，能够正确处理各类信访案件，不能因个人偏颇而影响判断。同时，信访干还需要掌握一定的法律知识，能够熟悉法律程序和相关法规，以保障信访工作的顺利进行。

二

在信访工作中，良好的沟通能力是必不可少的。信访干需要与来访群众进行有效沟通，了解他们的诉求和问题，并提供及时的帮助和解决方案。有效的沟通需要信访干具备良好的语言表达能力和倾听能力，能够主动倾听来访群众的诉求，并用积极的态度回应他们的需求。同时，信访干还需要具备一定的协商能力，能够妥善处理矛盾和纠纷，避免事态的扩大和升级。

在具体工作中，信访干需要遵循工作程序和纪律，保持良好的工作态度和职业操守。信访工作是一项细致入微的工作，需要信访干保持坚韧的耐心和较强的执行力。信访干要严守工作纪律，不得随意泄露涉及到他人隐私的信访信息，严禁滥用权力和违法行为。同时，信访干还应该主动学习和提升自己的业务能力，不断提高自身素质和能力水平，以更好地为人民服务。

三

信访干需要做到心理素质较强，能够应对各种复杂情况。信访干常常要面对来访群众的情绪激动和不理性表达，需要信访干保持冷静的态度和敏锐的观察力，化解矛盾和争议。在工作中，信访干要始终保持乐观、积极的心态，不能被困难和压力所影响。只有保持良好的心态，信访干才能更好地处

理各类信访案件，做出公正的判断和决策。

此外，信访干还需要与相关部门进行密切合作，形成工作合力。信访工作往往涉及到多个部门和多个层级，需要信访干与相关部门进行紧密配合，形成工作合力，共同解决信访案件。信访干需要善于协调各方利益，合理分配资源和责任，推动信访工作的顺利开展。只有形成良好的合作机制，信访工作才能更好地发挥效能，实现社会公平和稳定。

#### 四

综上所述，作为信访干，需要具备政治素质、法律素养、良好的沟通能力和职业操守。同时，信访干还需要有较强的心理素质和善于与相关部门合作的能力。信访工作是一项充满挑战的工作，需要信访干时刻保持对人民的真诚服务和社会公平正义的坚守。只有全面提升自身素质和能力，信访干才能更好地履行自己的职责，为人民群众解决问题，维护社会稳定和公平正义。信访干心有责任，要始终坚守初心，勇往直前。