

向人大信访部门进行反应 人大信访办工作总结(模板5篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

向人大信访部门进行反应篇一

在工作中，其实有些困惑，有些难题，我们只需要一点点的提醒，或者鼓励就够了。所以，在工作中，碰到需要帮助的同事时，千万不要做繁琐、自以为是的劝诫，也不要因为帮了人家一把，非要在别人面前展示和显露一把自己的训练有素。所谓术业有专攻，在其它事情上，他们可能比我们做得更优秀。以下是由本站小编j.l为您整理推荐的《人大信访办工作总结》正文，欢迎参考阅读。

市人大常委会信访工作坚持以“三个代表”重要思想为指导，不断强化为人民服务意识，积极探索新时期人大信访工作新思路、新方法，认真贯彻落实全国、盛人大信访工作会议精神，围绕中心，服务大局，为常委会履行职权服务；为保障人民群众的合法权益服务；为维护法律尊严、维护社会稳定和促进改革开放经济发展服务。今年来，在**市人大常委会及信访工作领导小组的领导下，在各委办的齐抓共管、通力协作下，信访工作取得较好成绩。现将一年来信访工作情况总结如下：

2019年，市人大信访办共受理群众来信来访499件次，较去年同期453件次，上升10%；其中来信256件，较去年同期237件次，上升7.4%；来访119批(次)814人次，咨询124件。均已交办、

转办、督办完结。办结率达100%。确实做到件件有落实，事事有回音。

一是从分类上看，反映农村和司法问题较多，分别为117件和92件，各占全年信访总量34.4%、27.1%。

二是从受理范围上看，不属于人大信访受理范围的信访件较多，60%是反映“一府两院”职能部门具体工作的问题。

三是从信访规模上看，集体联名信访件较多，共128件，占信访总量37.6%。

四是从信访频率上看，重复信访件较多，共157件，占信访总量46.1%。

五是从表现形式上看，集体访和越级访增多，如南郊村反映土地补偿问题；张媛要求护养补助金问题等。

六是从人大业务上看，反映有关人大代表的问题较少，只有2件。

1、一是反映土地纠纷、山林延包及林权证捆绑发放问题，仍当前农村信访中的热点问题；二是反映永林集团伐木及农村建电站造成农田缺水问题，此仍当前农村信访中反映最强烈的问题；三是反映村干部违纪问题；四是反映农村盗伐林木问题，要求林业公安加强执法力度的呼声较大；五是反映交通事故处理不公及赔偿问题，要求依法公正处理；六是改制企业职工补偿金及工伤补偿问题等引发的矛盾；七是反映环保问题，如反映私立医院污染、建筑工地、卡拉ok厅噪音、佳*冷气排放等影响居民生活问题；八是反映医疗纠纷问题和民政局殡葬服务乱收费问题。

2、反映法院工作问题信访件36件，占信访总数的10.6%。其中反映法院执行不力问题突出，占法院工作问题信访件的一半。

3、反映公安工作及公安干警违法行为等问题信访件26件, 占信访总数7.6%。主要反映干警办事不力、执法不公等。

一是部分乡镇、街道和个别部门领导对信访问题不够重视, 存在对信访件反馈不及时或应付了事等现象, 导致当事人对反馈不服, 重复上访;二是一信多投现象多, 增加了信访工作量;三是由于集体访和越级访往往更能引起领导重视, 解决效果更快更好, 因而让上访者产生只有集体访和越级访才有效果的错觉, 故集体访和越级访不断增多;四是群众匿名信多, 调查反馈难度大;有些信访户法律意识淡薄, 没有足够的法律证据, 致使信访问题难以解决;五是对信访老户、缠访户缺乏必要的法律手段促其息访。

****市人大常委会认真贯彻落实全国、盛**人大信访工作会议精神, 加强信访工作, 做到六到位。**

一是认识到位。****市人大常委会领导充分认识到人大的信访工作是关系到党同人民群众的联系, 关系到社会稳定的一项具有很强政治性和政策性的工作, 并高度重视信访工作, 将信访工作列入常委会议事日程, 结合人大审议、调查、执法检查、评议、视察、个案监督等活动, 把人大的信访工作作为密切与人民群众联系的“主业”抓紧抓好, 努力开拓人大信访工作的新局面, 以适应新形势发展需要。**

二是人员到位。****市人大常委会加强信访队伍建设, 做到“人员”到位, 除有一名专职信访人员外, 为进一步加强信访工作, 今年又将四位熟悉法律、农业、财经、教育方面知识的主任科员调来一起指导抓好信访工作。**

三是设施到位。****市人大常委会确保信访工作“硬件”设施到位。设有专门的信访接待室, 同时专门为信访工作配齐电脑、扫描仪、打印机等设备, 并送信访工作人员到省人大进行信访应用软件培训, 以加强与、省人大的快速沟通联系, 确保信访渠道畅通。进而逐步做到信访电子化, 信访档案无**

纸化。**市人大常委会还开设信访电子信箱，拓宽信访渠道，这是**市人大常委会提高信访工作质量的又一尝试。

四是制度到位。**市人大常委会高度重视信访工作，3月份专门组织部分机关信访工作人员和乡镇人大主席赴全国信访先进单位湖南常德考察信访工作，并制定了《**市人大常委会信访工作制度》，建立重要信访问题协调会制度、信访分析会制度、领导下基层接访群众制度、信访工作联席会制度、联合办案制度、信访办理会议讨论制度、逾期未结信访案件通报制度及市人大常委会主任、市政府市长接待人大代表制度。10月份，召开全市人大信访工作联席会，构建信访网络体系并加强了乡镇人大信访工作。**市人大常委会领导坚持接访制度，坚持每月15号的接待日制度和领导下乡镇接访制度。在下乡接访中，常委会领导们做到大户下访，老户回访，难户专访，努力把问题解决在基层，把矛盾化解在萌芽状态。同时做到机构牌子上墙、领导小组名单上墙、主要制度上墙、信访网络图上墙。

五是措施到位。**市人大常委会成立了信访工作领导小组，由人大常委会一名副主任任组长，各委办主任为成员组成。

六是督办到位。我办每月选出若干件信访件作为督办件，目前已有12件被列为督办件，反馈率达100%。同时，认真实施信访办理情况通报制度，并对本年度信访办理情况进行通报；对不能及时反馈的信访件用电话和发放催办单方式进行催办。

对每一件反馈件由各委办签发反馈意见单，并将反馈不清楚或办理不完整的信访件发还承办单位补办。如：**市某企业职工周某等人自1999年始不断向我办上访反映因企业拒不为其交纳社保金一事，诉诸劳动仲裁，并根据仲裁生效裁决书要求法院予以执行，但法院认为社保金属于国家强制性征缴范畴，必须由劳动与社会保障局依法履行职责，该裁决的事项不属于劳动争议仲裁范围，不予执行。我办经了解情况后，得知法院和劳保局双方就受案范围问题多年来一直无法达成共识，致使周某等人社保金问题无法解决，为此，市人大常

委会领导高度重视，多次召开由市人大有关委办公室及**市人民法院、**市劳动保障局等有关部门单位领导参加的工作协调会，并以会议纪要的形式明确了法院和劳保局对此类信访件处理的职责。

人大的信访工作是人大及其常委会保持同广大人民群众联系最天然、最直接的渠道。是关系到社会稳定的一项具有很强的政治性和政策性的工作，**市人大常委会领导高度重视信访工作，把人大的信访工作作为密切与人民群众联系的“主业”抓紧抓好，以适应新形势的发展需要。一是抓“主业”，把好审阅关。全年由人大主任、副主任审阅把关的信访件达422件，占信访件84%。如：今年4月2日，**镇退休教师郑某来信反映其多年来因**镇和中心小学之间的误解和互相推诿等原因多年来导致其房屋修缮费一直未予补偿，经市人大常委会领导审阅批转教育局限期办理并反馈后，日前，郑老师已拿到其房屋修缮费1000元。二是抓“主业”，为民办实事。如在**市人大常委会的监督下，市殡仪馆取消了向司仪、乐队等收取的殡葬服务费。5月26日，市民郭等6人集体到**市人大信访办上访，称市殡仪馆在已向丧属收取场服务费的情况下，又向丧属所雇用的司仪、乐队等人收取场地费，每人每场25元、40元等，司仪、乐队等人又将这些收费转嫁到丧属身上，这无形中加重了丧属的负担，上访者认为这些收费没有任何有效文件规定，系乱收费，要求人大监督，依法予以取消。**市人大常委会领导高度重视此信访问题，认为它关系到全市人民的切身利益，立即责成市殡仪馆就此问题当面向人大作出汇报，要求对乱收费项目应予以取消，以维护市民的切身利益。当日，市殡仪馆表示取消以上费用的收龋该服务费的取消，受到广大市民的普遍赞誉，称人大为民办了一件大好事。又如xx乡王田村村民郑xx熊xx两人到我办反映，称她俩于1995年9月在xx畲族乡丰田小学任教至1999年7月，后下岗，但村里一直以无钱为由拖欠她们4年代课工资共10980元。现村里有钱却仍不支付工资。我办立即将信访件转xx乡政府处理，并告知上访者，村里拖欠工资是不对的，

可找乡政府出面协调解决，亦可告知村委会负责人，若再不付工资就向法院起诉执行。第三天，当事人打电话到信访办，称村里已支付10980元拖欠工资，对人大表示感谢。再如，4月26日□xx镇黄龙村村民王xx上访反映其种了60多亩油桃，3月份油桃刚挂果时，到x南农业服务公司购买农药，未料农药喷上后，油桃全脱落，给其造成较大经济损失，经查系农药为假药所致。他多次找农业服务公司协调赔偿事未果。我办将信访件转农经委后，农经委立即出面协调，现农业公司已赔偿王明华2万元经济损失。王xx多次打电话对人大表示感谢。三是抓“主业”，认真落实上级交办件。如市人大常委会领导接到**人大常委会交办的市造纸厂职工叶维治、范炳根不服造纸厂破产清算组及市法院对其工伤安置补偿及张x护养补偿金信访件后，立即按照xx市人大常委会的交办意见，认真办理落实，并多次召开由人大牵头，政府、法院、劳保局、清算组有关负责人参加的专题会议，对该信访问题进行研究，现他们的赔偿问题已得到解决。

信访信息具有信息源广、信息量大、客观真实等特点，是观察社会的“窗口”，是了解基层、了解群众的重要渠道。今年我办继续坚持每月的信访情况汇总分析制度，对信访热点、难点进行分类、排查；努力把社会动态、社会倾向、难点问题反映出来，为人大常委会履行职责提供准确的、翔实的依据，为人大监督提供服务。目前，已作信访统计12篇，撰写信访情况分析文章4篇，供领导决策参考，我办进一步加强与乡镇人大的沟通，对苗头性的信访件及时与乡镇人大主席联系，将矛盾化解在基层。如：日前□x川镇村民打电话称对林权证发放问题要到xx市群访，我办立即与该镇人大主席联系沟通后，有效地制止了这起越级群访。同时，我办还积极作好人大信访宣传工作。进一步加强对《省人大信访工作条例》的宣传，积极引导群众依法信访，并撰写信访工作宣传稿9篇，其中被识人民政坛》采用1篇《**市人大常委会督促市殡仪馆取消乱收费》、**人大采用6篇。

1、继续构建我市人大信访网络体系。纵向建立市人大和各乡镇信访网络体系;横向建立人大与“一府两院”网络体系;内部建立人大信访办与各委办之间网络体系。市人大常委会信访工作联席会的召开,进一步完善了网络体系的构建。

2、督促乡镇人大进一步落实信访工作。现各乡镇人大主席团正着手制定信访工作制度,成立信访领导小组,要设立信访接待室,有专职信访工作人员,落实信访工作经费,建立以人大主席团为龙头,以人大代表为依托,延伸至村、组、农户的信访工作网络,聘请兼职信访信息员,推行首问责任制、领导接待日、双向承诺制、信访责任追究制等信访工作制度。今后将进一步加强乡镇人大信访工作的落实,确保乡镇人大在信访办理上改被动接访为主动下访,改事后处理为超前化解,改单向承诺为双向承诺,逐步实现“小事不出组、大事不出村、再棘手的事情也不出镇”的信访工作目标。

3、充分发挥人大代表的作用。要充分发挥人大代表的作用,让人大代表起到联系政府和群众之间的桥梁作用,一方面人大代表将群众的呼声和热点、难点问题反馈给政府,另一方面通过人大代表做好对群众的政策解释和疏通协调工作。要进一步对代表、信息员、协调员进行有关政策和法律知识的培训,依法按程序解决信访问题。

向人大信访部门进行反应篇二

市人大常委会信访工作坚持以“三个代表”重要思想为指导,不断强化为人民服务意识,积极探索新时期人大信访工作新思路、新方法,认真贯彻落实全国、省、**人大信访工作会议精神,围绕中心,服务大局,为常委会履行职权服务;为保障人民群众的合法权益服务;为维护法律尊严、维护社会稳定和促进改革开放经济发展服务。今年来,在**市人大常委会及信访工作领导小组的领导下,在各委办的齐抓共管、通力协作下,信访工作取得较好成绩。现将一年来信访工作情况

总结如下：

一、基本情况

市人大信访办共受理群众来信来访499件次，较去年同期453件次，上升10%；其中来信256件，较去年同期237件次，上升7.4%；来访119批(次)814人次，咨询124件。均已交办、转办、督办完结。办结率达100%。确实做到件件有落实，事事有回音。

二、今年信访的主要特点是“五多一少”

一是从分类上看，反映农村和司法问题较多，分别为117件和92件，各占全年信访总量34.4%、27.1%。

二是从受理范围上看，不属于人大信访受理范围的信访件较多，60%是反映“一府两院”职能部门具体工作的问题。

三是从信访规模上看，集体联名信访件较多，共128件，占信访总量37.6%。

四是从信访频率上看，重复信访件较多，共157件，占信访总量46.1%。

五是从表现形式上看，集体访和越级访增多，如南郊村反映土地补偿问题；张媛要求护养补助金问题等。

六是从人大业务上看，反映有关人大代表的问题较少，只有2件。

三、来信来访反映的主要问题

1、一是反映土地纠纷、山林延包及林权证捆绑发放问题，仍当前农村信访中的热点问题；二是反映永林集团伐木及农村建电站造成农田缺水问题，此仍当前农村信访中反映最强烈的

问题;三是反映村干部违纪问题;四是反映农村盗伐林木问题,要求林业公安加强执法力度的呼声较大;五是反映交通事故处理不公及赔偿问题,要求依法公正处理;六是改制企业职工补偿金及工伤补偿问题等引发的矛盾;七是反映环保问题,如反映私立医院污染、建筑工地、卡拉ok厅噪音、佳*冷气排放等影响居民生活问题;八是反映医疗纠纷问题和民政局殡葬服务乱收费问题。

2、反映法院工作问题信访件36件,占信访总数的10.6%。其中反映法院执行不力问题突出,占法院工作问题信访件的一半。

3、反映公安工作及公安干警违法行为等问题信访件26件,占信访总数7.6%。主要反映干警办事不力、执法不公等。

四、存在上述问题的原因

一是部分乡镇、街道和个别部门领导对信访问题不够重视,存在对信访件反馈不及时或应付了事等现象,导致当事人对反馈不服,重复上访;二是一信多投现象多,增加了信访工作量;三是由于集体访和越级访往往更能引起领导重视,解决效果更快更好,因而让上访者产生只有集体访和越级访才有效果的错觉,故集体访和越级访不断增多;四是群众匿名信多,调查反馈难度大;有些信访户法律意识淡薄,没有足够的法律证据,致使信访问题难以解决;五是对信访老户、缠访户缺乏必要的法律手段促其息访。

七、领导重视,加强信访工作做到六到位

市人大常委会认真贯彻落实全国、省、人大信访工作会议精神,加强信访工作,做到六到位。一是认识到位。市人大常委会领导充分认识到人大的信访工作是关系到党同人民群众的联系,关系到社会稳定的一项具有很强政治性和政策性的工作,并高度重视信访工作,将信访工作列入常委会议事日程,结合人大审议、调查、执法检查、评议、视察、个

案监督等活动，把人大的信访工作作为密切与人民群众联系的“主业”抓紧抓好，努力开拓人大信访工作的新局面，以适应新形势发展需要。二是人员到位。**市人大常委会加强信访队伍建设，做到“人员”到位，除有一名专职信访人员外，为进一步加强信访工作，今年又将四位熟悉法律、农业、财经、教育方面知识的主任科员调来一起指导抓好信访工作。三是设施到位。**市人大常委会确保信访工作“硬件”设施到位。设有专门的信访接待室，同时专门为信访工作配齐电脑、扫描仪、打印机等设备，并送信访工作人员到省人大进行信访应用软件培训，以加强与、省人大的快速沟通联系，确保信访渠道畅通。进而逐步做到信访电子化，信访档案无纸化。**市人大常委会还开设信访电子信箱，拓宽信访渠道，这是**市人大常委会提高信访工作质量的又一尝试。四是制度到位。**市人大常委会高度重视信访工作，3月份专门组织部分机关信访工作人员和乡镇人大主席赴全国信访先进单位湖南常德考察信访工作，并制定了《**市人大常委会信访工作制度》，建立重要信访问题协调会制度、信访分析会制度、领导下基层接访群众制度、信访工作联席会制度、联合办案制度、信访办理会议讨论制度、逾期未结信访案件通报制度及人大常委会主任、市政府市长接待人大代表制度。10月份，召开全市人大信访工作联席会，构建信访网络体系并加强了乡镇人大信访工作。**市人大常委会领导坚持接访制度，坚持每月15号的接待日制度和领导下乡镇接访制度。在下乡接访中，常委会领导们做到大户下访，老户回访，难户专访，努力把问题解决在基层，把矛盾化解在萌芽状态。同时做到机构牌子上墙、领导小组名单上墙、主要制度上墙、信访网络图上墙。五是措施到位。**市人大常委会成立了信访工作领导小组，由人大常委会一名副主任任组长，各委办主任为成员组成。六是督办到位。我办每月选出若干件信访件作为督办件，目前已有12件被列为督办件，反馈率达100%。同时，认真实施信访办理情况通报制度，并对本年度信访办理情况进行通报；对不能及时反馈的信访件用电话和发放催办单方式进行催办，对每一件反馈件由各委办签发反馈意见单，并将反馈不清楚或办理不完整的信访件发还承办单位补办。

如：**市某企业职工周某等人自1999年始不断向我办上访反映因企业拒不为其交纳社保金一事，诉诸劳动仲裁，并根据仲裁生效裁决书要求法院予以执行，但法院认为社保金属于国家强制性征缴范畴，必须由劳动与社会保障局依法履行职责，该裁决的事项不属于劳动争议仲裁范围，不予执行。我办经了解情况后，得知法院和劳保局双方就受案范围问题多年来一直无法达成共识，致使周某等人社保金问题无法解决，为此，市人大常委会领导高度重视，多次召开由市人大有关委办公室及**市人民法院、**市劳动保障局等有关部门单位领导参加的工作协调会，并以会议纪要的形式明确了法院和劳保局对此类信访件处理的职责。

八、抓紧抓好信访“主业”，切实为民服务

人大的信访工作是人大及其常委会保持同广大人民群众联系最天然、最直接的渠道。是关系到社会稳定的一项具有很强的政治性和政策性的工作，**市人大常委会领导高度重视信访工作，把人大的信访工作作为密切与人民群众联系的“主业”抓紧抓好，以适应新形势的发展需要。一是抓“主业”，把好审阅关。全年由人大主任、副主任审阅把关的信访件达422件，占信访件84%。如：今年4月2日，**镇退休教师郑某来信反映其多年来因**镇和中心小学之间的误解和互相推诿等原因多年来导致其房屋修缮费一直未予补偿，经市人大常委会领导审阅批转教育局限期办理并反馈后，日前，郑老师已拿到其房屋修缮费1000元。二是抓“主业”，为民办实事。如在**市人大常委会的监督下，市殡仪馆取消了向司仪、乐队等收取的殡葬服务费。5月26日，市民郭等6人集体到**市人大信访办上访，称市殡仪馆在已向丧属收取场服务费的情况下，又向丧属所雇用的司仪、乐队等人收取场地费，每人每场25元、40元等，司仪、乐队等人又将这些收费转嫁到丧属身上，这无形中加重了丧属的负担，上访者认为这些收费没有任何有效文件规定，系乱收费，要求人大监督，依法予以取消。市人大常委会领导高度重视此信访问题，认为它关系到全市人民的切身利益，立即责成市殡仪馆就此问题

当面向人大作出汇报，要求对乱收费项目应予以取消，以维护市民的切身利益。当日，市殡仪馆表示取消以上费用的收取。该服务费的取消，受到广大市民的普遍赞誉，称人大为民办了一件大好事。又如xx乡王田村村民郑、熊两人到我办反映，称她俩于1995年9月在畲族乡丰田小学任教至1999年7月，后下岗，但村里一直以无钱为由拖欠她们4年代课工资共10980元。现村里有钱却仍不支付工资。我办立即将信访件转xx乡政府处理，并告知上访者，村里拖欠工资是不对的，可找乡政府出面协调解决，亦可告知村委会负责人，若再不付工资就向法院起诉执行。第三天，当事人打电话到信访办，称村里已支付10980元拖欠工资，对人大表示感谢。再如，4月26日□xx镇黄龙村村民王上访反映其种了60多亩油桃，3月份油桃刚挂果时，到x南农业服务公司购买农药，未料农药喷上后，油桃全脱落，给其造成较大经济损失，经查系农药为假药所致。他多次找农业服务公司协调赔偿事未果。我办将信访件转农经委后，农经委立即出面协调，现农业公司已赔偿王明华2万元经济损失。王多次打电话对人大表示感谢。三是抓“主业”，认真落实上级交办件。如市人大常委会领导接到**人大常委会交办的市造纸厂职工叶维治、范炳根不服造纸厂破产清算组及市法院对其工伤安置补偿及张x护养补偿金信访件后，立即按照xx市人大常委会的交办意见，认真办理落实，并多次召开由人大牵头，政府、法院、劳保局、清算组有关负责人参加的专题会议，对该信访问题进行研究，现他们的赔偿问题已得到解决。

九、注重信访信息，为常委会履职服务

信访信息具有信息源广、信息量大、客观真实等特点，是观察社会的“窗口”，是了解基层、了解群众的重要渠道。今年我办继续坚持每月的信访情况汇总分析制度，对信访热点、难点进行分类、排查；努力把社会动态、社会倾向、难点问题反映出来，为人大常委会履行职责提供准确的、翔实的依据，为人大监督提供服务。目前，已作信访统计12篇，撰写信访

情况分析文章4篇，供领导决策参考，我办进一步加强与乡镇人大的沟通，对苗头性的信访件及时与乡镇人大主席联系，将矛盾化解在基层。如：日前□x川镇村民打电话称对林权证发放问题要到xx市群访，我办立即与该镇人大主席联系沟通后，有效地制止了这起越级群访。同时，我办还积极作好人大信访宣传工作。进一步加强对《省人大信访工作条例》的宣传，积极引导群众依法信访，并撰写信访工作宣传稿9篇，其中被省《人民政坛》采用1篇《**市人大常委会督促市殡仪馆取消乱收费》、**人大采用6篇。

向人大信访部门进行反应篇三

下面是小编为大家收集整理出来的有关于人大信访工作总结范文，欢迎阅读！

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。

一、加强领导，把信访工作纳入重要工作议程

为突出信访工作的重要地位，我局严格按照有关法规和文件精神，高度统一思想，明确工作目标，把信访纳入全局重要工作议程。

(一)成立领导小组。局领导班子树立了以人为本新理念，及时调整了信访工作领导小组，组长由一把手亲自挂帅，纪委书记任副组长，局各科、室、负责人为小组成员，形成了高效、协调的工作运行机制，信访工作得到了全局的高度重视，营造了良好的工作氛围。另外，在今年奥运之年，我局还专

门成立了奥运期间信访领导小组，从奥运会开幕之际到残奥会结束之时，每天都有领导坐班，保证通讯渠道24小时畅通。每位机关工作人员也都参加了奥运每日值班制度。

(二)完善领导信访接待日。我们把领导班子所有成员都安排了信访接待日，在接待日制度的同时还坚持信访工作随到随接待的特别制度，要求局所有工作人员遇到信访事件随时汇报。

(三)信访透明制度。做到了规章制度上墙，接待人员上墙，为信访接待创造了良好的工作环境。

(四)加强人员培训。我局十分重视信访人员的学习培训，购买了有关学习资料，督促信访工作人员加强信访基础知识、理论知识和法律法规知识的学习，重点学习了《信访条例》、《民事诉讼法》等法律法规及信访职业道德、信访工作主要任务、作用、信访办理知识等。通过学习，提高了工作人员的综合素质和工作水平。

(五)严格信访投诉责任制。我局信访接待、投诉受理实行责任制，严格值班制度，保证做到信访接待、投诉受理不缺位、不空岗，投诉电话0517-接到电话投诉后，要有记录、有人出现场、有处理结果、有反馈;接听电话用语要礼貌，现场执法要文明、规范。

二、强化措施，把信访工作提高到一个新水平

信访工作是一项十分艰巨复杂的工作，我们牢固树立群众利益无小事的观念，热情接待，认真办理，及时反馈，做到了件件有着落，事事有回音，信访工作质量明显提升。

(一)做好接待、受理工作。首先在思想上纠正好人不信访，信访无好人;好事不信访，信访无好事的错误认识，持之以恒地开展开门接访二是在行为上确定六心要求。根据信访工作

的特点，我局在服务公开承诺基础上，提出了信访工作的六心要求，即接待来访要热心，听取反映要诚心，了解情况要细心，说明解释要耐心，排忧解难要真心，处理问题不偏心。三是对待来访者做到三个一，一句问候、一张凳子、一杯茶，使来访者有宾至如归的感觉。

(二)认真办理信访、投诉案件。一是印制了专门信访、投诉记录本，做好接待、受理记录；二是领导及时阅批来信来访，做到一般性信访由分管领导批转办理，重要信访事项由班子成员集体研究处理；三是办理信访、投诉坚持原则，秉公办事，做到了不违反政策，不激化矛盾。

(三)抓紧办理领导批示件。一年来，我局共收到了县领导批转信访4件，一般直接来信来访10件次。我们及时做好与信访同志的沟通，本着对信访、投诉人尊重、理解、关心、解难、高效的原则，处理了事件，一年来，我局由于在信访工作方面制度健全，信访员遇事热心周到，尤其是在今年奥运期间，我局未有集访和到市、去省、赴京上访事件发生，因此也被县委县政府表彰为奥运期间信访工作先进单位。

xx年我局的计划和目标是：采取更加细致的工作，坚决把信访工作做到位、做到家。坚决把上访事件控制在零事件。

我局在20xx年环保信访工作中，始终围绕保障人民群众利益出发，严格环保执法，坚持为人民服务的宗旨，想群众之所想，急群众之所急，狠抓环保信访工作不放松，做到了接待、登记、回复一站式服务，提高了信访工作水平，起到较好的社会效果。下面将我局20xx年环保信访工作总结如下：

一、加强环境信访工作的领导，全力提高调查处理能力。

环保信访在一定程度上反映了人民群众的呼声。所以信访调查处理的好坏，直接关系到环保部门在人民群众中的形象。我局一是建立了一把手亲自抓、负总责，分管领导具体抓，

经常抓的工作机制，把信访工作纳入主要议事日程，及时研究解决信访工作中遇到的重大问题，指导信访工作；二是把信访工作目标分解到各职能部门。我局环保举报工作主要由环境监察大队负责，做到任务到部门，责任到个人，形成了上下共同承担信访工作的局面；三是制定了一系列的信访处理的制度、程序，规范了我局信访工作从接待、登记、领导批阅、办理、督查、办结、反馈各环节严格要求，使信访工作进一步规范化、制度化。

二、强化服务宗旨，改变工作作风

为使环保信访工作变被动为主动，切实做到防患于未然，我们主要做了以下工作：一是主动汇报工作，认真听取意见。二是严把建设项目环保审批关，严格执行环评制度和三同时制度。在项目审批过程中，简化审批手续，实行一站式审批，对需要上级审批的项目，实行领办制度，帮助建设单位协调和办理审批手续，严格控制了新污染源的产生，从源头上做好信访预防的工作。三是加大对老污染源的监督管理力度，从根本上减少引起环保信访的事由。

20xx年，我局共接待群众来访和电话来访17件次，县委政府督查案件3件，市环保局批转案件2件。在处理过程中，局领导及时召开办公会议安排部署，在第一时间赶往现场进行调查了解，及时作出处理；对于群众来访和电话来访，每一件都作出了相关处理后及时向来访者回复。这样即坚持了执法的严肃性，又做到以理服人，所处理结束的案件无一例上访，避免了环保信访事由的发生，收到了很好的效果。

三、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，为适应新时期环保信访工作的需要，及时解决人民群众所反映的环境问题，我们采取以下措施：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。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，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，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、存在问题和下一步工作打算

我县的环保信访工作虽然取得了一定成效，但距党和人民群众对环保信访工作的要求还有一定距离。因此我局在下一步工作中，将始终围绕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。

我局在下一步的工作中一是要认真探索新形势下信访工作的规律、特点。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。二是加大对案件的查办力度，确保信访渠道畅通。我们坚信，有县委、县政府和市环保局的领导，有县信访局的正确引导，有各有关部门的密切配合，有人民群众的支持和拥护，我县的环境信访工作一定会取得更好的成绩。

向人大信访部门进行反应篇四

人大的信访工作是一项重要的工作因此需要不断的自己做到最好。下面小编为你整理了2019年人大信访工作总结，欢迎大家阅读。

****市人大常委会信访工作坚持以xx大和xx届三中、四中全会会议精神为指导，不断强化为人民服务意识，积极探索新时期人大信访工作新思路、新方法，认真贯彻落实全国、盛**人大信访工作会议精神，围绕中心，服务大局，为常委会履行职权服务;为保障人民群众的合法权益服务;为维护法**

律尊严、维护社会稳定和促进改革开放经济发展服务。

今年来，在**市人大常委会及信访工作领导小组的领导下，在各委办的齐抓共管、通力协作下，信访工作取得较好成绩。现将一年来信访工作情况总结如下：

一、基本情况

2019年，市人大信访办共受理群众来信来访499件次，较去年同期453件次，上升10%；其中来信256件，较去年同期237件次，上升7.4%；来访119批(次)814人次，咨询124件。均已交办、转办、督办完结。办结率达100%。确实做到件件有落实，事事有回音。

二、今年信访的主要特点是“五多一少”

一是从分类上看，反映农村和司法问题较多，分别为117件和92件，各占全年信访总量34.4%、27.1%。

二是从受理范围上看，不属于人大信访受理范围的信访件较多，60%是反映“一府两院”职能部门具体工作的问题。

三是从信访规模上看，集体联名信访件较多，共128件，占信访总量37.6%。

四是从信访频率上看，重复信访件较多，共157件，占信访总量46.1%。

五是从表现形式上看，集体访和越级访增多，如南郊村反映土地补偿问题；张媛要求护养补助金问题等。

六是从人大业务上看，反映有关人大代表的问题较少，只有2件。

三、来信来访反映的主要问题

1、一是反映土地纠纷、山林延包及林权证捆绑发放问题，仍当前农村信访中的热点问题；二是反映永林集团伐木及农村建电站造成农田缺水问题，此仍当前农村信访中反映最强烈的问题；三是反映村干部违纪问题；四是反映农村盗伐林木问题，要求林业公安加强执法力度的呼声较大；五是反映交通事故处理不公及赔偿问题，要求依法公正处理；六是改制企业职工补偿金及工伤补偿问题等引发的矛盾；七是反映环保问题，如反映私立医院污染、建筑工地、卡拉ok厅噪音、佳*冷气排放等影响居民生活问题；八是反映医疗纠纷问题和民政局殡葬服务乱收费问题。

2、反映法院工作问题信访件36件，占信访总数的10.6%。其中反映法院执行不力问题突出，占法院工作问题信访件的一半。

3、反映公安工作及公安干警违法行为等问题信访件26件，占信访总数7.6%。主要反映干警办事不力、执法不公等。

四、存在上述问题的原因

一是部分乡镇、街道和个别部门领导对信访问题不够重视，存在对信访件反馈不及时或应付了事等现象，导致当事人对反馈不服，重复上访；二是一信多投现象多，增加了信访工作量；三是由于集体访和越级访往往更能引起领导重视，解决效果更快更好，因而让上访者产生只有集体访和越级访才有效果的错觉，故集体访和越级访不断增多；四是群众匿名信多，调查反馈难度大；有些信访户法律意识淡薄，没有足够的法律证据，致使信访问题难以解决；五是对信访老户、缠访户缺乏必要的法律手段促其息访。

五、领导重视，加强信访工作做到六到位

市人大常委会认真贯彻落实全国、盛人大信访工作会议精神，加强信访工作，做到六到位。

一是认识到位。**市人大常委会领导充分认识到人大的信访工作是关系到党同人民群众的联系，关系到社会稳定的一项具有很强政治性和政策性的工作，并高度重视信访工作，将信访工作列入常委会议事日程，结合人大审议、调查、执法检查、评议、视察、个案监督等活动，把人大的信访工作作为密切与人民群众联系的“主业”抓紧抓好，努力开拓人大信访工作的新局面，以适应新形势发展需要。

二是人员到位。**市人大常委会加强信访队伍建设，做到“人员”到位，除有一名专职信访人员外，为进一步加强信访工作，今年又将四位熟悉法律、农业、财经、教育方面知识的主任科员调来一起指导抓好信访工作。

三是设施到位。**市人大常委会确保信访工作“硬件”设施到位。设有专门的信访接待室，同时专门为信访工作配齐电脑、扫描仪、打印机等设备，并送信访工作人员到省人大进行信访应用软件培训，以加强与、省人大的快速沟通联系，确保信访渠道畅通。进而逐步做到信访电子化，信访档案无纸化。**市人大常委会还开设信访电子信箱，拓宽信访渠道，这是**市人大常委会提高信访工作质量的又一尝试。

四是制度到位。**市人大常委会高度重视信访工作，3月份专门组织部分机关信访工作人员和乡镇人大主席赴全国信访先进单位湖南常德考察信访工作，并制定了《**市人大常委会信访工作制度》，建立重要信访问题协调会制度、信访分析会制度、领导下基层接访群众制度、信访工作联席会制度、联合办案制度、信访办理会议讨论制度、逾期未结信访案件通报制度及人大常委会主任、市政府市长接待人大代表制度，10月份，召开全市人大信访工作联席会，构建信访网络体系并加强了乡镇人大信访工作。**市人大常委会领导坚持接访制度，坚持每月15号的接待日制度和领导下乡镇接访制度。在下乡接访中，常委会领导们做到大户下访，老户回访，难户专访，努力把问题解决在基层，把矛盾化解在萌芽状态。同时做到机构牌子上墙、领导小组名单上墙、主要制度上墙、

信访网络图上墙。

五是措施到位。**市人大常委会成立了信访工作领导小组，由人大常委会一名副主任任组长，各委办主任为成员组成。

六是督办到位。我办每月选出若干件信访件作为督办件，目前已有12件被列为督办件，反馈率达100%。同时，认真实施信访办理情况通报制度，并对本年度信访办理情况进行通报；对不能及时反馈的信访件用电话和发放催办单方式进行催办，对每一件反馈件由各委办签发反馈意见单，并将反馈不清楚或办理不完整的信访件发还承办单位补办。如：**市某企业职工周某等人自1999年始不断向我办上访反映因企业拒不为其交纳社保金一事，诉诸劳动仲裁，并根据仲裁生效裁决书要求法院予以执行，但法院认为社保金属于国家强制性征缴范畴，必须由劳动与社会保障局依法履行职责，该裁决的事项不属于劳动争议仲裁范围，不予执行。我办经了解情况后，得知法院和劳保局双方就受案范围问题多年来一直无法达成共识，致使周某等人社保金问题无法解决，为此，市人大常委会领导高度重视，多次召开由市人大有关委办公室及**市人民法院、**市劳动保障局等有关部门单位领导参加的工作协调会，并以会议纪要的形式明确了法院和劳保局对此类信访件处理的职责。

六、今后工作打算

1、继续构建我市人大信访网络体系。纵向建立市人大和各乡镇信访网络体系；横向建立人大与“一府两院”网络体系；内部建立人大信访办与各委办之间网络体系。市人大常委会信访工作联席会的召开，进一步完善了网络体系的构建。

2、督促乡镇人大进一步落实信访工作。现各乡镇人大主席团正着手制定信访工作制度，成立信访领导小组，要设立信访接待室，有专职信访工作人员，落实信访工作经费，建立以人大主席团为龙头，以人大代表为依托，延伸至村、组、农

户的信访工作网络，聘请兼职信访信息员，推行首问责任制、领导接待日、双向承诺制、信访责任追究制等信访工作制度。今后将进一步加强乡镇人大信访工作的落实，确保乡镇人大在信访办理上改被动接访为主动下访，改事后处理为超前化解，改单向承诺为双向承诺，逐步实现“小事不出组、大事不出村、再棘手的事情也不出镇”的信访工作目标。

3、充分发挥人大代表的作用。要充分发挥人大代表的作用，让人大代表起到联系政府和群众之间的桥梁作用，一方面人大代表将群众的呼声和热点、难点问题反馈给政府，另一方面通过人大代表做好对群众的政策解释和疏通协调工作。要进一步对代表、信息员、协调员进行有关政策和法律知识的培训，依法按程序解决信访问题。

今年来，我市人大信访工作虽然取得一定成绩，但与党和人民群众的要求还有一定的差距，今后我们要切实落实“三个代表”重要思想，认真为群众办实事，以开拓创新的精神，努力探索新形势下人大信访工作的特点，努力开创人大信访工作新局面。

信访工作是人大及其常委会联系人民群众的重要渠道，是人大及其常委会履行法定职责、接受人民群众监督的重要途径。近年来，州人大常委会坚持围绕中心，服务大局，找准人大监督的切入点和突破口，把受理群众信访申诉作为履行监督职能、增强监督实效的重要渠道和了解民意、关注民生、促进和谐的重要工作来抓，不断创新信访工作机制，加大信访案件的转办督办力度，促使一批信访问题得到妥善解决，为维护群众的合法权益，化解社会矛盾，促进社会和谐稳定发挥了积极作用。

一、加强领导，形成齐抓共管工作格局

州人大常委会高度重视信访工作，切实加强对信访工作的领导，坚持把信访工作作为对“一府两院”开展监督的重点和

构建和谐社会的重要内容，摆在突出位置，纳入议事日程，在听取民意、了解民情、解决民事上下功夫，多措并举，努力排查化解矛盾纠纷，解决信访突出问题。认真落实领导接访责任制和“一把手”负总责制度，形成了整体重视信访工作的机制和领导重视、职责明确、协调配合、齐抓共管的工作格局。常委会主任会议每年听取两次信访工作情况汇报，研究带有共性和倾向性的信访问题，及时将其纳入监督议题。常委会领导坚持身体力行，率先垂范，做到亲自阅批来信和接待来访人员，亲自协调和督办重要信访案件，有效减少了中间环节，提高了信访工作效率。常委会明确一位副主任具体分管，一名副秘书长主抓信访工作。同时，着力改善信访工作软硬环境，设立信访科，配备两名专职信访干部专门负责信访工作，配置了电脑、打印机等办公设备，设立了群众来信来访接待室，购置了接访专用沙发、饮水设施等，不断改善接访条件。建立健全信访工作制度，规范工作程序，制定了重要信访事项转办、信访联席会议、信访办理程序、信访督办等工作制度，使信访工作逐步走上法制化、规范化轨道。

二、增强责任，带着深厚感情处理信访问题

州人大常委会坚持以人为本，带着对人民群众的深厚感情和高度负责的精神来做信访工作，把做好信访工作看成是为民办实事、谋利益的出发点和落脚点。在办理信访案件时，善于用换位思考的方式对待群众，做到情为民所系，群众利益无小事，认真受理群众来信，热情接待群众来访，使人民群众来信来访件件有着落，事事有回音，让人民群众满意，人大信访工作迈上了新的台阶。转变信访工作观念，变信访接待为信访服务。针对不同的信访问题，积极做好“三服务”，即提供指南服务，指导提出解决问题的方法和途径；提供咨询服务，帮助剖析上访的问题、原因及解决的可能性；提供法律服务，宣传讲解有关法律法规和政策，切实做到以情感人，以诚待人，以理服人，以法教人，以信取人，以效惠人，达到尊重信访人权利，维护其合法利益的目的。

三、完善机制, 增强信访工作实效

州人大常委会本着实事求是, 有错必纠, 分级负责, 归口办理的原则, 妥善处理信访问题。对事实清楚, 证据确凿, 适用法律得当的信访案件, 督促配合有关部门做好停访息诉工作; 对反映强烈, 可能错判错处或应当受理而未受理的信访案件则转有关部门办理, 切实加大转办督办力度, 并指明依法求诉的渠道和方法。通过建立程序严密、规范有序、快捷高效的人大信访处理运行机制, 使一批群众反映的问题得到了妥善处理, 增强了信访工作实效。一是建立信访案件转办制。对转办的信访案件实行登记建档, 明确“一府两院”及其相关部门办理时限, 并在规定的时限内向人大报告办理情况。二是建立一把手负责制。对带有普遍性、倾向性、反映强烈的问题和事关群众利益、影响社会稳定的重大信访案件, 常委会主要领导亲自过问, 有针对性地提出解决问题的建议意见, 明确分管领导牵头进行重点督办, 确保信访问题依法得到解决。三是建立现场办理制。对一些重要信访问题, 组织专人到现场进行调查, 并走访当事人, 了解事情的真实情况, 在充分调查的基础上, 组织有关部门负责人到现场与当事人面对面协商办理, 提高办理效率和办理质量。四是建立协调办理制。建立了与“一府两院”的联席会议制度, 明确各个部门信访工作责任, 形成信访工作的强大合力。

四、强化督办, 提高信访工作水平

人大信访的一个显著特点就是信访问题主要通过交办和转办来解决。群众向人大及其人大常委会反映问题, 满怀着对民主法治、公平正义的期盼。若信访事项批转相关部门后长期得不到解决, 将会严重影响人大的威望和权力。州人大常委会注重根据实际情况, 选择恰当的方式方法和适宜的时机, 有针对性地进行督查督办, 促使信访反映的问题得到有效解决, 力求把问题解决在基层, 把矛盾化解在萌芽状态。一是注重程序督办。对一些比较简单的信访事项, 按照程序直接转交有关部门办理, 并向承办部门提出意见和建议, 要求其

限期办理;对一些案情较复杂,需要有关部门调查后才能作出处理决定的,正式发函催办,要求其按期办结。二是突出重点督办。对那些社会影响大、群众意见强烈、矛盾冲突尖锐、涉及广大群众切身利益的热点、难点案件进行重点督办。通过案件的办理,增强“一府两院”的为民意识、公正意识,促进依法办案、公正司法,切实维护群众利益。三是实施高层督办。对重大信访事项和疑难信访问题,实行领导约访、包案调处,做到矛盾不上交,问题早处理,及时化解矛盾。对顶着不办、拖着不办的,必要时提请主任会议或常委会讨论决定,实施更高层次的监督,切实增强承办单位及承办人的责任感、紧迫感,督促其尽快结案,解决问题。四是严格依法督办。州人大常委会将信访办理与依法行使监督权结合起来,充分运用人大及其常委会特有的监督方式,通过视察调查、审议专题报告、执法检查等方式,对事关改革发展稳定大局和行政违法及司法不公等信访问题,认真组织开展执法检查 and 专题调查,全面掌握案件事实,及时提请常委会审议并形成审议意见,促使“一府两院”整改落实,从源头和政策层面推动带有普遍性和倾向性的问题得到妥善解决。五是加强跟踪督办。抓住督办的重点案件不放,一督到底,督出结果,突出办理效果,给上访人一个明白交代,并坚持事后回访,了解他们对事情处理结果的满意度,从源头上做好重信重访工作。

随着人民群众民主法制观念及依法维权意识的不断增强,人大的地位和作用进一步提高,信访问题日益突出,呈现出群体性上访增加、越级上访持续上扬、矛盾对抗性增强、异常信访增多、疏导化解难度大等特点,群众反映的问题主要是企业改制和国有资产流失、社保及劳资纠纷、农村山林地界纠纷、城市建设管理、征地拆迁补偿安置、乡村财务管理、经济合同纠纷、司法不公等方面,州人大常委会针对新时期人大信访工作的特点,坚持实事求是,全程跟踪,积极协调、加强督办的原则,深入基层、深入群众,开展调查研究,热情接待上访群众,耐心听取群众诉求,做了大量得人心、暖人心、稳人心的工作,每年处理群众来信来访300多件,反映

的问题都得到了及时有效的解决，切实维护了群众的合法权益，树立人大机关的良好形象和权威。广南县唐家壁与刘应光宅基地纠纷一案，经过八年诉讼、法院三次判决都没有得到妥善解决，州人大常委会接访后，领导极为重视，经过调查研究，通过人大转办督办，历时八年的诉讼最终得到解决，当事人心平气顺，停访息诉。20xx年，州交通建筑工程公司项目经理李健到省人大常委会上访。反映拖欠农民工工资问题，州人大常委会接到省人大督办件后，常委会分管领导十分重视，批示信访科认真督办抓好落实，做好农民工的思想稳定工作，并带领有关部门负责人深入州中级人民法院和砚山县政府召开联席会议，研究解决拖欠农民工工资问题，砚山县人民政府兑现了52名农民工工资18.8万元。拿到工钱的农民工含着热泪深情地说：“早知道找人大这样管用，我们就不会花费1万多元去反映问题了。”这些信访案件的解决，在人民群众中引起了很大反响，进一步加深了社会各界对人大监督工作重要性的认识。人大信访工作深受群众的信赖，威望不断提高。

当前，人大信访工作出现了许多新情况、新问题。信访主体的法律知识、政策水平、维权意识明显提高，对信访工作提出了更高要求；信访内容复杂、涉及面广，群体访、越级访等现象大量增加，处理难度加大。面对新情况、新问题，州人大常委会将继续探索新的有效途径和举措，做到到位不越位，履职不失职，努力使人大信访工作成为社会和谐稳定的助推器。

向人大信访部门进行反应篇五

我局在20xx年环保信访工作中，始终围绕保障人民群众利益出发，严格环保执法，坚持为人民服务的宗旨，想群众之所想，急群众之所急，狠抓环保信访工作不放松，做到了接待、登记、回复一站式服务，提高了信访工作水平，起到较好的社会效果。下面将我局20xx年环保信访工作总结如下：

一、加强环境信访工作的领导，全力提高调查处理能力。

环保信访在一定程度上反映了人民群众的呼声。所以信访调查处理的好坏，直接关系到环保部门在人民群众中的形象。我局一是建立了一把手亲自抓、负总责，分管领导具体抓，经常抓的工作机制，把信访工作纳入主要议事日程，及时研究解决信访工作中遇到的重大问题，指导信访工作；二是把信访工作目标分解到各职能部门。我局环保举报工作主要由环境监察大队负责，做到任务到部门，责任到个人，形成了上下共同承担信访工作的局面；三是制定了一系列的信访处理的制度、程序，规范了我局信访工作从接待、登记、领导批阅、办理、督查、办结、反馈各环节严格要求，使信访工作进一步规范化、制度化。

二、强化服务宗旨，改变工作作风

为使环保信访工作变被动为主动，切实做到防患于未然，我们主要做了以下工作：一是主动汇报工作，认真听取意见。二是严把建设项目环保审批关，严格执行环评制度和“三同时”制度。在项目审批过程中，简化审批手续，实行一站式审批，对需要上级审批的项目，实行领办制度，帮助建设单位协调和办理审批手续，严格控制了新污染源的产生，从源头上做好信访预防的工作。三是加大对老污染源的监督管理力度，从根本上减少引起环保信访的事由。

20xx年，我局共接待群众来访和电话来访17件次，县委政府督查案件3件，市环保局批转案件2件。在处理过程中，局领导及时召开办公会议安排部署，在第一时间赶往现场进行调查了解，及时作出处理；对于群众来访和电话来访，每一件都作出了相关处理后及时向来访者回复。这样即坚持了执法的严肃性，又做到以理服人，所处理结束的案件无一例上访，避免了环保信访事由的发生，收到了很好的效果。

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，为适应新时期环保信访工作的需要，及时解决人民群众所反映的环境问题，我们采取以下措施：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。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，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，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。

五、存在问题和下一步工作打算

我县的环保信访工作虽然取得了一定成效，但距党和人民群众对环保信访工作的要求还有一定距离。因此我局在下一步工作中，将始终围绕“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。

我局在下一步的工作中一是要认真探索新形势下信访工作的规律、特点。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。二是加大对案件的查办力度，确保信访渠道畅通。我们坚信，有县委、县政府和市环保局的领导，有县信访局的正确引导，有各有关部门的密切配合，有人民群众的支持和拥护，我县的环境信访工作一定会取得更好的成绩。