

信访述职报告(汇总5篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。通过报告，人们可以获取最新的信息，深入分析问题，并采取相应的行动。下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟!

信访述职报告篇一

我于20__年7月至__年5月在区信访办任信访办主任一职，几年来，在区委、区政府的正确领导下，认真落实盛市信访工作有关规定，立足区情，通过狠抓信访工作机制建设，强化信访工作措施，积极为信访群众解决实际问题，以实际行动落实“三个代表”的重要思想，本着“执政为民、依法信访”和“以人为本、以情治访”的工作理念，从实现好、维护好、发展好人民群众的根本利益的角度出发，扎扎实实地解决群众的信访问题，为群众排忧解难。加大了依法信访工作力度，妥善处理信访工作中重点难点问题，采取关口前移、变上访为下访，完善百姓快速处理机制等措施，确保了政治安定和社会稳定，并使我区的信访工作在全市取得了优异成绩，__年、__年连续两年综合工作总分位居全市第一;人民建议征集工作连续四年获全市第一;区长信访电话工作三次名列全市第一。

一、提高认识，加强党性原则

首先，在政治上能够做到坚持党的路线、方针、政策，认真落实“三个代表”的重要思想，始终与区委、区政府保持一致，按照市、区对信访工作的统一部署，积极解决群众来信、来访、来电实际问题。其次，在思想上加强了政治理论学习，特别在办领导的组织下系统地学习了“三个代表”重要思想，党的__大以及__届三中、四中全会精神，提高了自己对加强党的执政能力建设的重要性和紧迫性的认识。通过学习认识

到加强党的执政能力建设就必须坚持与时俱进，必须抓好发展这个第一要务，必须坚持立党为公和执政为民，必须坚持科学执政、民主执政和依法执政。尤其是在，及时反馈信访工作情况。信访办每月定期编发月份信访情况通报，总结上月信访工作总体情况，分析经验和不足，预测下月热点问题，将发到区信访工作领导小组各成员及全区各单位、部门，及时为区领导和全区各部门了解我区信访形势，做好下步信访工作提供参考依据，充分发挥了领导的参谋助手作用。对信访问题处理好的单位、部门和对没有落实信访工作责任制，信访问题未处理到位的单位、部门，区信访办整理情况，上报区信访工作领导小组，以区信访工作领导小组名义下发奖励性通报或批评性通报，以鼓励先进，推动各部门信访工作积极性。

三、积极协调各部门，形成齐抓共管大格局

信访办作为综合协调部门，是区委、区政府窗口部门，主要是为基层、领导和群众服务。妥善协调好各部门积极开展信访工作，形成全区齐抓共管的信访工作大格局是信访办第一要务。一是在接待中，遇到较为复杂的信访问题，能够及时召开协调会进行解决。在协调中，充分落实发案、执法、稳定和保障责任制，按照“依法办事，按政策办事”的处理原则进行解决。对疑难问题及时组织相关单位召开协调会，妥善处置了一大批群体性事件，使全区信访工作收到了明显成效。二是在每周三的区级领导接待日中，有效组织了发案、执法等部门一同与领导进行接待工作，按照领导的接待意见，以点带面，全面推动了各部门信访工作，为解决问题提供了有力保障。三是落实盛市信访工作“三包一保”的要求，对全区发生的信访问题全部落实了领导包案责任制。

四、廉洁自律，树立公务员形象

工作中认真遵守党员干部廉洁从政的规定，结合警示教育活动和共产党员先进性教育活动，提高廉洁自律意识，在接待

和处理群众来访工作中坚持原则，不利用工作之便勒、卡的不廉行为，有效地树立了区委、区政府窗口形象。在工作量较大，任务紧的形势下，牺牲个人休息时间，保证各项工作的落实，并按照规定时间完成上级交办的各项任务，得到盛市信访办和区委、区政府的认可。以信访工作为己任，真诚待人，团结同志，认真做事，不以权谋私，注重搞好班子之间的配合与沟通。

另外，信访办在__年5月以后财务管理从区政府办分离出来。一年来，在财务管理方面，能够按照财经法规处理单位的经济事项，建立健全了财务管理内控制度，实行财务“一支笔”审批制度，一年来没有任何违反财经法规的行为。

驻京信访工作述职报告

信访述职报告篇二

随着我区经济发展的不断深入，企事业单位改革的全面推进，各种利益的重新分配，引发出越来越多的矛盾，并大量从信访渠道中突显出来。205月1日，国务院新修订的《信访条例》开始实施，给新形势下的信访工作提出了新要求，为更好的迎接信访工作面临的新情况、新问题、新挑战，做好信访工作，创保**区信访工作“优质品牌”，解决好群众反映更好的保障信访群众的合法权益，维护好我区信访秩序，为我区经济发展提供稳定的社会环境，我办对全区上半年信访工作进行了调研。现将调研情况报告如下：

一、上半年信访基本情况 and 特征

（一）访、信、电受理情况

按照省、市信访工作的要求，围绕我区经济发展的总体方向，为保护群众合法权益和维护信访秩序，创造稳定的社会环境，积极采取措施，通过半年工作，我区信访形势有所好转，访

量大幅度下降，年1月至2005年6月我办共受理信访总量为1817件次，与去年同期3055件次相比信访工作总量下降了43.6%。

1、走访。今年上半年我办共受理来访总量496件次2597人次，分别比去年同期下降了42%和47%。其中集体访130批次1977人次，分别比去年同期下降了41%和50%。个人访376件次620人次，分别比去年同期下降44%和31%。来访反映的主要问题：一是工资、社保问题412件次2155人次，占来访总量的83.3%；二是企业改制问题60件次312人次，占来访总量的11.7%；三是城市管理及拆迁改造问题16件次86人次，占来访总量的3.3%；四是农民土地问题8件次44人次，占个体总量的1.7%。

2、来信。上半年我办共受理群众来信70件，比去年同期下降了33%。受理市长信箱31件，比去年同期上升了158%。来信反映的主要问题：一是工资、社保问题51件，占来访总量的74%；二是企业改制问题11件，占来访总量的16%；三是城市管理及拆迁改造问题4件。占来访总量的5%；四是其它问题4件，占来访总量的5%。

3、来电。上半年区长电话工作办公室共受理电话1251件，与去年同期持平，办结1244件，办结率达99%。来电反映的主要问题：一拆迁安置补偿问题320件次，占来电总量的26%；二是环境污染问题297件次，占来电总量的24%；三是水电气热问题232件次，占来电总数的19%；四是各类纠纷问题166件次，占来电总量的13%；五是其它问题236件次，占来电总量的18%。

（二）我区信访情况的总体特征

从上半年我区群众信访反映的问题来看，主要有以下几方面特征：一、信访总量与去年同期比呈下降状态；二、来信来访反映问题比较集中，职工工资、社保问题占较大比例；三、

区长信访电话受理解决的问题与来信来访有所区别，多是涉及群众生活中的困难，主要有环境卫生、环境保护，水电煤气等问题。

二、信访问题产生的原因

从我区信访基本情况来看，产生这些问题的原因是多方面的。客观方面主要有：一是我区财政收入少，财政供养人员较多，收支矛盾比较突出，事业单位财政性补贴发放不到位职工为讨工资而上访。二是企业效益不好，停产、半停产企业多，职工放假回家，无生活来源。在改制过程中企业改革成本不到位，制定安置职工方案粗糙，造成社保、劳动合同、医保、职工安置等多种矛盾引发上访。同时企业在改制过程中，企业管理上不透明，尤其涉及到利益再分配问题，也引发上访问题。三是由于**区是一个老城区，城市载体功能弱，城市建设和市政建设欠帐多，随着改革步伐的加快，城区改造面积增加，涉及更多的动迁居民安置和房屋补偿的问题。四是农村未严格执行土地政策，在土地承包、征地补偿、合同纠纷、机动地发包时没有顾及农民的利益，农民利益受到侵害，在国家调整土地改革中，少地和无地农民对土地耕种的欲望达到了前所未有的状况，同时国家征用土地面积不断扩大，补偿费额度的增加也是家民渴望拥有土地的直接原因，从而引发大规模集体访。四是社会经济的不断进步，人们生活水平的不断提高，群众对生活品质的要求也越来越高，关系到百姓生活包括城市管理、水电煤气等问题也提出了越来越高的要求，并且要求更方便、快捷的方式解决这些问题。

主观方面主要有：一是个别部门领导对信访问题不够重视，缺少责任心，信访工作领导责任制得不到落实，各项制度形同虚设。二是执法者对政策掌握不准，执行标准不一，业务不熟，不依法行政，成为信访问题发生的主要源头。三是个别企业领导私心太重，存在腐败现象，缺少群众观念。四是个别部门领导和干部宗旨意识不强，不能为群众维护权益，而只是维护部门利益。五是群众素质偏低，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，而是采取围堵政府、呼喊口号的方式进行越级上访。

三、下一步应采取的具体工作措施

通过分析我区信访问题产生的原因，下一步我区应做好以下几方面工作：

（一）坚持标本兼治，从源头上预防和减少信访问题的产生

做好信访工作，不仅要按照《信访条例》的要求，认真解决信访群众反映的问题，还要坚持标本兼治，努力从源头上减少信访问题的产生。为此，一要坚持以人为本。把人民群众的根本利益作为开展工作的出发点和落脚点，正确反映和兼顾不同方面群众的利益，使全体人民共享改革发展的成果。二要坚持严格依法行政、依法办事。不能因为工作人员不依法行政，出现矛盾，导致群众上访。要坚决纠正各种损害群众现实利益的行为，从源头上化解矛盾，减少信访问题的发生。

（二）抓住工作重点，坚决控制集体访和越级访，尤其是进京访。

上半年我区的信访形势仍十分严峻，越级访时有发生。我们要把控制群众集体访、越级访，尤其是控制进京访，作为当前和今后一个时期信访工作的重点，要强化措施，加大力度，对越级访一定要做到省、市提出的“人要回去、事要解决”的要求，坚决控制并扭转被动局面。要深入实际，有针对性地解决好信访重点、难点问题。各部门党政领导要深入基层，组织力量、调查研究、关心体察群众疾苦，摸清情况、研究政策、拿出对策，举一反三。对于群众反映强烈、涉及面广、牵涉人数众多的重大问题，主要领导要亲自调解、协调处理，争取迅速有效地解决问题，防止错失时机，激化矛盾。

（三）建立和完善排查、协调、处理信访矛盾纠纷的工作机制，加强对信访热点问题的预警和排查工作。对排查出的问题，要有针对性地做好工作预案。要建立乡镇、街道、企事业单位的排查制度和工作网络，明确责任，加大工作力度，充分发挥乡镇信访办、街道司法所的作用，全面提高基层就地化解矛盾的能力，切实把问题化解在当地，认真做好上访老户和重点人员的稳定工作。要重视对群众初信初访处理，提高一次性解决问题的成功率。

（四）深化百姓求助快速处理机制。

本着“整体优化、逐步完善”的原则，以龙头部门统

一协调监管为手段，以电话求助服务为主要方式，以为群众“经济上解困、生活上解忧、精神上解闷”为服务宗旨，进一步完善联动机制，由原有的联网到单位，深化为联网到人，扩大百姓求助快速处理机制宣传，完善各单位、部门职能体系，加强监督，规范管理，提高百姓求助案件办结率，群众满意率，达到“百姓求助反映情况信息畅通、职能部门处理解决问题快速高效、综合部门督办协调规范有序、监察部门查办惩处及时到位”，为我区经济建设和社会发展提供良好的社会环境。

（五）进一步完善机制、健全制度、落实责任，建立健全统一领导、部门协调、统筹兼顾、标本兼治，各负其责、齐抓共管的信访工作格局。一要通过建立联席会议工作机制、终审认定机制、信访问题排查调处机制、政府主导和社会参与解决矛盾纠纷机制等，提高信访工作的水平和效率。二要认真落实信访事项受理登记和转送制度、听证制度、案件终结制度和督查督办等制度，全面推动信访问题的解决。三要严格责任追究，把信访工作绩效纳入公务员考核体系。要对信访工作中的失职、渎职行为，严格依照有关法律、行政法规和《条例》的规定，追究有关责任人员的责任，确保各项工作的落实。

（六）深化依法信访，加大宣传力度，学习贯彻信访法规。

依法信访是做好新形势下信访工作的关键。一方面，全区信访干部要认真学习“三个代表”的重要思想，加强宗旨教育，树立群众观念，增强责任意识和做好信访工作的政治敏锐力，提高工作能力，力争把矛盾化解在基层。另一方面，各部门领导和信访干部要认真学习信访业务知识和相关的法律法规，尤其要学习贯彻好新修订的《信访条例》，深入扎实地搞好依法信访宣传工作，通过各种宣传形式，大张旗鼓地宣传《宪法》，国务院和省《信访条例》、《中华人民共和国游行示威法》、《社会治安管理处罚条例》等法律法规，增强广大市民大法律意识，自觉遵法守法，依法信访。促使信访工作制度化、规范化、法制化，形成依法信访工作机制，逐步把信访工作纳入法制轨道。

（七）加强信访干部队伍建设，充分发挥信访干部的作用

各部门、各单位要重视信访工作，配备好各级信访干部，把有群众观念、责任心强、业务精的人员配备到信访工作岗位上，加强对信访干部的培训力度，扩大培训范围，将触角延伸到企业厂长，医院院长、学校校长、各村村长、社区主任，彻底消灭信访工作死角，进一步发挥信访干部信息排查、接待、处理、疏导、稳定的职能作用，力争把矛盾化解在基层。

信访述职报告篇三

纪检办：

本月，大接访工作是第一阶段向第二阶段转段时期，根据公安部、部局和总队的统一要求和部署，我部门紧紧结合部队实际，多措并举，在信访工作中，坚持从源头抓起，以人为本，标本兼治，及时化解了一些信访问题，树立了良好的边防形象。七月份以来，共受理群众来信来访件一起，办结一起，现将工作情况汇报如下：

一、加强领导，保证信访网络正常运转。

信访工作是了解民意、反映民情、集中民智、凝聚民心的一项重要工作。为了把这项工作抓紧、抓好，抓出成效，七月份以来，支队党委多次专门召开会议，就如何强化，完善支队的信访工作进行深入仔细的讨论研究，同时进一步调整和健全领导机构，成立了专门的领导小组，具体负责处理群众来信来访工作。同时各大队、所站相应地调整、成立了信访调节小组，从组织上保证了信访工作的落实。为了进一步完善信访工作机制，切实加强信访工作，妥善处理人民群众在生产生活中存在的矛盾和问题，保障公民的民主权利和合法权益，更好地维护社会、政治稳定，根据相关法律法规的规定，结合我支队实际，做好信访工作，目前我支队的信访组织网络健全，功能发挥正常，基本做到了群众来信来访件件有着落，事事有回音。

二、注重实效，努力提高处理信访工作的成功率。

（一）强化信访工作职责。支队信访工作领导小组坚持“分级管理负责，归口办理”和“谁主管谁办理谁负责”的原则，努力做到有访必接，有疑必释，有屈必解，有冤必伸，支队信访办公室人员始终以认真负责的态度对待来访群众，对群众反映的问题，做到三不：“不打官腔，不绕弯子，不踢皮球”，凡是反映的问题，都进行详实的登记，同时还注重对信访者作耐心细致的说服疏导等思想工作。能当面答复的问题，当面解决；对比较复杂的一时解决不了的问题，及时地向有关领导汇报，并提出解决问题的意见和建议，对重要的或需要做紧急处理的信访问题，随时报告主管领导，使反映的问题得到及时处理。例如：

（二）坚持领导信访接待制度。支队规定了领导接待制度（领导信访接待日、领导包案）领导信访接待日。支队虽然没有明确每个领导具体接待上访群众的时间，但如果上访群众，根据群众反映的事情，由分管领导负责接待、督促、

落实，直到处理完毕，并负责做好善后工作，不得重复上访。领导包案，对久拖不绝的“老大难”信访案件或因情况复杂，涉及面广、查处难度大的疑难案件，采取分管领导包案的办法，进行调查、处理，并做好群众的思想工作。

三、认真负责，稳妥处理职工群众来信来访。

群众来信，我们着重把好三个关：一是呈报阅批关。重要信件同时呈报领导阅批，尽快落实，特别是联名信，由支队领导直接包案。已办结。二是案件处结关。初信抓“快办”，做到一次性处结，避免重信和上访，七月份以来，群众来信都得到了较好的处理。重复信抓“细办”，找准症结，分理信访人员提出的要求是否有合理成分，做到有理有据，明确答复。三是答复口径关。有些来信反映的问题比较复杂敏感，我们在答复时注意把握分寸，前后连贯，口径统一，实行专人负责、专人专办、跟踪管理，一经形成明确意见，必须不折不扣贯彻落实。对群众来访，我们坚持做到三点：一是热心接待。对上访人员做到一把椅子让座、一杯清茶暖心、一腔热情接待，仔细听取其反映的问题，做好详细记录。二是耐心解答。对上访人员反映的问题和要求，接待人员耐心解答所提出的问题，区别不同情况，有针对性地做说服教育工作，疏导上访人员心态。三是细心办理。对上访人员提出的问题，能办理的及时协调处理，一时不能办理的，做好宣传解释。

信访述职报告篇四

信访实际工作中，一些地区能在加强领导、强化责任、实行责任追究上动真的，在解决群众实际困难、破解信访难题、化解社会矛盾上来实的，有效遏制了信访总量持续攀升的势头，缓解了严峻的信访形势，总结他们的做法，主要有以下几点：

- 1、树立稳定压倒一切的观念，循序渐进推进改革。一是要把

发展的速度、改革的力度与群众的心理承受能力统一起来，处理好改革、发展与稳定的关系。重大决策要符合社会现实，符合实际，要考虑群众的心理想法，在推进改革的进程中，要努力做到瓜熟蒂落、水到渠成。二是要加快完善社会保障体系。扩大社会保障的范围，尽量把城市规划区内已经农转非的“农民”纳入低保的范围。提高城市居民的低保标准，让下岗职工生活有基本保障，力争把改革的阵痛降到最低的限度。

2、树立法治观念，提高全民法律意识。一是继续搞好普法工作。让公民学法、懂法、遵法、守法，遇到问题，发生纠纷，能拿起法律的武器，依法保护文秘杂烩网自己的合法权益。二是法律法规要与时代发展同步。立法机关、司法部门和有关职能部门要根据社会发展中出现的新情况、新问题、新矛盾，及时、科学、有针对性地出台、完善相应的法律法规及政策条文，让各级政府在这些方面有法可依。三是要弱化政府或信访部门的职能，纠正群众信“访”不信法的错误认识。群众上访总量多年居高不下，与政府及其信访部门的角色定位不准、转换不力有关。政府及其部门应与时俱进，随着社会的变化而转变职能，做到有所为有所不为。四是严格执法。在处理信访问题时，不以信访的人多人少定对错，严格以法律为准绳，改变部分人“法不责众”的错误观念。

3、树立信访教育与信访执法相结合的观念，确保信访工作取得实效。思想教育不是万能的。有些人明知拦路抢劫是犯罪，但还是拦路抢劫；明知杀人是要偿命的，但还是有杀人犯。思想教育仅对讲理的人有效，仅对遵纪守法的人有效。对无理取闹的人、对别有用心的人、对图谋不轨的人无效，因此，解决上访问题时要做到区别对待。对确实有冤屈的，要尽快给予解决；对不了解国家的法律、政策而产生误会的，要耐心细致做好解释工作，消除误会；对于别有用心、无理取闹、聚众围堵政府大门、拦阻交通要道等情节严重的，必须依法严厉打击。

4、树立防范与责任追究相结合的观念，加快推进信访工作规范化进程。一是建立民意沟通机制。继续坚持和完善领导信访接待日制度，加强民意沟通。通过谈心交流，了解群众所想、所需、所求，从而畅通与群众沟通的渠道，架起干群“连心桥”。二是建立矛盾纠纷排查调处机制。超前排查人民内部矛盾，对可能影响本地区的矛盾纠纷做到早发现，早掌握，早化解，使矛盾纠纷消除在基层，化解在萌芽状态，降低行政成本。三是实行信访工作首问责任制。为了克服责任弱化和工作不到位的问题，凡是第一位接待群众来信来访反映情况的机关工作人员，要在了解群众反映的问题后，对属于本部门工作范围内的，应及时受理，并给予当事人明确的答复；对不属于本部门工作范围的，要及时向上汇报，向其他部门或系统进行交办、转送，问题转到哪里，责任就跟到哪里，直到问题得到彻底解决。四是实行信访工作过错追究制。完善信访工作现行的考评办法，变以信访量考评为以信访过错来考评，实行严格的信访过错追究制，使各级干部心里服气，工作有积极性；使个别违法乱纪、该作为而不作为的干部得到改正；同时不会再出现因上面的压力太大，领导干部向无理取闹的人妥协、让步，使别有用心、聚众闹事的人有机可趁，形成“爱哭的孩子多吃奶”的恶性循环局面。

从近几年信访情况来看，各种非正常信访尤其是进京非访和群体性事件增长势头猛、影响恶劣、处置难度大，成为影响社会和谐的不稳定因素。如何破解非正常信访这一难题，成为当前社会管理创新中亟需解决的现实问题。笔者对连云港市非正常信访问题进行了调查研究，并探寻了解决该问题的对策建议。

一、我市信访工作的基本情况

(一) 我市信访工作总体形势

近年来，我市信访工作在各级党委政府的高度重视和各部门的共同努力下，取得了一定成绩，信访形势多年来保持总体

平稳，没有发生影响较大的信访问题和群体性事件。但同时和全国一样，我市也正处于社会矛盾的凸显期，由于改革的深入和利益冲突等原因，在加快发展过程中面临的困难多，不可回避的矛盾多，需要解决的问题也多，信访总量仍在高位运行。从20xx年到20**年，各级信访总量连续攀升。

(二) 我市非正常信访有关情况

我市赴京非正常上访处于多发频发态势，20**年度，我市进京上访实际发生量385批689人次，同比批次上升26、2%、人次上升18、8%。其中非正常上访239人次，同比上升54、2%，重复非正常上访现象比较突出。

我市在处置赴京非正常上访工作中，按照中央联席办总体要求，通过采取及时劝返接回赴京非正常上访人员、认真规范处置工作、促进解决问题、落实责任追究等一系列措施，使绝大部分赴京非正常上访得到妥善处理，基本做到了有理的解决到位，无理的疏导教育到位，生活困难的帮扶救助到位，违法的依法处置到位，多数非正常上访人员没有发生回流现象，没有发生恶性的影响大的赴京非正常上访问题，较好地维护了我和首都重要地区和敏感部位的秩序和社会大局稳定。

二、连云港市非正常信访的特点分析

综观我市非正常上访反映的问题，主要集中在社保福利、土地征用与流转、涉军人员、民间借贷、涉法涉诉、房产纠纷等方面。其行为呈现出三个特征：

(一) 频率高发，人数批次明显增加，连锁反应明显。今年非正常上访同比上升54、2%，而且出现了此类问题解决又引发其他问题的现象。如前几年我市通过多种渠道解决了企业军转干部问题后，又连续出现退役士官、复员军官等其它涉军人员反映待遇等问题。

(二)规模较大，手段方法灵活、行动组织性强。随着上访次数的增多，上访人在跟政府有关部门“打交道”的过程中，也积累了一些“经验”。为达目的，他们往往想尽办法，严密组织，统一口径。如民办教师、涉军人员、“残疾车主”，“银行协解人员”串联、抱团集体上访的倾向非常明显。

(三)行为过激，对抗性明显增强，社会影响大。有些上访人不管自己反映问题是否有理，就直接到天安门、中南海、使馆区等场所，拉横幅、静坐、围堵大门、拦截车辆等行为进行上访。

三、非正常上访形成的原因

(一)上访人心理因素加剧进京非访

随着利益格局调整、收入差距拉大，不患贫而患不均的心理在广大群众中显得尤为突出。上访群众心理心态偏激失衡，片面理解政策法律，过分强调自身利益形成一些错误心态：主要有“官本位”心理，认为“谁的官大就找谁”；“人治”要比“法治”管用；“不闹不解决，大闹大解决”的投机心理；“盲从”、“赌气”、“盲诉、盲访”心理等。再加上现实中确有一部分人以访谋生，因访得利，从而导致非正常上访逐年增多。

(二)体制的负面效应诱引进京非访

1、劝返机制的负面影响。对非正常上访，随有随接，随接随返，对减少正常上访总量效果明显。然而从实践中看，上访人产生了去北京上访管吃、管住、管送，“零成本”逛北京的负面效应，形成越接越多，越接越去的恶性循环。

2、考核通报制度存在一些不足。发生非正常上访后一级通报一级，为降低数量，后移名次，基层就会采取“拦”、“堵”、“截”等手段，这就给上访人造成基层

党委政府怕去北京上访的错觉，以此要挟责任单位满足其过高诉求或不正当要求。

3、责任划分中存在不合理成份。《信访条例》规定解决信访问题应“属地管理，分级负责”，但在特殊时期、敏感时节，涉及到三跨三分离、涉法涉诉等信访问题时，强调让户籍所在地稳控，有时迫于压力，为完成稳控任务，就可能答应了一些不该答应的条件，一定程度上放大了群众通过非法上访能解决问题的想法，导致工作越做越被动。

(三) 政府职能缺位助推进京非访

非正常访反映的问题，有相当一部分是在基层受理过。但乡镇、村基层组织功能弱化，力量薄弱，处理信访问题的能力水平有限，致使“依法、及时、就地”解决问题成为一句空话，导致矛盾上行。同时基层干部在接待、处理群众来信来访过程中，确实存在方法简单、工作拖沓、推诿扯皮的现象，小事拖大，大事拖“炸”，进而群众情绪失控，采取进京上访。

(四) 法律遏制不力致使老户肆意非访

1、在适用法律上有难度。《信访条例》内容欠缺，导致上访秩序混乱。首先，《信访条例》没有对上访案件做终结的法律规定；其二，对正常上访和非正常上访缺乏明确的法律界定；其三，对缠访、闹访、无理访等行为缺乏刚性的管理措施。由此，降低了《信访条例》的法律约束力，导致上访秩序混乱。处置非正常上访人的违法犯罪行为的有关法律依据分散规定在《刑法》、《治安管理处罚法》等多部法律法规中，且多属缺乏可操作性的原则性规定。

2、依法处置非正常上访的主体不明确。非正常上访行为违犯了《信访条例》、《治安管理处罚法》和《刑法》等法律法规，本应由公安处置的违法行为，但由于“三个慎用”的出台，

导致公安机关不敢处置，信访部门无力处置。尤其是劳教制度取消后，老户活动更加频繁，组织更加严密。7月1日那天在北京参与非访的将近1万，对于这些老户如何教育疏导，没有什么好的对策，导致加入非访队伍的人员不断增加。

四、我市处置非正常信访的做法及存在的问题

(一) 我市处置进京访的一些做法

1、领导重视，组织健全，构建应急处置小组。市委市政府高度重视驻京工作，专门成立接访二处，主要负责群众进京上访的应急协调和处置工作。

2、精心组织，快速反应。驻京工作组成立以来，按照“遇有情况，快速反映，提前布控，靠前化解”的处置原则，发现人员失控进京，主动对接有关部门，主动到敏感地区布控，果断处置，迅速劝返。多次成功劝返，如海州区张某等6人多次进京，有两次在中南海带出，苏红酒业一批33人次进京被成功劝返。

3、全力协调，多措化解。每次发生非访以后，市驻京工作组在第一时间向省驻京工作组及国家信访局等部门及时汇报，争取理解和支持，尽可能地核减。同时，对于事发单位发函交办，跟踪问效，及时化解矛盾，防止因处置不力再次回流非访。

(二) 存在的困难和问题

尽管我市在处置非正常信访问题上，采取了一系列措施，也取得了一定成绩，但仍存在一些困难和问题：

1、非正常上访人员的劝返接回、稳控和处理工作难度大。一是接回难。如果上访人在北京没有违法行为，或者不愿意返回，信访部门无权采取强制措施将人接回。二是稳控难。非

正常上访人员在北京发生违法行为之前，任何执法机关对他们都不能拘留、关押，采取人盯人、死看死守的方法稳控也存在限制人身自由之嫌。三是处理难。由于法律依据和证据不足，即使公安机关对非正常上访人做出拘留、劳教等处理，被处理的非正常上访人若对处理不服，就会提起公诉，而公安机关往往会被裁定为败诉，还要对非正常上访人进行赔偿，致使许多公安机关不敢依法处理。

2、现有的信访终结机制不健全。按照《信访条例》第三十五条第三款之规定，问题确已解决并且已经三级终结的信访案件，“信访人对复核意见不服，仍然以同一事实和理由提出投诉请求的，各级人民政府信访工作机构和其他行政机关不再受理。”而事实上，只要上访人不息诉，上级就交办，原来的终结随之成为一纸空文。尤其是对已经法律程序终结的无理非正常信访，缺乏相应的终结机制。

五、遏止非正常信访的对策思考

针对非正常上访的行为表现、发展趋势和产生的原因，笔者结合在实践中化解非正常上访的探索，提出如下对策：

（一）创新体制，整合资源，构建一元化“信访大格局”。

化解信访矛盾的理想路径是把信访资源的整合与政府机构改革结合起来，把信访与监督结合起来，建立起统一、权威的社会矛盾处理机制。

从目前组织架构来看，市级党委政府应该转变观念，优化信访的社会环境及运行机制，根据市情，加强统一领导，建立党、政为主导、有关部门各司其职、社会各种力量积极参与、信访部门适时协调的信访新格局。如有的地方成立了群众工作部，以群众工作统领信访工作，发挥党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、法治保障的社会管理体系的优势，全社会共同担起维护群众合法权益的职责。

(二) 创新机制，完善功能，构建一体化“社会大协同”。

社会协同是创新社会管理的核心内涵和化解信访矛盾的主渠道。随着社会网格化管理创新模式的不断推行，结合信访矛盾网格单元化解方式的运用，可以构建以来访接待为主轴、法律咨询解答与心理咨询为辅佐的“一轴两翼”接访模式。

一是在“规范”、“畅通”中推进有序上访。严格按照新《信访条例》的规定，改“批示立案”为“法定立案”，凡是符合法定条件的上访申诉，没有领导批示也能立案；不符合上访条件的上访申诉，即使有领导的批示也不能立案，严防接访中的随意性。

二是在“治本”、“控源”中消减信访矛盾。注重政策的跟踪评估以及政策执行效果的反馈，妥善处理信访问题。对因政策原因引发的信访问题，要注重执法监督。检查政策执行中执法者不当行政原因造成信访问题时，信访工作机构要大胆行使《信访条例》赋予的行政处分建议权，制止不当行政执法行为。

三是在“调处”、“化解”中提升社会协同效能。要建立起政府主导、社会参与、有利于迅速化解矛盾纠纷工作的机制。探索民间组织参与信访，让非政府背景的社会组织承担起社会弱势群体与政府及司法机关间沟通、协调的功能。成立第三方中介机构，组织相关专业人员、法律援助人员、社会志愿者共同参与，综合运用咨询、教育、协商、调解、听证等方法，如社会义务工作者对各类信访人群的义务心理疏导、法律援助、政策咨询和社会关怀等，以形成现代法治社会所需要的人民群众社会基础。

(三) 创新方法，包容并蓄，构建科学化“依法大息访”。

在信访工作中，要善于运用“源头治理、动态管理、应急处置”的社会管理机制，综合体现情理交融、敬畏人民、和贵

包容、法治保障相结合原则。

一要以“评”控访。要“建立健全重大决策社会稳定风险评估机制”，认真研判有关信访问题的严重性、危害性、误导性等潜在风险，既要防止大信访问题处置不当引发群体性事件，也要防止忽视小信访问题而演变为大事端。特别是对事关群众切身利益的重大事项要科学、慎重决策，尽可能减少因决策、政策不完善和行政行为不规范产生的矛盾纠纷，从源头上预防和减少信访问题。

二要依“法”息访。建议建立公开听证信访制度和必要的信访终结制度，对“两级终审”、“三级终结”的案件进行最终认定，推广无理上访户终结制度，把信访听证与规范信访秩序结合起来，实施无理上访老户终结制度。

三要依“规”惩访。面对恶意非正常上访行为，一要慎用警力，二要依法处置。慎用警力不是不用警力，从法律上界定非正常上访行为表现后，对那些在非正常上访行为中违法人员，公安机关就可以依法处置，要在全社会形成一种违法必究的导向。让上访人知道非正常上访不仅无助于解决问题，还会受到法律的制裁，从根本上扭转当前的被动局面。

(四)明确导向，多元评价，构建科学化考评机制。

当前信访事项解决率偏低，很大程度上是由于干部考核评价制度不完善造成的。因此，要用好干部考核“指挥棒”，在考核干部政绩时，加大民生指标的分值设置，让干部更加注重与群众切身利益息息相关的社会建设，真正做到“群众最关心什么，干部就该考虑什么”。

1、考评内容从注重“数量”转向“数量与质量兼顾”，以有效结案率为考核的重要指标。信访工作要立足于解决问题，不能单纯地把上访人数多少、上访重大事件多少作为考评官员的依据，而应对各地的上访情况进行有效监察和掌握，督

促各地积极解决上访所反映的问题，以问题最终解决的数量和质量，来考评。

2、创新过错追究机制。过错追究，就是对因干部违法乱纪、该作为不作为而引起的群众上访，要严格追究干部的责任，并对单位实行严格的扣分处理。但应明确，属于改革带来的阵痛，以及涉法案件的上访，只能是让各级干部尽量做好思想工作，不应该追究干部的责任；属于别有用心聚众闹事的，应该严厉打击，不应该追究干部的责任。实行严格的过错追究制优点体现在：一是各级干部心里服气，气顺，工作也有积极性；二是个别违法乱纪的干部也会有所收敛；三是不会再出现因上面的压力太大，领导干部向无理取闹的人妥协、让步，使别有用心、聚众闹事的人有机可成，形成“爱哭孩子多吃奶”的恶性循环局面。

随着我国各项改革的全面推进和社会利益格局的逐步调整，各类复杂的社会矛盾日益显现，信访工作面临前所未有的严峻挑战。信访矛盾不能靠“堵”更应重视“疏”。因为“堵”只能将“桥梁”变“鸿沟”，“疏”则能把“天堑”变“通途”。要建立良好、正常、规范的信访秩序，形成文明、有序、理性、合法的信访氛围，让信访问题得到更快更好的解决，需要社会各方齐抓共管，共同支持与努力。解决信访问题任重道远，信访工作制度、社会制度的改革和完善都需要一个过程，我们不能消极等待制度完善，而是要在这个过程中按照科学发展观的要求，深入探讨研究信访工作中存在的各种问题，创造性地开展工作，认真做好新时期，新形势下的信访工作，为构建和谐社会做出更大的贡献。

信访述职报告篇五

各位领导、各位同志：

在市委、市政府的正确领导下，在信访局同志的共同努力下，**年以来，全市信访工作取得了可喜的成绩，信访总体形势

平稳，信访工作述职报告。我作为单位里的一把手，在工作中取得了一定的成绩，这和同志们的帮助是分不开的，今年，信访局根据上级领导的指示开展了一系列工作，并针对越级上访和农村帮扶工作、信访积案化解活动等重点工作开展工作部署，现将本人今年在信访局的工作情况报告如下，请与评议。

一、广泛开展农村帮扶工作

今年，市信访局认真开展新农村建设帮扶工作，积极深入农村基层，争取项目资金，帮助当地改善基础设施、调整产业结构、繁荣农村文化。我局从去年8月份到今年年底，在帮扶的村子里建立工作队，并先后为农村基层落实项目资金***万元，在工作中，我们认真做好以下工作。

(一)想方设法争取项目资金

信访局非常重视驻村帮扶工作。在没有资金和项目的情况下，我与局党组专门召开工作会议，将驻村帮扶资金项目逐一分解给班子成员，要求把驻村帮扶工作作为局里的年度工作重点，倾全局之力，抓紧抓好。同时，多次到帮扶的村子里了解驻村帮扶工作开展情况，慰问困难群众并现场指导工作。在这一年多来，全局100多名干部职工分期分批到村里体验生活，为村里的建设出主意、想办法、捐款捐物。局里一名女干部从自己微薄的工资中拿出元钱为村里的小学购买了新的桌椅板凳；9位离退休老干部自愿与村里的孤寡老人和困难家庭结成帮扶对子。在经费紧张的情况下，局里挤出办公经费给村里安上了路灯，购买了3000余册图书，建起了科技书屋。工作队为了一个项目常常要跑几级机关，往返近十个单位进行协调。为了让群众早日用上自来水，工作队数十次到市、县水利部门协调安全饮水项目，有时一等就是一天，中午连饭都顾不上吃，终于使群众在春节前吃上了自来水。

(二)立足实际发展村级经济

为推进驻村帮扶项目尽快见到效益和加快群众致富步伐，在充分调研和征求群众意见的基础上，我局工作队引导村里重点发展双孢菇种植和养鹅产业，免费组织村民去封丘参观学习双孢菇种植技术，从新乡市请来种养殖方面的专家对他们进行培训。现在，双孢菇的种植面积不断扩大，经济效益明显。为实现规模化经营管理，村里引进了“村两委+协会+农户”的先进管理模式，成立了双孢菇种植和养鹅协会。

(三) 严格自律树立良好形象

我局工作队严格遵守驻村工作纪律，工作上高标准，生活上严要求。踏踏实实为群众办实事，真心实意为群众排忧解难，虚心向群众请教，始终坚守在生产和施工第一线。在与群众一起劳动中，不仅学会了插秧、收稻、种菜等技术，还密切了干群关系，增进了感情，工作队与农民朋友真正成了一家人，树立了信访局工作队员的良好形象，也树立党和政府在人民群众中的良好形象。

经过艰辛努力，我局新农村建设帮扶工作取得了明显成效。先后完成以***村为中心的万亩农田整体开发，村内和出村道路硬化，安装了自来水和有线电视，规划了经济发展园区，建起了文化大院、科技书屋、农村超市、清洁沼气，完成了双孢菇种植、养鹅等致富项目的推广。

二、建立信访局领导定期接待群众来访工作机制

我局为进一步密切党和政府与人民群众的联系，畅通信访渠道，加大对人民群众来信来访问题的解决力度，根据省联席会议制定的《领导干部定期接待群众来访实施办法》文件精神，结合我市群众上访的实际情况，制定了我局在今年制定了《信访局领导干部定期接待群众来访实施方案》。我和信访局其他领导干部严格遵守方案上的要求，认真履行有关职责，切实做好群众来访接待工作。我和局里有关领导以公开透明、规范有序、方便群众、解决问题为指导原则，通过深入贯彻

落实科学发展观，深刻认识和准确把握新形势下人民内部矛盾的特点和规律，践行党的宗旨，切实发挥党委和政府主导的维护群众权益机制作用，落实“事要解决”的要求，信访局主要领导干部参加，直接面对群众，亲自接待来访，着力解决突出问题、化解矛盾纠纷，维护群众合法权益、促进社会和谐稳定的工作格局，建立健全正确处理人民内部矛盾的长效机制。

我和局里其他几位领导干部带头接访，面对面解决群众反映问题。今年以来，我共接待群众来访22批36人，现场解决16起，现场化解率72.7%，立案批办6起，到期案件已全部提前办结，群众满意率达100%。如：太行办事处罗庄村群众反映的12.5亩林场用地的权属争议问题历时未果。为攻克这一难题，我们通过约见上访群众代表，认真听取矛盾双方意见，理清了事实真相，找出了症结所在，经反复研判协商，最终本着尊重历史、面对现实，公平、公正的原则，达成了一致协议，使问题得以化解。通过领导干部定期接访制度的有效落实，使更多的群众选择依靠当地党委政府解决问题。

三、加强群众越级上访问题治理工作

近年来，我市信访工作取得了长足的进步，但从目前的总体情况来看，群众越级上访的问题仍然比较突出。这几年，我市群众越级上访虽然呈逐年下降的趋势，但越级访问的数量仍然较大。我通过着重对群众越级上访问题进行调查和综合分析发现，群众越级上访反映的问题比集中，绝大多数都是当前的热点信访问题。如企业改革中欠发职工工资等损害职工利益的问题；城镇拆迁补偿标准低；对法院判决不服等涉法涉诉问题，等等。在这当中越级上访者大多数是上访老户。有的越级上访群众一年去北京就达5次之多，反复性特别强。群众越级上访主要是对信访工作人员不信任，其基本动机就是要造成大影响，让上级或通过其他方式给基层施加压力，以期达到所诉求的目的。

当前要做好信访工作，化解社会矛盾纠纷，维护社会和谐稳定，是各级党委政府在发展战术上的第一位任务。减少群众越级上访，我认为主要采取以下对策：

(一)更新信访工作理念

在构建社会主义和谐社会的大背景下，信访工作赋予了新的内涵。它不仅是联系党和群众的桥梁，倾听群众呼声、解决群众疾苦的重要途径，同时也是党和国家的一项重要工作，构建社会主义和谐社会的基础性工作，维护和实现群众民主权利的重要手段。它在化解社会矛盾，维护社会稳定，促进社会和谐中发挥着不可替代的重要作用。因此，要站在新的高度，用新的角度来看待信访工作。用“民主法治、公平正义、诚信友爱、充满活力、安定有序、人与自然和谐相处”的社会主义和谐社会本质特征来理解信访工作。用“抓经济发展是政绩，抓好信访工作、促进社会和谐同样也是政绩，抓发展不抓稳定不行，抓稳定不抓信访不行，发展是硬道理，稳定是硬任务，稳定保障和谐”的理念来谋划信访工作。在战略上要把发展放在第一位，在战术上把稳定放在第一位。自觉把信访工作放到全局工作中去思考、去谋划、去部署、去推进，与其他中心工作一同部署、一同检查、一同评比，做到年初有计划、年中有检查、年终有总结，表彰先进，鞭策后进，形成良好的信访工作激励机制，促进工作的有序运作，深入开展。

(二)要畅通信访渠道

疏则和，通则顺。减少群众越级上访，关键的是要畅通信访渠道，使群众在最基层冤有处申、苦有处诉、事有人管、问题有人解决，让群众在近距离、短时间、多途径、低成本的情况下表达诉求，解决实际问题。一是要畅通诉求表达渠道。各地各部门要落实信访接待制度，确保群众来访来电有人接，事情有人办。要按照信访为民、便民的原则，进一步拓宽信访渠道。各乡镇、单位及有条件的村都要公开信访电话，开

通网上信访、和谐110和“免费邮政”信访。村一级要落实村干部日值班制度。二是要畅通信访信息渠道。健全完善县、乡、村、组四级信访信息网络，形成上下齐抓、左右共管，横向到边、纵向到底的信访网络体系。要充分调动发挥各级信访工作人员和群众提供传递信息、调解矛盾、参与查处问题的积极性，尽早掌握苗头性、内幕性信息，做到未发先知，将大量的信访隐患、初信初访和反映的“难点”、“热点”问题解决到基层，处理在萌芽状态，有效预防和控制越级上访。

(三) 要增强基层组织的公信力

有了政府的关心，群众才安心。信访信访，一级组织失去信任，群众就会去越级上访。要减少越级上访，重要的是增强基层组织的公信力。一是要抓好基层组织建设。按照“三个代表”重要思想加强对领导干部的教育、监督和管理，增强他们的勤政廉政意识和全心全意为人民服务的思想。对哪些不能坚持原则，私心重、群众意见大、能力又差的领导干部要及时调整和更换。提高基层组织的公信力、吸纳力和做好新形势下群众工作的能力。二是要切实转变基层干部的工作作风，增强群众观念。端正思想认识和态度，不要怕群众反映问题，要认识到群众信访是对我们党和政府的信赖与支持。要坚持从群众中来到群众中去的群众路线，想问题办事情要考虑群众的根本利益，做到科学、民主、依法决策，不能牺牲群众利益来完成经济指标或其它任务。三是要大力推行公开办事制度，增强工作透明度，促进领导干部廉洁自律、秉公办事，从根本上减少越级上访问题的发生。要及时、真实、具体地做好以财务公开为重点的村务、厂务公开，便于群众监督。亮出家底，温暖人心，浓厚感情。四是要关心群众疾苦，尊重群众意愿。要按照执政为民和根本要求，坚持从群众满意的事情做起，从群众不满意的事情改起，认真倾听群众呼声，妥善处理涉及群众利益的问题。

(四) 要切实解决群众合理诉求

当前越级上访反映的问题多数涉及信访人切身利益，而且绝大多数都是合理的。减少群众越级上访，根本的还是要稳定上访人员情绪，弄清群众的意见和要求，解决群众实际问题和合理诉求。实践证明，只要将群众反映的问题实事求是地彻底查清，秉公依法依规处理，上访群众心通气顺了，越级上访也随之平息了。对合情合理、符合政策，又能够解决的问题，要及时按有关政策，尽快一次性地解决好。