

最新信访工作调研文章 改进和创新信访 工作调研报告(大全5篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

信访工作调研文章篇一

为探寻信访发生原因，掌握处访有效措施，稳控信访未来走势，近期，我们以某镇的信访情况为依据，进行调查研究。对全xxx镇1—4月份信访事项进行统计归类，整理内容，分析原因，总结处访方法，归纳处访经验，对当前农村信访情况进行总结和思考。

一、当前农村信访现象的新特点

1—4月份，全镇到县走访数量为16件，到镇走访16件，先后有两人去省申诉，发生到最高人民法院申诉的两次。

从统计上看，当前信访工作呈现鲜明的新特点，主要表现为：

（一）集访数量相对增加。1—4月份，全镇共发生6次集访，占信访总数的16.67%。集访主要发生在农村土地、林木承包；基层机构改革；历史遗留问题等方面。如新南村七组村民，为了争得一份机动地单独供本组收益，先后组织两次到最高人民法院申诉，要求确认一二审法院判决错误。机构改革中落聘人员、离任村干部、复员军人因具有共同或相同诉求，都是集访的高发人群。

（二）越级访更加突出。全镇除到镇走访外，发生的去县访、进京去省访都是越级访，不经镇，不经县，甚至直接到北京，

如新南村徐进等村民。信访的层级性被弱化，突发性增强，给预测和应对工作增加难度，给基层人民政府工作带来很多被动，也增加解决信访问题的社会成本。

（三）无理访日趋严重。全镇发生的进京去省访都属无理访。如刘湘君上访的“民师”待遇落实问题，经县市两级信访部门处理，形成结论，否定了他的错误认识，但他仍不死心，继续上访，以市信访局工作人员曾伤害自己，不服市政府信访局复核意见为由对市政府提起行政诉讼，法院不予理睬，便以法院为对象去省走访。崇斌、姜仁之、新南村七组村民所反映的问题经法院反复处理，形成定论，但他们就是不予认可，固执己见，突然地发起进京申诉，增加信访工作代价。

（四）民主访比较集中。在全部信访案件中，大多是村民对村组的作为不满意，怀疑他们的公正，认为他们侵权，反映出民主权利意识的增强，主要表现在：没有按规定给予土地承包权或者说给予的不完整；承包他人的土地、林木不合理，损害村民利益；村干部以权谋私，损害集体利益；村政务财务不公开，剥夺村民知情权；在调处村内矛盾上不积极、不公平等。

（五）利益访现象十分典型。在上访中，都是为着利益，而且是个人利益，很多上访人希望通过信访获取更多的利益，甚至额外的利益。如主动要求政府办理城乡“低保”、要求提高土征收补偿标准、要求政府给予经济帮助等。新南村七组村民在村统一分配土地时以虚报人口方法多获取59亩土地，对外发包收益，村集体纠正收回，在经法院审判败诉后，他们竟到最高院上访，企图夺回土地。

二、信访新特点的成因分析

信访新特点的产生有其深刻的社会根源，是社会物质生活条件变化的结果，是现阶段我国经济社会新发展具体反映，折射出我县市场经济发展迅猛，城乡物质文化进步较大的喜人

局面，反映出我县经济发展、文化活跃、思想解放、环境宽松、以民为本发展思路的明显成效。信访是稳定情况的“晴雨表”，多发的信访虽然暴露出很多不稳定因素，但也充分证明了发展的持续与高效，发展规律告诉我们，伴随着发展，新矛盾、新问题一定会出现，这是利益变化引起的必然结果。比如我镇的国投土地平整项目建设，关系到土地的重新划分，涉及有关人的具体利益，难免有人通过信访表达请求。在机构改革中，一部分人必然被淘汰，为了挽回失去的利益，他们走上信访的道路。所以，信访是发展过程中的自然现象，只要充分认识并认真对待，就能明得失、知不足，更好地开展工作。

正是以民为本理念的强化，我们强调服务与诚信，弱化管理与监督，理解并宽容群众的不合理请求，对他们偏执甚至错误的行为只是加以说服教育而不是制裁与惩罚，导致信访方便快捷，成本较低，成为人们主张权利，维护利益的重要选择，信访数量增加自然而然，而且在短期内不会减势。

环境的宽松加上信息时代信息的开放，群众思想活跃，想法丰富，加上市场经济的影响，人们权利意识增强，利益观念强烈，耻于利而荣于义的思想进一步弱化，积极争取应得利益，甚至包括不该得利益，使得利益访现象非常典型。

为了减少恐惧心理带来的精神压力，许多群众在人多壮胆心理作用下积极利用集访方式来实现自己的追求。也有些群众为了制造声势，增加政府压力，人为地串访集访，导致集访的相对增多。

多少年来官情结在群众心目中始终存在，认为官大好办事，权重办成事，在“告御状，众官怕”心理驱使下热衷于进京进省上访，造成越级上访的高发。

目前正在施行的《村民委员会组织法》虽然为村组管理提供了有力的工具，但其规定得仍然不全面、不完整、不具体，

在某些方面难以操作，不能完全满足现实生活需要。比如对村组法律地位问题，法律没有具体的规定，作为村内的村民小组能否有自己独立的土地等财产，现实生活中，很不统一。有的村以组为单位，土地分包村民。有的村全村一个标准，分包土地。有的村，组里有自己的实体，收益为本组所有，而有的村只有村属财产没有组属财产。正是因为法律规定的原则与笼统，引发歧义与争议，产生上访。一些村干部政策法律水平差，处理事务淡化程序、不公开透明，甚至有失公正，引起群众合理怀疑，引发信访。更有部分村组干部作风不务实，工作不积极，服务不到位，群众有意见，只好上访。

极少数群众不能正确对待历史，不能摆正历史与与现实的关系，总是用今天的眼光看待过去，以现在的标准去衡量昨天，从而产生不合理要求想法。任何政策法律只能着眼于当前和今后，不可能调整过去。一些离任村干部、复员军人、代课老师，他们不感恩当初组织上的照顾，让他们成为先进分子，从普通群众中脱颖而出，从事非农业劳动，有一份体面的岗位和当时不错的收入，反而以组织欠债的心理要求补助安置、帮助支持，或者要退休工资，或者主张支付养老金，用现时的政策回去调整过去的事情。在这些根本不可能落实的主张不能实现时，就理直气壮地上访。

三、应对信访新情况措施探析

信访是发展的伴生物、附属品，是解决发展过程中出现的问题的重要方式和途径，是保护并实现人民群众民主权利的重要手段。要理性地看待上访，既不熟视无睹，束之高搁，也不大惊小怪，草木皆兵，要认真对待，积极应对，因势制宜，对症下药，努力消除信访，为发展扫清障碍。

（一）正确评价，理性判断。目前，党和政府重视信访工作，加强工作部署，健全工作机制，严格工作责任，畅通人民群众表达意愿，维护权利的渠道，必须全力建设好这项惠民工程。在评价信访问题上应坚持理性判断，正确评价，既不能

将信访等同于工作责任，也不能将信访视同无理取闹，正当的信访是群众困难，应认真研究解决，无理的信访是市场经济利益化的表现，应从解访工作中册除。对照这个标准，当前在评价信访工作上仍然存在唯数字主义的不足，没有区分和辨别正当访和无理访，科学性与公正性欠缺。在评价稳定质量上，不能单以信访发生数量为标准进行考核，而是要区分正当访与无理访，只能将正当访的数量作为考核指标，将不通过合法渠道解决纠纷、无理谋求不正当利益的无理访排除考核指标之外，如此，提高评价的科学性与公正性。在评价一个地区的信访工作业绩时，也不能单以信访总量作为考核标准，而是要结合人口、经济建设指标等各种因素综合评价，以合理的判断，公正的考核调动信访工作人员积极性，推动信访维稳工作深入开展。

（二）因势制宜，灵活处理。对待上访要主动迎接，不可回避拒绝。要畅通信访渠道，让群众信访有路走，有门进。只有这样，才能将矛盾留在身边，否则造成矛盾升级，越级上访，不但造成工作被动，而且为处理增加成本和难度。对待信访，要耐心接待，掌握情况，分析原因，寻找策略，切不可闭目塞听，敷衍了事。对于各种信访事项，要分门别类，区别对待，加强教育疏导，分流无理信访；认真履行职责，解决正当信访。对于能够解决的问题应积极主动地帮助解决，不能认为平白无故地为他人办事是劳而无功的傻瓜，要以公仆心办服务事。对于一时不能解决的，要说明原因，给予答复，把上访始终控制在手中。要提高处理纠纷和矛盾的技术水平，因势制宜，灵活多变，以各种变通方法解决棘手难题，可以充分利用国家各种支农、惠农政策补贴曾为发展作出牺牲的群众，把他们从求偿的上访路上拉回来。

（三）依法办事，公开公正。治标更要治本，治水主在治源。随着民主法治的深入人心，依法办事，阳光行政已成为时代新潮，形势要求我们必须办事公道，公开透明，否则群众就有理由怀疑我们所做的工作，就会制造不必要的上访。从上访统计情况看，上访多发的村，大都存在办事不公开或者公

开不够的问题，对群众报告不足。我们处理事情，开展工作一定要树立群众眼睛最亮的理念，时时想着让群众知情和参与，不要怕烦，不要嫌累，该走的程序一定要走，不能自以为聪明，蒙混过关。村务，特别是村财务要定期公布，接受群众评议监督。土地林木等集体重要财产的处分一定要征得群众或者其代表的同意，切实把民主管理落到实处。对于村组相互法律地位、彼此权利义务问题，在法律政策没有作出明确规定的情况下，建议县政府以（意见）形式要求各村以全村村民或其代表议定方法解决，用村规民约弥补法律的不足。要学会用法律思维分析研究问题，依靠法律解决各种矛盾纠纷，教育和动员群众走依法解决矛盾道路，通过调解、仲裁和诉讼文明规范地调整好各种利益关系。

（四）齐抓共管，多措并举。息访工作事关全局，是一项系统性工作，需要各方参与，齐抓共管，任何单兵作战都事半功半，甚至无功而返。各个部门，各个成员要充分利用自身各种优势，为解访献计出力，在坚持谁主管谁负责，谁责任谁负责原则的前提下，要突出部门间、人员间的互补共助。既在分工的范围内独立自主地开展工作，又在配合的要求下相互补充地完成任任务。信访综治部门要积极受理上访，主动深入地开展调查研究工作，了解上访情况，掌握上访原因，提出解决建议，根据对口原则，将需处理事项及时交办有关部门和个人。

相关部门要根据“谁家孩子谁家抱原则”积极主动地受领信访案件，迅速履行职责，妥善解决问题。在解决措施上，要综合利用各种方法，包括在宣传教育上求过关，在机制责任上增压力，在奖惩激励上生动力，着力完善息访止争的长效机制。要注重在乡风民俗上找途径，在亲情友谊上寻突破，不断丰富处理矛盾纠纷的方式方法。要坚持依法信访，健全工作机制，规范处访程序，及时治理各种无理访、非正常访，切实发挥党纪法律在处访工作中特殊作用，努力消除以上访谋取不正当利益现象。

信访工作调研文章篇二

我区位于中心城区，是我市政治、经济、文化、教育、金融、贸易、旅游、服务的中心。现辖6条街道、40个社区、6个行政村、31个自然村，总人口34万。

20**2000年，全区共接待和接受了1710批3672访。

—受理群众走访973批2935人，同比下降5%，包括84批132人，7批集体走访，其中32批63人，5批25人，注册22批49人(含原工厂教师6人集体走访1批)属地属事8批龙沙区案件，异常走访2批。北京访问同比增长68%;12批31人(含2批集体访问)同比下降14%;95批412人(含42批集体访问)同比增长11%;782批2360人(含420批集体访问和1340批重复访问)，同比增长26%，群众访问结案率达到70%。

—接受群众来信56次，同比下降51%，结案率达到98.5%。—接受电话访问628次，同比下降29%，结案率达到100%。

—受理网上访53件次，同比下降74%，结案率达到100%。

疑难信访案件专项治理实质突破。“重点疑难信访案件专项治理年”成效显著，23起历史遗留的重点疑难信访案件办结14起，45起临时交办案件办结35起;“区委书记暨党政领导大接访”活动扎实开展。区级领导共接待136起信访案件，息诉罢访的有102起，办结率达75%;全区一盘棋的信访格局形成。统一领导、权责明晰、条块结合、分工协作、全员参战、齐抓共管的大信访调处新格局发挥了巨大作用。

二、信访工作现状

当前，信访工作总体形势在向好的方面发展。但由于当前我国正处在矛盾多发的特殊社会发展阶段，信访总量仍在高位运行，信访突出问题仍较集中，深层次的问题不断产生，不

和谐的因素大量存在且解决的难度越来越大。

(一) 信访总量有所增加，并仍在高位运行

除了多年积累的问题解决的难度越来越大，新的信访问题仍在不断产生，深层次的矛盾逐渐呈现，其中多数涉及群众的切身利益。这些情况充分表明，当前我国社会正处在因为社会转型而必然出现的矛盾高发期。不和谐因素的大量存在，需要各级各部门同心协力去化解和解决。

(二) 信访问题涉及面广，结构性矛盾突出

群众信访反映的内容涉及方方面面，大至对国家发展、建设提出批评和建议，小至要求解决个人生产、生活中的问题。从近年来群众信访反映的问题看，主要集中在劳动社保、城镇房屋拆迁、农村土地征占、企业改制、涉法涉诉、军队退役人员、环境保护、干部作风等八个方面，约占信访总量的一半，其余的问题则相对比较分散。这八个方面问题，都与群众的切身利益密切相关，其中多数又与经济体制深刻变革、社会结构深刻变动带来的利益格局深刻调整密不可分。这些情况充分表明，改革带来的结构性矛盾已成为当前社会突出的矛盾。随着改革的不断深化，一些深层次的矛盾还会不断暴露，不和谐的因素还会继续产生。

(三) 信访形式以走访为主，过激行为时有发生

当前，群众信访的形式呈现为多样性，有书信、走访、电话、传真、电子邮件等，但主要的还是书信和走访两种形式。从最近对书信和走访两种形式的统计数据看，在全国，群众采取书信形式信访的约占28%，采取走访形式信访的约占72%。在走访中，集体上访(指5人以上)的人次约占走访总人次的70%。不可忽视的是，集体上访的人次仍占较大比例，有组织的跨地区跨部门的串联集体上访有所增加，上访过程中的过激行为仍不断发生，非正常上访的情况还时有反复。种种

情况表明，社会不和谐因素仍大量存在，有些矛盾还相当尖锐和激烈，已成为影响社会和谐和发展的突出问题。

三、信访严峻形势的成因

在高强度地推进信访稳定工作的同时，信访稳定形势并不乐观。究其原因，相当复杂。

(一) 城市化工业化的突飞猛进

上世纪八十年代中期以来，在城市化、工业化日新月异时期，使社会构成和社会矛盾异常复杂，各种利益群体之间相互博弈在所难免，通过信访渠道维权成了弱势群体费省效速的当然选择。

(二) 各类改革举措的强势到位

改革涉及各类主体之间的利益调整。改革是前无古人的探索，难有万全之策。大力推进国有、集体企业改革、机关事业单位人事制度改革和工资福利制度改革、土地制度改革、社会保障制度改革等等。通过改革，多数人得到了实惠，也难免有人利益受损，尤其随着时间的推移，有的改革措施和工作上的缺陷逐步暴露出来，使得涉改矛盾纷繁复杂。这种日积月累的社会矛盾，在一定时期必然呈高发且难以化解之势。

(三) 全能政府的无限责任

目前，政府基本沿袭计划经济时代的管理模式，属无限责任政府。政府无所不包、无所不能，加之权力集中、失误难免，因而责任难脱、矛盾集聚。在改革发展中，群众把所有的希望都寄托于政府，把问题的责任也往往归咎于政府。发生了矛盾纠纷，群众自然找到政府。政府能力有限，矛盾纠纷不能妥善解决时，人们便把所有的不满和愤怒洒向政府，而各种社会组织又难以真正为政府分忧解难。

(四) 决策的非科学性与变动性

领导机关决策不科学是引发政策性信访的关键因素，政策的变动性是导致不稳定的重要原因。从信访稳定突出问题看，集中表现为各种主体之间经济利益冲突，主要由涉及群众利益问题的政策考虑不周引发的，与政策调整变动大、前后衔接不足、群众得到的利益和实惠相对受损有关。在不同时间、不同地区适用不同政策，群众得到的经济补偿差异较大，加之群众的攀比心理和期望值较高，经济利益矛盾驱使他们走上集体上访之路。领导机关在处理上访纠纷的决策不慎，也是导致上访的重要原因。

(五) 干部执行力的强弱差异

实践证明，干部执行力强，工作深入扎实，信访稳定效果便好。如果各级领导干部都敢于和善于做群众工作，真情为民，不少纠纷可消灭于萌芽、化解于基层，从源头上保住了稳定。反之，干部执行力弱，是导致信访稳定事项不断产生和难以化解的重要原因。有的领导干部在处理群众利益问题时方法简单、态度生硬，与群众形成对立或对抗；有的干部对需要关心和解决的群众利益事项久拖不决、酿成是非；有的不愿、不敢接触矛盾，对群众上访采取推、拖、躲的办法，使小事情变成大事件，等等。目前，信访稳定工作中重排查轻预防、重牵头责任轻部门联动、重接访轻走访、重出警轻处置、重批示轻靠前指挥、重稳控轻化解等现象不同程度地存在。

(六) 上访群众的误解与偏见

从信访稳定状况看，相当部分涉法涉诉和政策性上访，群众从自身利益甚至利益最大化出发，误解相关政策和法律法规，误解司法人员和政府工作人员。一些上访群众信“访”不信“法”、信“上”不信“下”、信新领导不信原领导、信高层领导不信基层领导、信“闹”不信“理”。每次领导班子换届和主要领导干部调整，都要掀起新一轮重访、缠访高

潮，就是信新领导不信原领导的表现。在老上访户的示范带动下，不少上访者笃信“不闹不解决”，尤其是专选敏感时期和重要时段给政府施压，从而达到大闹大解决的目的。

(七) 现行信访稳定体制的缺陷

现行信访稳定工作体制至少有以下缺陷：一是谁主管谁负责与属地管理原则未细化。在人、事、财权不断上收的今天，上级政府利用权威把自己应负的信访稳定的责任推给下级政府，下级组织面对“自己生的孩子叫别人抚养，还要考核别人养得好不好”的做法十分无奈。二是接返、劝返办法不科学。按照国家《信访条例》规定，只要上访人员在5人以内，上访过程无过激、违法行为，就不应要求基层组织接返、劝返。然而上级有关部门只要有人上访，不问青红皂白，便要限时接人。这种体制不仅增加了信访稳定成本，而且阻塞了正常上访渠道，还给上访人员形成了政府怕上访的误导。三是信访交办程序不规范。上级组织多头交办、重复交办、乱交办现象时有发生。法院终审、信访终结的案件继续交办屡见不鲜，甲地负责的事项交给乙地办也不少见。四是不加区别地问责。建立信访稳定工作“一票否决”制和责任追究制是必要的。但有关规定太笼统，不区别在处理上访事件中有无失职渎职行为，只要出现不稳定事件和进京上访便“否决”、“问责”，这种是非不分的问责体制，迫使基层组织无原则地“拿钱买平安”。事实上，很多不稳定事件的发生，不是信访工作没到位，而是上访人期望值太高等其他原因引起的。

(八) 对违法上访惩处乏力

目前，重访、缠访、闹访有禁无止，与对违法上访者惩处不力有关。一是缺失规范群众上访现场秩序的文件，没有及时将《信访条例》和《治安管理处罚法》的相关规定结合信访实际具体化。二对严重影响机关事业单位正常秩序的缠访行为没有制止的有力措施，以各种理由阻塞公路交通等恶性闹访案件

打击不力等等，导致闹访者、缠访者气焰越来越嚣张，客观上为跃跃欲试的闹访人、缠访人壮了胆。

四、加强我区信访稳定工作的主要对策

贯彻落实科学发展观，不断加强和改进信访稳定工作，以稳定保障和促进发展。除了宏观上改革全能政府管理体制、社会保障制度、户籍制度、土地制度，打造法制政府和廉洁政府，理顺信访工作条块体制、理顺接返、劝返体制，畅通正常上访渠道、规范信访交办程序、细化问责措施等等，在我区信访稳定日常具体工作中，还要主要做好以下方面：

(一)完善信访工作长效机制，求创新提效率

实践科学发展观，针对新时期信访稳定工作的新形势、新特点，总结成功经验，不断创新和完善受理、办理、调处、**信访事项的程序、措施和方法，形成信息、稳控、应急、化解“一条龙”的长效机制，努力创建我区“畅通、有序、务实、高效”的信访工作新秩序。首先做好“四个坚持”：坚持“党政领导大接访”活动，从而提高信访案件的协调力度、调处效率和办结质量；坚持“领导包案制度”，实行“包化解、包稳定”的责任制。做到一个信访事项、一位领导、一套班子、一个方案、一抓到底，深入基层，为民解忧；坚持发挥联席会议制度的作用，强化领导责任，以“联合接防、集体会诊”解决实际信访难题；坚持“律师参与信访接待”，咨询解答与引导寻求司法程序解决相结合。其次抓好“四个实行”：实行信访工作例会制度，定期部署、指导、检查基层和部门信访工作；实行信访评估制度，对涉及群众利益的重大决策事项进行事前信访评估，避免埋下信访隐患，促进各级决策的科学化、民主化、规范化、人性化；实行基层代访制度，即村委会、社区干部对辖区居民反映集中的问题采取代替居民到相关部门反映的举措，推进信访秩序的规范化、矛盾解决的程序化和干群关系的和谐化；实行信访情况通报制度，每两月发一次信访通报。

(二) 狠抓信访矛盾化解，保稳定促发展

把工作重心从对群众信访事项处理转移到事前排查预防化解上来，增强工作的预见性、主动性和针对性。坚持定期集中排查与不定期经常性排查相结合，自下而上逐级排查与边排查边调处相结合，及时掌握社会矛盾的苗头动向和预警信息，对可能引发大规模集体访或群体性事件的苗头性、倾向性问题，做到发现得早、化解得了、控制得住、处理得好。力争将信访问题消除在萌芽状态，成本低、见效快。要高度重视预防和妥善处理群体性事件工作，切实做好源头排查、超前化解、预警研判、预案完善和妥善处置工作。坚持抓早抓小抓苗头，避免矛盾积累、激化，坚决防止发生大规模集体上访和群体性事件；强化和改进初信初访的接待受理工作。把提高初信初访一次办结率作为提高信访工作整体水平的关键，作为专题研究信访工作时的一项重要内容；高度重视好信访督查督办工作，建立健全党委、政府统一领导、信访部门组织实施、各部门共同参与的信访督查工作机制，有效利用督办单、专项督查、定期通报等手段，对重信重访等重大信访事项办理进行督查督办。督查工作的重点放在与群众利益密切相关的、百姓反映强烈的信访突出问题上；做好督办和问效，在提高案件办结质量上下功夫；做好信访事项的复查复核工作，强化复查复核机构的职能，全面提高信访事项复查复核工作效率水平。按照“事要解决”的基本原则，多策并举，充分发挥政治、经济、行政、法律等多种手段，综合运用教育、协商、调解、听证等多种方法，加大解决信访问题的力度。

(三) 落实敏感时期的信访稳控，创祥和顾大局

坚持和巩固已有的稳控措施和手段，确保24小时信息和联络畅通，随时掌握辖区内信访动向。对重大矛盾和信访问题做到早发现、早报告、早控制、早解决。对出现越级、集体信访苗头或发生异常信访突发事件立即向领导汇报，并采取果断措施，妥善处置，防止矛盾激化、扩大事态。一是制定方案，成立稳控工作协调小组，在全区范围内开展信访突出矛

盾和群体性事件排查工作。二是坚持化解为主、以化促控，推动矛盾的有效化解。进一步就有可能出现化解转机的疑难矛盾作为工作重点，从而切实减少矛盾存量，推动矛盾化解工作。三是各责任单位根据排查名单，落实人员力量，形成“三位一体”的稳控工作小组，开展信访对象稳控工作。四要做好值班备勤工作，严格执行“有事报事、无事报平安”的信息值班上报制度。五是在巩固提高阶段，要求各单位进一步加强劝返对象的稳控工作，防止“回流”。

(四)致力信访历史积案及热点问题**，重民生解民忧

总结“重点疑难信访案件专项治理工作年”和“区委书记暨党政领导大接访活动”活动经验，形成长效机制，深入开展遗留、疑难、沉积信访案件攻坚战。抽调8名优秀干部组成经济、动迁征地、综合三个专项工作组，每组配备一名信访干部负责协调，各工作组分别对分管业务的副区长负责，直接协调包案领导和职能部门。经济组设在经济计划局办公、动迁组设在城市建设行政执法局办公，综合组设在信访调处局办公，各工作组每周向信访调处局反馈信访案件办理情况，由信访调处局汇总上报。抽调人员原有编制、渠道、待遇不变。专项工作组要针对17起老大难历史信访积案，一案一策、超常**，力争调处一个是一个、化解一个是一个、清理一个是一个。同时针对现阶段热点、焦点、难点信访矛盾，重点解决土地征用、房屋拆迁、国企改革、劳动和社会保障、涉法涉诉等群众反映强烈、社会影响面大的突出问题，加强源头防范和化解工作，要组织力量，主攻难点，逐一突破。尤其是今年我区涉及城际铁路、劳动湖南扩的动迁矛盾问题，更是要前瞻思维、审慎部署、合理施行。我们自己能化解的，全力解决；需要上口或归口处理的，积极汇报、协调、配合，敦促早日办结，同时不折不扣地做好稳定工作。最大限度地消除不和谐因素，为实现我区的经济社会协调发展新跨越创造安定祥和的局面。要加快推进以改善民生为重点的社会事业建设，尽一切努力逐步解决好事关民生的群众切身利益问题。

(五) 强化指标考核和责任制度，抓规范看实效

结合区情，制定实施科学合理、务实完善的信访指标考核细则，考核的重点是信访案件解决和稳控工作，将其作为贯彻《信访条例》、落实上级信访稳定工作部署、健全长效机制、加强对信访工作的指导、检查、督促、考评，通过公开、透明的开放式监督制约机制，推动行政部门切实发挥职能、有效作为。不断提高处理信访事项的效率，依法、及时、就地化解矛盾和妥善处理信访问题，依法维护群众的合法利益和正常的信访秩序，积极做好维护社会稳定工作。信访指标考核要纳入区委、区政府总体考核体系，并把干部的信访工作绩效与干部的评先树优、提拔重用紧密地结合起来；继续落实“属地管理、分级负责”、“谁主管、谁负责”的原则，党政主要领导对信访工作负总责、亲自抓，分管领导具体负责、直接抓，其他领导“一岗双责”、分工抓。严格落实信访工作责任追究制。对工作不力造成影响的，及时行使信访“三项建议权”和启动“责任倒查”。敏感时期要进一步落实信访稳控责任，把信访稳定作为重要的政治任务抓紧抓好，层层明确工作职责，并严格责任追究。一是实行“零报告”制度。加强信息收集、研判和报送工作，密切掌握信访动态，切实把上访人稳控在当地。尤其是敏感时期，各街道、各部门要坚持每日向信访局报送信息，有事报事，无事报平安。要坚决防止瞒报、缓报、漏报和错报。对因工作不力，信息报送不及时，导致进京非正常上访、进京集体上访、到省较大规模聚集上访和发生较大规模的群体性事件，造成影响的，要严肃追究责任。二是实行“看死盯牢”稳控措施。对重点的稳控对象加大稳控力度，必要时可以实行“人盯人，二对一”的办法进行稳控，只要能收到实效，有什么办法就采取什么办法。凡是敏感时期发生进京上访的，不管什么理由，不讲任何条件，一律严肃追究领导责任，对所在单位的目标考核实行降级排位或一票否决，决不手软。

(六) 加强信访队伍建设，强素质增实绩

切实加强信访机关党的建设，全面加强信访干部的思想、组织、作风建设；切实强化廉政建设，加大对信访干部的监督力度；切实加强学习型机关建设，提高信访干部的综合素质，将信访机关打造成一支“负责任、肯做事、能干事、干好事”的优秀队伍。强化信访工作“全区一盘棋”理念，增强合力，加强配合，构建统一领导、权责明晰、条块结合、分工协作、全员参战、齐抓共管的大信访调处新格局。促进全区信访工作的制度化、科学化、规范化，创造出实实在在的信访工作业绩。

五、结语

科学发展观要求我们，“要协调好改革进程中的各种利益关系；要着眼于我国基本国情，坚持一切从实际出发，因地制宜，把改革的力度、发展的速度和社会可承受的程度统一起来，及时化解各种矛盾，确保社会稳定和有序进行。”在科学发展观对信访的指导下，在当前和今后一个时期，我们要按照区委、区政府的总体部署，进一步认清形势、明确任务、抓住重点，夯实基础，依法规范信访，加大依法治本力度，建立完善机制，全面落实领导责任，努力把问题化解在基层、解决在萌芽状态，真正把处理群众来信来访的过程，变成为群众排忧解难的过程，变成党和政府密切联系群众的过程，从而实现我区经济社会协调发展新跨越。

信访工作调研文章篇三

我区地处中心城区，是我市政治、经济、文化、教育、金融、商贸、旅游、服务的中心。全区现辖6个街道、40个社区和6个行政村、31个自然屯，总人口34万。

20**年，全区共接待和受理群众各种形式的信访1710批次3672人次。

--受理群众走访973批次2935人次，同比下降5%，包括进京

访84批次132人次，集体访7批次，其中真正属我区进京访有32批次63人次，集体访5批次25人次，登记的有22批次49人次(含原一厂教师6人的集体访1批)，属地属事是龙沙区的案件8批次，非正常访2批次，进京访同比上升68%;进省访12批次31人次(含集体访2批次)，同比下降14%;到市访95批次412人次(含集体访42批次)，同比上升111%;到区访782批次2360人次(含集体访420批次，含重复访130批次1340人次)，同比上升26%，群众走访的结案率达到70%。

--受理群众来信56件次，同比下降51%，结案率达到98.5%。
--受理电话访628件次，同比下降29%，结案率达到100%。

--受理网上访53件次，同比下降74%，结案率达到100%。

疑难信访案件专项治理实质突破。“重点疑难信访案件专项治理年”成效显著，23起历史遗留的重点疑难信访案件办结14起，45起临时交办案件办结35起；“区委书记暨党政领导大接访”活动扎实开展。区级领导共接待136起信访案件，息诉罢访的有102起，办结率达75%;全区一盘棋的信访格局形成。统一领导、权责明晰、条块结合、分工协作、全员参战、齐抓共管的大信访调处新格局发挥了巨大作用。

当前，信访工作总体形势在向好的方面发展。但由于当前我国正处在矛盾多发的特殊社会发展阶段，信访总量仍在高位运行，信访突出问题仍较集中，深层次的问题不断产生，不和谐的因素大量存在且解决的难度越来越大。

(一)信访总量有所增加，并仍在高位运行

除了多年积累的问题解决的难度越来越大，新的信访问题仍在不断产生，深层次的矛盾逐渐呈现，其中多数涉及群众的切身利益。这些情况充分表明，当前我国社会正处在因为社会转型而必然出现的矛盾高发期。不和谐因素的大量存在，需要各级各部门同心协力去化解和解决。

(二) 信访问题涉及面广，结构性矛盾突出

群众信访反映的内容涉及方方面面，大至对国家发展、建设提出批评和建议，小至要求解决个人生产、生活中的问题。从近年来群众信访反映的问题看，主要集中在劳动社保、城镇房屋拆迁、农村土地征占、企业改制、涉法涉诉、军队退役人员、环境保护、干部作风等八个方面，约占信访总量的一半，其余的问题则相对比较分散。这八个方面问题，都与群众的切身利益密切相关，其中多数又与经济体制深刻变革、社会结构深刻变动带来的利益格局深刻调整密不可分。这些情况充分表明，改革带来的结构性矛盾已成为当前社会突出的矛盾。随着改革的不断深化，一些深层次的矛盾还会不断暴露，不和谐的因素还会继续产生。

(三) 信访形式以走访为主，过激行为时有发生

当前，群众信访的形式呈现为多样性，有书信、走访、电话、传真、电子邮件等，但主要的还是书信和走访两种形式。从最近对书信和走访两种形式的统计数据看，在全国，群众采取书信形式信访的约占28%，采取走访形式信访的约占72%。在走访中，集体上访(指5人以上)的人次约占走访总人次的70%。不可忽视的是，集体上访的人次仍占较大比例，有组织的跨地区跨部门的串联集体上访有所增加，上访过程中的过激行为仍不断发生，非正常上访的情况还时有反复。种种情况表明，社会不和谐因素仍大量存在，有些矛盾还相当尖锐和激烈，已成为影响社会和谐和发展的突出问题。

在高强度地推进信访稳定工作的同时，信访稳定形势并不乐观。究其原因，相当复杂。

(一) 城市化工业化的突飞猛进

上世纪八十年代中期以来，在城市化、工业化日新月异时期，使社会构成和社会矛盾异常复杂，各种利益群体之间相互博

弈在所难免，通过信访渠道维权成了弱势群体费省效速的当然选择。

(二) 各类改革举措的强势到位

改革涉及各类主体之间的利益调整。改革是前无古人的探索，难有万全之策。大力推进国有、集体企业改革、机关事业单位人事制度改革和工资福利制度改革、土地制度改革、社会保障制度改革等等。通过改革，多数人得到了实惠，也难免有人利益受损，尤其随着时间的推移，有的改革措施和工作上的缺陷逐步暴露出来，使得涉改矛盾纷繁复杂。这种日积月累的社会矛盾，在一定时期必然呈高发且难以化解之势。

(三) 全能政府的无限责任

目前，政府基本沿袭计划经济时代的管理模式，属无限责任政府。政府无所不包、无所不能，加之权力集中、失误难免，因而责任难脱、矛盾集聚。在改革发展中，群众把所有的希望都寄托于政府，把问题的责任也往往归咎于政府。发生了矛盾纠纷，群众自然找到政府。政府能力有限，矛盾纠纷不能妥善解决时，人们便把所有的不满和愤怒洒向政府，而各种社会组织又难以真正为政府分忧解难。

(四) 决策的非科学性与变动性

领导机关决策不科学是引发政策性信访的关键因素，政策的变动性是导致不稳定的重要原因。从信访稳定突出问题看，集中表现为各种主体之间经济利益冲突，主要由涉及群众利益问题的政策考虑不周引发的，与政策调整变动大、前后衔接不足、群众得到的利益和实惠相对受损有关。在不同时间、不同地区适用不同政策，群众得到的经济补偿差异较大，加之群众的攀比心理和期望值较高，经济利益矛盾驱使他们走上集体上访之路。领导机关在处理上访纠纷的决策不慎，也是导致上访的重要原因。

(五) 干部执行力的强弱差异

实践证明，干部执行力强，工作深入扎实，信访稳定效果便好。如果各级领导干部都敢于和善于做群众工作，真情为民，不少纠纷可消灭于萌芽、化解于基层，从源头上保住了稳定。反之，干部执行力弱，是导致信访稳定事项不断产生和难以化解的重要原因。有的领导干部在处理群众利益问题时方法简单、态度生硬，与群众形成对立或对抗；有的干部对需要关心和解决的群众利益事项久拖不决、酿成是非；有的不愿、不敢接触矛盾，对群众上访采取推、拖、躲的办法，使小事情变成大事件，等等。目前，信访稳定工作中重排查轻预防、重牵头责任轻部门联动、重接访轻走访、重出警轻处置、重批示轻靠前指挥、重稳控轻化解等现象不同程度地存在。

(六) 上访群众的误解与偏见

从信访稳定状况看，相当部分涉法涉诉和政策性上访，群众从自身利益甚至利益最大化出发，误解相关政策和法律法规，误解司法人员和政府工作人员。一些上访群众信“访”不信“法”、信“上”不信“下”、信新领导不信原领导、信高层领导不信基层领导、信“闹”不信“理”。每次领导班子换届和主要领导干部调整，都要掀起新一轮重访、缠访高潮，就是信新领导不信原领导的表现。在老上访户的示范带动下，不少上访者笃信“不闹不解决”，尤其是专选敏感时期和重要时段给政府施压，从而达到大闹大解决的目的。

(七) 现行信访稳定体制的缺陷

现行信访稳定工作体制至少有以下缺陷：一是谁主管谁负责与属地管理原则未细化。在人、事、财权不断上收的今天，上级政府利用权威把自己应负的信访稳定的责任推给下级政府，下级组织面对“自己生的孩子叫别人抚养，还要考核别人养得好不好”的做法十分无奈。二是接返、劝返办法不科学。按照国家《信访条例》规定，只要上访人员在5人以内，

上访过程无过激、违法行为，就不应要求基层组织接返、劝返。然而上级有关部门只要有人上访，不问青红皂白，便要限时接人。这种体制不仅增加了信访稳定成本，而且阻塞了正常上访渠道，还给上访人员形成了政府怕上访的误导。三是信访交办程序不规范。上级组织多头交办、重复交办、乱交办现象时有发生。法院终审、信访终结的案件继续交办屡见不鲜，甲地负责的事项交给乙地办也不少见。四是不加区别地问责。建立信访稳定工作“一票否决”制和责任追究制是必要的。但有关规定太笼统，不区别在处理上访事件中有无失职渎职行为，只要出现不稳定事件和进京上访便“否决”、“问责”，这种是非不分的问责体制，迫使基层组织无原则地“拿钱买平安”。事实上，很多不稳定事件的发生，不是信访工作没到位，而是上访人期望值太高等其他原因引起的。

(八)对违法上访惩处乏力

目前，重访、缠访、闹访有禁无止，与对违法上访者惩处不力有关。一是缺失规范群众上访现场秩序的文件，没有及时将《信访条例》和《治安处罚法》的相关规定结合信访实际具体化。二对严重影响机关事业单位正常秩序的缠访行为没有制止的有力措施，以各种理由阻塞公路交通等恶性闹访案件打击不力等等，导致闹访者、缠访者气焰越来越嚣张，客观上为跃跃欲试的闹访人、缠访人壮了胆。

贯彻落实科学发展观，不断加强和改进信访稳定工作，以稳定保障和促进发展。除了宏观上改革全能政府管理体制、社会保障制度、户籍制度、土地制度，打造法制政府和廉洁政府，理顺信访工作条块体制、理顺接返、劝返体制，畅通正常上访渠道、规范信访交办程序、细化问责措施等等，在我区信访稳定日常具体工作中，还要主要做好以下方面：

(一)完善信访工作长效机制，求创新提效率

实践科学发展观，针对新时期信访稳定工作的新形势、新特点，总结成功经验，不断创新和完善受理、办理、调处、**信访事项的程序、措施和方法，形成信息、稳控、应急、化解“一条龙”的长效机制，努力创建我区“畅通、有序、务实、高效”的信访工作新秩序。首先做好“四个坚持”：坚持“党政领导大接访”活动，从而提高信访案件的协调力度、调处效率和办结质量；坚持“领导包案制度”，实行“包化解、包稳定”的责任制。做到一个信访事项、一位领导、一套班子、一个方案、一抓到底，深入基层，为民解忧；坚持发挥联席会议制度的作用，强化领导责任，以“联合接防、集体会诊”解决实际信访难题；坚持“律师参与信访接待”，咨询解答与引导寻求司法程序解决相结合。其次抓好“四个实行”：实行信访工作例会制度，定期部署、指导、检查基层和部门信访工作；实行信访评估制度，对涉及群众利益的重大决策事项进行事前信访评估，避免埋下信访隐患，促进各级决策的科学化、民主化、规范化、人性化；实行基层代访制度，即村委会、社区干部对辖区居民反映集中的问题采取代替居民到相关部门反映的举措，推进信访秩序的规范化、矛盾解决的程序化和干群关系的和谐化；实行信访情况通报制度，每两月发一次信访通报。

(二) 狠抓信访矛盾化解，保稳定促发展

把工作重心从对群众信访事项处理转移到事前排查预防化解上来，增强工作的预见性、主动性和针对性。坚持定期集中排查与不定期经常性排查相结合，自下而上逐级排查与边排查边调处相结合，及时掌握社会矛盾的苗头动向和预警信息，对可能引发大规模集体访或群体性事件的苗头性、倾向性问题，做到发现得早、化解得了、控制得住、处理得好。力争将信访问题消除在萌芽状态，成本低、见效快。要高度重视预防和妥善处理群体性事件工作，切实做好源头排查、超前化解、预警研判、预案完善和妥善处置工作。坚持抓早抓小抓苗头，避免矛盾积累、激化，坚决防止发生大规模集体上访和群体性事件；强化和改进初信初访的接待受理工作。把提

高初信初访一次办结率作为提高信访工作整体水平的关键，作为专题研究信访工作时的一项重要内容；高度重视好信访督查督办工作，建立健全党委、政府统一领导、信访部门组织实施、各部门共同参与的信访督查工作机制，有效利用督办单、专项督查、定期通报等手段，对重信重访等重大信访事项办理进行督查督办。督查工作的重点放在与群众利益密切相关的、百姓反映强烈的信访突出问题上；做好督办和问效，在提高案件办结质量上下功夫；做好信访事项的复查复核工作，强化复查复核机构的职能，全面提高信访事项复查复核工作效率水平。按照“事要解决”的基本原则，多策并举，充分发挥政治、经济、行政、法律等多种手段，综合运用教育、协商、调解、听证等多种方法，加大解决信访问题的力度。

(三) 落实敏感时期的信访稳控，创祥和顾大局

坚持和巩固已有的稳控措施和手段，确保24小时信息和联络畅通，随时掌握辖区内信访动向。对重大矛盾和信访问题做到早发现、早报告、早控制、早解决。对出现越级、集体信访苗头或发生异常信访突发事件立即向领导汇报，并采取果断措施，妥善处置，防止矛盾激化、扩大事态。一是制定方案，成立稳控工作协调小组，在全区范围内开展信访突出矛盾和群体性事件排查工作。二是坚持化解为主、以化促控，推动矛盾的有效化解。进一步就有可能出现化解转机的疑难矛盾作为工作重点，从而切实减少矛盾存量，推动矛盾化解工作。三是各责任单位根据排查名单，落实人员力量，形成“三位一体”的稳控工作小组，开展信访对象稳控工作。四要做好值班备勤工作，严格执行“有事报事、无事报平安”的信息值班上报制度。五是在巩固提高阶段，要求各单位进一步加强劝返对象的稳控工作，防止“回流”。

(四) 致力信访历史积案及热点问题**，重民生解民忧

总结“重点疑难信访案件专项治理工作年”和“区委书记暨党政领导大接访活动”活动经验，形成长效机制，深入开展

遗留、疑难、沉积信访案件攻坚战。抽调8名优秀干部组成经济、动迁征地、综合三个专项工作组，每组配备一名信访干部负责协调，各工作组分别对分管业务的副区长负责，直接协调包案领导和职能部门。经济组设在经济计划局办公、动迁组设在城市建设行政执法局办公，综合组设在信访调处局办公，各工作组每周向信访调处局反馈信访案件办理情况，由信访调处局汇总上报。抽调人员原有编制、渠道、待遇不变。专项工作组要针对17起老大难历史信访积案，一案一策、超常**，力争调处一个是一个、化解一个是一个、清理一个是一个。同时针对现阶段热点、焦点、难点信访矛盾，重点解决土地征用、房屋拆迁、国企改革、劳动和社会保障、涉法涉诉等群众反映强烈、社会影响面大的突出问题，加强源头防范和化解工作，要组织力量，主攻难点，逐一突破。尤其是今年我区涉及城际铁路、劳动湖南扩的动迁矛盾问题，更是要前瞻思维、审慎部署、合理施行。我们自己能化解的，全力解决；需要上口或归口处理的，积极汇报、协调、配合，敦促早日办结，同时不折不扣地做好稳定工作。最大限度地消除不和谐因素，为实现我区的经济社会协调发展新跨越创造安定祥和的局面。要加快推进以改善民生为重点的社会事业建设，尽一切努力逐步解决好事关民生的群众切身利益问题。

(五) 强化指标考核和责任制度，抓规范看实效

结合区情，制定实施科学合理、务实完善的信访指标考核细则，考核的重点是信访案件解决和稳控工作，将其作为贯彻《信访条例》、落实上级信访稳定工作部署、健全长效机制、加强对信访工作的指导、检查、督促、考评，通过公开、透明的开放式监督制约机制，推动行政部门切实发挥职能、有效作为。不断提高处理信访事项的效率，依法、及时、就地化解矛盾和妥善处理信访问题，依法维护群众的合法利益和正常的信访秩序，积极做好维护社会稳定工作。信访指标考核要纳入区委、区政府总体考核体系，并把干部的信访工作绩效与干部的评先树优、提拔重用紧密地结合起来；继续落

实“属地管理、分级负责”、“谁主管、谁负责”的原则，党政主要领导对信访工作负总责、亲自抓，分管领导具体负责、直接抓，其他领导“一岗双责”、分工抓。严格落实信访工作责任追究制。对工作不力造成影响的，及时行使信访“三项建议权”和启动“责任倒查”。敏感时期要进一步落实信访稳控责任，把信访稳定作为重要的政治任务抓紧抓好，层层明确工作职责，并严格责任追究。一是实行“零报告”制度。加强信息收集、研判和报送工作，密切掌握信访动态，切实把上访人稳控在当地。尤其是敏感时期，各街道、各部门要坚持每日向信访局报送信息，有事报事，无事报平安。要坚决防止瞒报、缓报、漏报和错报。对因工作不力，信息报送不及时，导致进京非正常上访、进京集体上访、到省较大规模聚集上访和发生较大规模的群体性事件，造成影响的，要严肃追究责任。二是实行“看死盯牢”稳控措施。对重点的稳控对象加大稳控力度，必要时可以实行“人盯人，二对一”的办法进行稳控，只要能收到实效，有什么办法就采取什么办法。凡是敏感时期发生进京上访的，不管什么理由，不讲任何条件，一律严肃追究领导责任，对所在单位的目标考核实行降级排位或一票否决，决不手软。

(六)加强信访队伍建设，强素质增实绩

切实加强信访机关党的建设，全面加强信访干部的思想、组织、作风建设；切实强化廉政建设，加大对信访干部的监督力度；切实加强学习型机关建设，提高信访干部的综合素质，将信访机关打造成一支“负责任、肯做事、能干事、干好事”的优秀队伍。强化信访工作“全区一盘棋”理念，增强合力，加强配合，构建统一领导、权责明晰、条块结合、分工协作、全员参战、齐抓共管的大信访调处新格局。促进全区信访工作的制度化、科学化、规范化，创造出实实在在的信访工作业绩。

科学发展观要求我们，“要协调好改革进程中的各种利益关系；要着眼于我国基本国情，坚持一切从实际出发，因地制宜，

把改革的力度、发展的速度和社会可承受的程度统一起来，及时化解各种矛盾，确保社会稳定和有序进行。”在科学发展观对信访的指导下，在当前和今后一个时期，我们要按照区委、区政府的总体部署，进一步认清形势、明确任务、抓住重点，夯实基础，依法规范信访，加大依法治本力度，建立完善机制，全面落实领导责任，努力把问题化解在基层、解决在萌芽状态，真正把处理群众来信来访的过程，变成为群众排忧解难的过程，变成党和政府密切联系群众的过程，从而实现我区经济社会协调发展新跨越。

信访工作调研文章篇四

根据信访工作中出现的新情况新问题，结合我镇实际，九月份，镇纪委通过翻阅资料、走访座谈、总结经验等方式方法，对信访工作进行了专题调研。现将调研情况汇报如下：

一、信访工作详情

1、建立领导机制，落实信访工作“一把手”责任制。

镇领导把信访工作列入重要议事日程，每月一次分析研究信访形势，每年都听取信访工作汇报并专题研究信访工作全年。今年，镇领导阅批群众来信2件，占来信总量的100%。镇党委书记在全镇信访工作会议上反复强调搞好信访工作的重要性，要求全镇各部门落实信访工作“一把手”负责制，即“一把手”总负责，分管领导具体负责，一级抓一级，层层抓落实。

2、把握信访工作重点，重视控制“三访”工作。

围绕党委和政府的中心工作，坚持“以稳定压倒一切”的重要原则，正确处理好改革、发展、稳定的关系。为控制“三访”上升势头，我们积极落实领导责任，抓好基层信访工作，着重做好上访群众的思想疏导工作，实实在在为上访群众解决实际问题，排忧解难，使大量的信访问题被消除在萌芽状

态。我镇每月定期对不稳定因素进行排查，形成制度，依照“分级负责、归口办理”、“谁主管，谁负责”的原则，责任到单位，责任到个人，对信访疑难积案采取“领导牵头，信访协调，部门负责”的办法逐步予以解决。特别是在重大节日期间，我们进一步加强了排查工作，及时做好化解工作，为及时处理大规模群体上访和突发事件，有效控制“三访”的上升势头做好了前提准备。

3、加大督办力度，抓工作落实。

信访工作是与群众切身利益息息相关的，为进一步提高信访案件的处理效率和质量，我镇加大了督办力度，专门落实督查人员，建立查办制度，明确查办内容，工作人员多次深入现场查办，以掌握第一手资料，使群众反映的问题在第一时间得到解决。

4、创群众满意单位，搞好应急求助服务工作。

信访工作是区委区政府的形象工程。我镇结合机关作风评议工作，争创群众满意单位。我们十分重视文明接待工作，坚持做到“五心、四一、三声”的文明接待制度。政务公开制度，不仅是贴在墙上，更重要的是落实在每个信访干部的行动上。全镇同志树立“宁可我们千难万难，不让群众一时为难”的服务意识，努力为群众办实事，为群众排忧解难。

5、加强基层信访工作，强化信访网络队伍建设，树立全心全意为人民服务的思想

加强基层信访工作。基层是信访工作的基础，切实做好基层信访是信访工作的关键。今年，我镇加强了社区信访工作，结合各行政村的特点，探索出了一条农村信访工作新路子，在全镇信访干部培训班上，我镇还特意邀请了部分行政村信访员做了经验交流，以更好地开展信访工作。行政村干部通过“民情日记”、“民情联络员”等形式，构筑了信访工作的

第一道防线，把矛盾和问题化解在萌芽状态，增进了群众的信任，真正做到小事不出村，大事不出镇。一年来，我镇坚持“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，树立全心全意为人民服务的思想，坚持为民办实事。在各部门配合支持下，解决了上访群众的许多困难，取得了一定的成绩，同时也存在着一些问题：一是来访反映问题程序不规范，越级上访时有发生；二是信访督查和催办的力度还不够，有些信访问题，不能得到及时解决；三是工作发展不平衡，个别单位的负责人对本单位存在的信访问题心中无数，碰到群众信访，不采取积极主动的态度，而是采取回避和推诿。

二、对于工作的建议与思考

在上级信访领导的关心指导下，大佳何镇的信访工作取得了实质性的进展，为进一步做好信访工作，切实维护人民群众的利益，我镇将从以下几个方面做好信访工作：

1、重视学习。要深入学习、贯彻十六大文件精神，紧紧围绕“全面建设小康社会”的奋斗目标，按照十六大报告中提出的“完成改革和发展的繁重任务，必须保持长期和谐稳定的社会环境。镇党委和政府要满腔热情地解决人民群众工作和生活中的实际问题。要深入调查研究，区别不同情况，加强思想政治工作，正确运用经济、行政和法律等手段，妥善处理人民内部矛盾特别是涉及群众切身利益的矛盾，保持安定的局面。”的要求，我们要更新观念，拓展思路，抓住重点，调整策略，改进方法，开创性地开展信访工作。我们要树立“稳定是第一投资环境”的意识，为我镇的经济建设和社会发展，营造稳定的社会政治环境。

2、落实责任。要继续深化信访工作“一把手工程”，真正把信访工作责任制落到实处，党政一把手负总责，一级抓一级，一级对一级负责，建立党政领导全体的长期的稳定的重视信访工作的领导机制。

3、抓住重点。要把减少“三访”作为信访工作的一项长期的重要工作来抓，要加强排查信息工作，对集体上访和异常信访苗头，要落实责任及时做好疏导工作，把矛盾化解在基层，以控制“三访”上升势头，并将排查信息按《信访信息报送制度》及时、准确地向上级及有关部门反映。全镇上下要重视信访信息工作，要上下贯通，形成精干高效的信访信息队伍和网络体系。

4、转变作风。树立为民服务的意识，注重调查研究，为领导决策提供有价值的信息。加大督查、督办力度，努力减少重复交办，提高群众满意率。落实抽查制度，加强对续报事项的跟踪督办及现场督办力度，不断提高信访案件的处理效率和质量。

5、队伍建设。要定期召开信访业务学习分析会，使工作人员政策理论水平和业务水平得以提高，协调处事能力得以加强。强化基层信访干部的培训工作，经常性的开展业务研讨会，建立一支素质好、业务精、能力强的信访工作队伍。

信访工作调研文章篇五

近年来，我区按照中央、省、市信访工作部署，以深入开展领导干部接访下访、全面排查化解矛盾纠纷、集中化解信访积案和探索创新信访工作机制等工作为载体，扎实做好信访维稳工作，有力促进了社会的和谐稳定。群众对区里干部信任度明显增强，越级上访量大幅下降，大量的信访问题吸附在当地，解决在萌芽状态。xx年获得鹰潭市信访工作创新先进单位称号。xx年获江西省信访工作“三无”县（市、区）、江西省信访信息化建设先进县（市、区）、鹰潭市信访工作综合先进县（市、区）等称号。

xx年1—9月，我区信访工作成功实现了“两个零、两下降”的好成绩。即我区进京访、赴省集体访均为零人次；来区访（118批374人次）、赴省访（10批21人次）同比分别下降71%

和16%。我们的做法和体会主要有三点：

一、关键在于关口前移

随着改革开放的深入推进和鹰潭城市化进程的不断加快，因征地拆迁、企业改制及历史遗留问题等引发的矛盾纠纷层出不穷，纷繁复杂，信访维稳形势严峻。区委、区政府坚持变被动为主动，变救火为防火，做到前移关口，事前防范。

一是全面排查化解矛盾纠纷。区联席办始终坚持“区级每旬、镇（街道）每周”定期排查和重要敏感时期集中排查化解矛盾纠纷工作机制，全面掌握和调处各地各部门存在的矛盾纠纷问题，在区本级、镇（街道）、村（社区）中形成信访工作三级联动“倒逼机制”，做到层层有责任，级级有压力，人人有任务，排查和解决了大量的矛盾纠纷问题；在日常开展矛盾纠纷排查工作的同时，我区开展了“四服务四推进”“三解三促”活动，活动开展以来全区32名在职县级领导及77个区直部门单位、6个镇（街道）的干部纷纷深入基层一线，走村窜户，深入细致排查矛盾纠纷和各种不稳定因素，做到镇（街道）不漏村（居），村（居）不漏户、户不漏人，随时掌握社会不稳定因素的苗头动向，特别是对群众关心的热点、难点问题，做到及时发现，准确掌握，超前处置，有效的控制了信访增量。

二是坚持领导干部下一级接访。我区将“下一级接访工作机制”作为一项长效工作机制，认真贯彻落实，变被动接访为主动下访。月湖区四套班子领导按照区委牵头，政府主导，人大、政协协助的原则，每个月的10日、20日到挂点的镇（街道）接待群众来访；镇（街道）领导干部包片村（社区），每周至少安排一个工作日到包片的村（社区）接待群众来访，共同参与矛盾纠纷化解，切实在源头上化解信访问题。该机制自xx年7月份运行以来，县级领导下级接访群众219批584人次，解决问题168件。

三是推行社区网格化管理。按照中央基层组织建设年总体部署，扎实推进基层党建标准化项目建设，在标准化建设中依托“数字鹰潭”建设“数字社区”，探索社区信息化管理。在信息化的基础上，实行网格化管理。全区35个社区，按300—400户一个单元，划分成150个网格，实行定人定岗定责。建立了以片警、社区干部、居民事务理事会成员、楼栋长、单元长为主体力量的‘网格管理员队伍。对每个小区每栋房屋纳入管理网格，并用不同颜色对常住人口、暂住人口、特殊人群等进行区分，对实有人口和重点信访人员、特殊人群进行动态管理。进一步提升了社区管理的科学化水平，为了解社情民意，第一时间掌握信访维稳动态，奠定了扎实的基层基础。

二、重点在于解决问题

做好信访工作重在解决问题，真正做到以民为本，带着感情，带着责任，带着使命，从根本上为群众梳理情绪、解决难题。

一是注重初信初访。对初信初访认真及时妥善处理，有助于防止矛盾激化、升级和减少信访处理“成本”。我们十分注重在改进信访工作方法上求实效，扎实做好初信初访工作，提高一次性办结率。各级信访干部对待来访群众始终做到“一张笑脸相迎、一把椅子让座、一杯清茶暖心、一腔热情接访”，对群众反映合理的问题，一次性给予答复、办结；对一时办不了或不合理的要求，耐心细致地做好群众的解释、说服工作，做到“事事有回音，件件有着落”，使群众反映的问题尽可能一次性得到解决，有效地减少了重复访，减少了信访总量。

二是大力化解积案。我们在抓好新发生信访问题的同时，对历史遗留和重复访问题进行全面梳理，在今年7月、10月开展重点信访问题专项化解活动。对所有信访积案按照“一个积案、一名领导、一套班子、一套方案、一抓到底”的要求落实包案责任，按照“妥善解决一批，教育疏导一批，信访救

助一批，三级终结一批，依法处置一批”的方法抓好化解工作。特别是对于很多事属单位非我区的三跨三分离案件，我区在协调过程中仍然处于主导地位。在三跨三分离案件难协调、难解决的情况之下，仍然竭尽全力，主动出击，县级领导干部带头到省以及其他地区协调，将许多案件圆满化解。

三是控制越级上访。首先做好源头稳控工作，对每个重点对象都落实专人稳控，将源头稳控作为信访工作的常态化手段；其次做好信息摸排工作，充分发挥村（居）民理事会和基层信访网络作用，及时掌握信访动态，针对一些倾向性、苗头性问题，及时化解；最后做好“亡羊补牢”工作，对赴京劝返回来的信访人，安排主要领导、分管领导、包案领导亲自接访，面对面沟通交流，哪怕有1%的合理诉求，也尽100%的努力为其解决。

三、基础在于完善机制

信访工作涉及面广，千丝万缕，纷繁复杂，面对信访工作新情况、新问题、新形势，我们坚持以科学发展观为指导，不断更新理念，创新方式，完善机制，提升信访工作实效。

一是坚持和完善督查督办制度。我区制定下发了《月湖区信访案件督查督办工作办法》。每半月召开一次信访积案化解情况调度会，会议由信访工作分管领导主持，对一些信访案件要求责任单位负责人作出案件办结承诺，若在承诺期间内仍未办结则对该单位进行通报批评。每月召开县级领导包案的信访问题调度会，由区委书记调度区委常委、人大、政协领导包案的案件，由区长调度政府领导包案的案件，由政法委书记调度涉法涉诉的案件，对未在规定时间内办结的信访案件由包案领导在区四套班子例会作出解释。同时每月由区联席办出一期《访情汇要》，对全区信访工作情况作出通报。

二是坚持和完善责任追究制度。制定下发了《月湖区信访工作黄牌警告和重点管理实施办法》。凡被黄牌警告和列为重

点管理的镇（街道）或区直单位（部门），期限内不评为综合性先进，其党政主要领导、分管领导以及相关责任人不得评先评优，不得提拔重用。区纪委针对案件办结、案件处理、稳控工作等方面进行跟踪督查问效。今年对处置信访问题工作不到位的2个单位给予全区通报批评，诫勉谈话3人，有力整顿了工作作风、严明了工作纪律、提高了工作效能、推动了工作落实。

三是坚持和完善矛盾纠纷大调解联席会议制度。成立月湖区矛盾调解中心。组织了一支130余人的调解员队伍，坚持依法调解、自愿调解、属地调解的原则，集中整合司法调解、行政调解、人民调解等资源，因案制宜，综合施策，加大化解力度；同时在信访局增设了信访案件研究室，针对疑难复杂信访案件，召集相关部门专业人员，对信访人提出的问题进行现场调查，搜集资料，认真分析研究，提出合理解决办法。

四、存在的问题和建议

1、信访考核方式

各地“非正常上访信访人数”，是目前信访工作绩效考核的重要指标，这种指标进一步演化为衡量领导干部政绩的重要标准，即所谓的“一票否决制”。单凭信访和上访数量的多少，实际上不仅很难准确衡量一个地方的社会矛盾状况，还容易导致地方政府为应对信访工作考核，过度重视减少上访数量，而忽略对上访矛盾和问题的真正化解，强制“学习”、非法限制访民人身自由等极端做法。

我们认为一方面要坚持信访工作的地方政府和领导干部的考核和问责制度，以坚持责任政府和领导干部问责制。另一方面，完善这种考核和问责制度，尤其应该纠正“重数量，轻解决，重稳控，轻化解”的考核方式，把工作重点放在推动信访问题的解决和化解上。由此出发改进信访工作考核的标准和方法，促使单纯以“非正常上访”人次数为基础的信访

责任追究机制向科学合理的绩效考核体系转变。

2、涉法涉诉案件

近年来，涉法涉诉信访案件不断攀升，其原因一方面是由于整个社会在追求公平和正义的过程中，诉诸法律的纷争不断增多，但是相关法律体系和社会保障机制却不够完善，对新的利益冲突应对不够及时；另一方面是由于某些本应纳入诉讼程序内的案件由于各种原因进入信访渠道，导致“诉”、“访”交叉。因而有必要建立健全诉访分离工作机制，将属于“诉”的事项从信访工作中剥离出来，引导当事人依法行使诉权，提高涉法涉诉信访工作的成效。依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的信访事项，信访部门应当明确不予受理。

3、打击非访

对非正常上访，我们的态度应当明确，就是先处理非正常上访行为，再解决信访问题。目前的情况，对非正常上访行为或采取过激方式上访的，很多在解决其问题后也并未追究其责任。特别是对于一些年纪偏大的老人，执法部门也显得“束手无策”，处置无力让部分信访人“胆子大了起来”。信访问题难以解决的信访老户往往是因为一开始就未对其严厉打击，从而造成一步步越来越极端。该按照治安处罚条例及法律法规的一定要处罚，但可从轻处罚，一定不能免除处罚。只有这样才能依法打击非访人员、缠访人员、闹访人员、群体集访人员的嚣张气焰，起到逐步规范信访秩序的作用，也只有规范了信访秩序，信访才能起到真正解决问题的作用。

4、开辟新的信访途径

随着科学技术的飞速发展，特别是网络技术在人民生活已经普及化，人民群众反映问题的方式也呈现多样化。因此要进

一步畅通信访渠道，必须建立起适应人民群众需要的多手段、多角度、立体化的信访途径。就现阶段而言，除了要进一步重视网上信访，加大对网上信访件、群众来电件的督察督办外，要同时开辟新的信访渠道，例如微博信访，在社交网络迅猛发展的今天，微博信访会是拓宽网络信访渠道的又一趋势，截止xx年微博活跃用户已超过5亿，微博信访深受广大网民欢迎，大大拉近了信访部门和群众之间的距离，如目前微博上海南省信访局主办的海南信访群众之家是个很好的学习榜样。