

# 最新国有企业信访工作总结(精选8篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 国有企业信访工作总结篇一

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。

## 国有企业信访工作总结篇二

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。

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“联合接访、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。

## 国有企业信访工作总结篇三

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村准、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，他们竞到最高院上访，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，应从解访工作中剔除。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，任何单兵作战都事倍功半，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。要坚持依法治访，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。

## 国有企业信访工作总结篇四

根据县政协\*\*\*\*年工作要点安排，3月21日，在副\*\*严维民率领下，法制委等有关单位负责人组成调研组，分别到县公安局信访接待室，定城镇信访接待中心和县信访接待大厅开展信访工作调研。现将情况报告如下：

去年以来，我县以维护群众根本利益、反映社情民意、促进社会和谐稳定为目标，紧紧围绕“把事解决，把人留住”的工作重点，扎实开展领导干部接访下访、畅通信访渠道、化解信访积案、创新信访管理体制机制、加强信访干部队伍建设等工作，确保了全县信访维稳形势总体平稳可控，较好地完成了年初确定的目标任务。全县发生群众上访514批2286人次，同比分别下降37.4%和38.7%。其中集体上访56批759人次，同比分别下降31.3%和32.8%；进京访11批16人次，分别下降31.3%和25%；赴省访89批179人次，同比分别下降1.6%和6.2%；去市访16批28人次，同比批次上升25%，人次下降73.3%；来县访398批2063人次，同比分别下降49.7%和13%。县信访局共收到来信248件，同比下降6.4%。其中市级以上交办信件96件，同比上升97.4%，已办结93件；县领导交办3件，全部办结；市信访局转送56件，已办结44件；自收信件2件，已办结。县党政领导阅批来信率76%，初信办结率95%。

我县信访工作已连续6年获全市先进单位称号，成效明显，成绩喜人，但也确实来之不易。尤其是\*\*\*\*3年以来，面对错综复杂的社会矛盾所造成的上访居高不下，甚至出现大量“缠访”、“闹访”、“越级访”和“群体访”的信访形势，在县委、县政府的坚强领导下，信访局与县直各单位、各乡镇党委、政府在加强领导、强化责任、实行责任追究上动真的，在解决群众实际困难、\*\*信访难题、化解社会矛盾上来实的，

有效遏制了信访总量攀升的势头，缓解了严峻的信访形势。一是领导重视，扎实推进领导干部接访、走访。去年以来，在县委、县政府主要领导亲自安排下，我县实行分类接访、定期公告、预约接访、律师陪访、联合接访、跟踪督办等制度，突出做好县领导接访由乡镇书记和县直有关部门领导上行参与陪访、乡镇领导接访由村支书上行参与陪访，建立长效机制，取得了明显成效。二是突出重点，深入开展矛盾纠纷排查调处。结合“五级书记大走访”和“五个一万”活动，全面梳理矛盾纠纷，及时调处化解、建立长效机制，取得了明显成效。全县共排查矛盾纠纷隐患1175件，化解1120件，化解率达95.3%。三是抓住难点，着力搞好信访积案化解。对上级交办的23件积案落实县领导“包案”；对“钉子案”、“骨头案”和“三跨三分离”等疑难复杂案件加大处置力度。23件积案，已化解21件，息诉罢访21件。四是维护稳定，全力做好特殊时期信访维稳工作。在党的十八届三中全会，全国“两会”以及省、市、县党代会、“两会”期间，进一步加大矛盾纠纷排查化解力度，及时预测预警，切实把矛盾化解、源头防范工作做在前面，对重点群体，重点人员落实党政领导亲自包案，实行“五包”，尽最大努力将人员吸附在本级，稳控在当地，化解在基层。五是健全网络，全面推动基层信访体系建设。按照“有人办事，有钱办事，有制度机制保障办事”的要求，精心组织，制定方案，明确目标，量化任务，全县22个乡镇，同步实施，共同推进，全面建成乡镇“一站两中心”，受到了副省长方春明和市政府的充分肯定。

\*\*\*\*3年以来，我县信访工作有创新、有亮点、有成效，但也存在薄弱环节和不足之处。一是思想认识有待提高。少数领导干部对信访工作在全党工作大局中的地位认识不高，摆不正改革、发展与稳定之间的关系，群众观念不强，对信访工作中出现的新情况、新问题没有深入的研究，不出事盲目乐观，高枕无忧，出了事则束手无策，怨天尤人；有的认为上访群众多是“刁民”，采取“哄、拦、卡、压”的方法，把政府与人民群众对立起来。少数群众思想观念上有误区，有的信

“上”不信“下”，有问题不找基层政府有关部门，认为只有找上面的大部门、大领导才能解决问题；有的信“多”不信“少”，不论什么事，多邀几个人、多找几个部门和领导反映总不会错，多多益善；有的信“闹”不信“理”，无论有理无理，先闹再说，认为“大闹大解决，小闹小解决，不闹不解决”，有的信“访”不信“法”，即使是典型的涉法涉诉问题，也要找党委、政府上访解决。二是解决信访问题的力度有待提高。少数干部解决问题怕得罪人，不敢碰硬，使群众反映的问题久拖不决；有的接访干部形式主义、官僚主义作风严重，对群众反映的热点、难点问题，采取推诿、扯皮的态度，激起众怒；有的干部摆不正位子、放不下架子，遇到问题不能主动与群众沟通，工作方法简单粗暴，导致干群关系紧张对立；有的干部对群众反映的问题，提出的意见不能引起足够的重视，甚至对群众的上访征兆置若罔闻，既不及时报送信息，也不采取措施，任由群众上访、再访、越级访。三是工作措施不够扎实，有的地方社会稳定预测预警机制不够健全，少数干部对部分苗头性信访动态不能及时发现；有的地方维护社会稳定力量整合的工作机制不够健全，在处理重大问题时各方力量没有得到有效整合，没有形成工作合力；有的地方和单位联系群众的工作机制不健全，密切联系群众，畅通和拓展群众诉求渠道，确保民情、民意、民智顺畅上达，及时倾听群众呼声等方面有待加强。

可以预见，随着改革的全面深化，各种利益格局进一步调整，群众信访量居高不下的形势不可能在短期内发生根本性变化，一些潜在的社会不安定因素也不可能在短期内得到彻底清除。为了巩固和发展我县信访工作形势，建议如下：

(一) 高度重视，创新信访工作思路。要坚持用发展的眼光看问题，深刻认识全面深化改革、加快发展的重要性，正确认识改革发展所带来的一些社会矛盾的必然性和妥善处理各类社会矛盾的必要性和紧迫性，更加自觉地从全县工作大局出发，坚持把发展经济作为解决各类矛盾的根本措施，把实现好、维护好群众的根本利益作为信访工作的根本目的，切实

增强政治意识、全局意识和责任意识，扭转信访工作“兵来将挡，水来土屯”的消极被动局面，克服畏难消极情绪，主动改进工作方法，认真践行党的群众路线，尽心竭力地为群众办实事、办好事，长此以往，方可从根本上扭转信访工作局势。

(二)以问题为导向，以改革为手段，继续创新体制机制。信访工作，重点在基层。一要进一步坚持党政主要领导负责，分管领导和有关部门分工负责的原则，做到职责明确，各负其责，进一步建立完善的信访工作责任体系和责任追究体系。二要进一步健全基层信访工作网络，切实做到层层有信访工作组织、有接待场所、有专兼职人员、有工作标准和制度、有绩效考评、有责任追究，真正做到“个人访不出乡(镇)、集体访不出县”，把信访问题解决在发生地，把矛盾纠纷化解在县本级。三要进一步健全灵敏、准确、快速的信访排查调处制度，强化信访预测、预警、预控能力，千方百计防止和避免个访问题群体化，简单问题复杂化，经济问题政治化，局部问题社会化，牢牢把握化解矛盾的主动权，消除不安定因素，不断减少重复信访、越级上访和集体上访，维护全县政治安定和社会稳定。

(三)适应新情况，研究新政策，建立健全各项信访工作制度。国家已出台信访工作“新政”，信访等部门要认真学习、研究，适应新情况。一要进一步健全联合办信访制度。县几个班子，有关部门，要定期沟通情况，排查各类问题，制定预案，联合办案，增强化解矛盾纠纷的力度。二要健全与司法机关、政府法制部门和劳动仲裁机构的联系、沟通、协调制度，采取新形式、新举措，加强信访工作制度化、法制化建设，不断开创信访工作新局面。三要扩大视野，把人民代表、政协委员的意见建议、提案议案纳入大信访网络，作为信访工作信息研判、预测预警的风向标，并充分发挥代表、委员联系面广、层次较高、信息灵敏和反映人民群众意愿最直接、最真实、最广泛以及做上访群众工作最便捷、最有说服力的优势，化上访为下访，化对立为对话，化消极为积极，使人

民信访成为群众向党委、政府献计献策、参政议政的重要窗口。

(四)提高素质，切实加强信访队伍建设。切实受理好、答复好、解决好群众反映的诉求，确保把信访问题解决在初访、首办环节，要有一支过硬的信访工作队伍。各地、各部门要精选一批德才兼备、业务精通、作风过硬的干部充实到信访工作第一线，切实“把人留住、把问题解决”；要充分利用联合接访中心这一平台，发挥好联合接访机制效应，真正实现“一站式接待、一条龙办理、一揽子解决”的服务效果；要继续坚持“抓基层打基础”，进一步完善“村为主”工作机制，充分发挥人民调解组织的作用；要加强信访干部业务培训，切实提高办信接访、处理疑难复杂问题的能力；要关心、爱护信访工作干部，对优秀信访干部要厚爱一分，及时培养提拔重用。

## 国有企业信访工作总结篇五

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。但同时在全国一样，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20\_\_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，为构建和谐社会的做出更大的贡献。

## 国有企业信访工作总结篇六

兴庆区工会在上级工会和兴庆区区委的正确领导下，认真贯彻“组织起来、切实维权”的工作方针，充分发挥兴庆区工会困难职工帮扶中心、街道困难职工（农民工）维权帮扶站、社区困难职工（农民工）维权帮扶站“三级”维权帮扶平台作用，积极做好来信来访人员的调解帮扶工作，努力维护广大职工的合法权益，全方位为困难职工服务，做到了帮扶工作的经常化、社会化、规范化。

兴庆区工会困难职工帮扶中心二月份共受理职工诉求24件31人。其中讨要工资6件，家庭生活困难3件，劳动保护1件，社会保险1件，其他咨询类13件，集体访1件。

2月份到帮扶中心诉求的职工中，反映的主要问题是讨薪和生活困难申请。根据诉求，我中心都一一核实情况后，做了相应的处理和回复。

1、少数非公企业经营者对《劳动合同法》思想上认识不到位，履约意识不强。

2、虽然劳动者本人的维权意识增强了，但是维权过程中仍存有困难。

职工利益诉求问题的处理，归根结底就是要及时帮助、解决处理好职工反映的实际问题，使职工满意，个人的权益得到保障。为更好地关心信访职工生活，解决职工实际困难，我们主要从以下几个方面努力：

一是积极利用三级帮扶网络（社区-街道-帮扶中心），尽量使职工（农民工）与企业所发生的矛盾在基层得到解决。对于职工所反映的问题给予详细登记，及时与相关人员进行沟通联系，寻求解决办法。

二是坚持主动维权，增强服务意识。通过经常下基层深入街道、企业，在开展其他工作的同时做好法律宣传工作，提高企业管理者和劳动者的学法、守法、用法意识，从源头上避免或减少企业侵权案件的发生。

三是畅通信息沟通渠道，搭建工会组织与职工联系的桥梁。职工诉求无小事，为了确保职工诉求畅通，我们对职工反映的问题都要求及时处理，做到有问必答，有求必应，有案必受，受后必记。同时督促企业做好职工培训工作。通过开展职工培训工作，提高职工队伍的思想素质、业务素质和技能，

不断提升广大员工的标准化生产与规范化操作能力、掌握新技能的能力和安全生产能力，为实现科学管理和安全生产、推进自主创新奠定坚实基础。不断调动和激发职工的生产积极性，为促进企业和谐发展做出积极贡献。

## 国有企业信访工作总结篇七

各位领导，同志们：

近年来，随着经济的不断发展，信访问题也越来越突出，我镇在区委、区政府的高度重视和正确领导下，做了大量的工作，加大了对各村居委会的考核力度，建立了村居信访工作领导小组，落实了信访责任制，组建了业余信访员队伍，完善了信访工作机制，等等，但面临的形势依然严峻，为此我们深感压力大，责任重。

今天，区委、区政府召开全区信访工作会议，对全区信访工作提出了要求，结合x实际，今年我们x镇信访工作的总体要求是，以社会和谐发展为目标，坚持宣传教育为主，规范引导为主，就地化解为主，按照“预防为主，调解在先”的原则，落实责任，依法行政，发挥中心，妥善处置。坚持发展为第一要务，稳定为第一责任，重源头疏导，抓面上排解，极力维护全镇社会稳定。重点抓好四个方面：

一是签订责任书。信访工作关键在于源头管理，为此，我们明确了村(居)信访分管领导和重点工程信访工作负责人，建立了村居业余信息员队伍，层层签订信访工作目标管理责任书，把信访工作列为对村居工作目标责任制综合考核的主要内容，并在x年的村居信访工作考核中又增加了20分。二是定期召开信访联席会议。坚持每月一次汇总排摸情况，对排查、筛选出的重点信访苗头隐患，进行分析预测，及时制定防范措施，做到超前防范。三是建立重大问题的信息预警制度。重点工程施工前的信访工作评估，重大信访事项采取领导包案调处制度，重点时段信访工作信息报告制度和重大信访事



件跟踪制度，使党政主要领导能在第一时间掌握情况，按照“谁主管，谁负责”的原则抓好落实。

一是实施夜访制度。针对镇域面积大，平时与群众接触沟通不多，正面了解情况少等问题，今年，我镇实行联村居干部夜访制度，即每周利用夜间值班，重点走访区、镇两级人民代表、党员、生产队长、小康示范户等对象，一方面传达区、镇有关文件精神 and 当前中心工作，另一方面听取群众对镇、村工作的意见建议。1至3月份以来，已走访农户300多户，在交流中听到了群众心声，密切了干群关系。下一步还将继续深化夜访制度，实现夜访和解决问题相结合。二是发挥讲师团作用。成立镇讲师团，下村居向农户宣传上级和镇党委政府的政策，教育引导群众增强法制观念和法律知识，循法律途径解决信访问题。三是延伸普法触角。结合新《信访条例》的实施，在全镇开展学习新条例活动。出刊《x信息》每月一期分发到农户，让广大群众了解掌握政策、法规。

随着城市化和工业化进程的加快，各种矛盾凸现而出，给信访工作带来了挑战。为此，我们建立了“x镇突发性事件和重大群众性上访工作预案”“x镇突发性事件和重大群体性上访领导小组”以及处置群体性突发事件应急办法等。一是劝返。对有集体上访、越级上访苗头的，主要从正面引导和情绪梳理入手，进行法律、法规和政策教育，着力将矛盾化解在基层。二是调处。及时组织力量分头排摸情况，研究解决方案，明确政策界限，统一口径，能解决的马上解决，不能按政策解决的决不开任何口子，把抓好信访工作作为衡量提高基层执政能力的一项重要内容。三是控制。对经过基层工作仍不见效或发生集体上访、越级上访的，立即启动镇处置群体性上访事件应急方案，及时控制事态，并在重要时段对重点人员进行监控和法制教育。

一是健全信访网络。为整合力量，我们成立了镇联动调解服务中心，实行信访、综治、司法等机构合署办公，实现联调联访联治。到目前为止，已受理并调处各类矛盾和纠纷76起，

成功73起。同时，建立了以各党支部为核心，调解治保主任为主体，工青妇团组织负责人、村民小组长和全体党员共同参与的矛盾纠纷调处网络，并在各村居设立业余信访员，充分发挥基层的作用。二是加大考核力度。将信访工作从原来的单项目标管理列入对村的综合目标责任制考核，考核结果与村干部的政绩、奖惩直接挂钩。将处置群众性上访工作列入年度机关干部考核内容，对不听指挥、处置不力、擅离职守、造成不良后果的予以通报批评和处分。三是加强学习培训。对信访工作人员进行法律法规政策等专业业务知识培训，提高业务素质和规范化操作能力，严格依法行政。

各位领导，同志们，信访工作是党和政府加强与基层联系的重要渠道，也是对基层党委、政府执政能力的严峻考验，我们深刻认识到没有稳定就没有发展，我们相信在区委、区政府的正确领导下，我们将尽心尽职，扎实工作，为构建平安作出最大努力！

谢谢大家！

信访工作汇报

立案信访工作调研报告

## 国有企业信访工作总结篇八

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。