# 推荐信访维稳工作流程总结

来源：网络 作者：青灯古佛 更新时间：2024-01-12

*推荐信访维稳工作流程总结一xx县信访工作会议召开后，我局立刻召开了食品药品监督管理局安保信访维稳工作会议，并成立了局长王福旺任组长的两会期间信访工作领导小组，领导小组下设办公室，具体负责两会期间信访日常工作;负责制定两会期间维稳工作方案;负...*

**推荐信访维稳工作流程总结一**

xx县信访工作会议召开后，我局立刻召开了食品药品监督管理局安保信访维稳工作会议，并成立了局长王福旺任组长的两会期间信访工作领导小组，领导小组下设办公室，具体负责两会期间信访日常工作;负责制定两会期间维稳工作方案;负责本单位内维稳工作的开展。各主管领导按照方案安排接访工作;对主管股室负责;非接访日带领负责股室对监管单位进行排查。各职能股室和包村小组严格按照方案对监管单位存在的隐患问题进行排查，本着维护政治安全和社会稳定的根本，确保不发生安全事故，不出现不合法的上访事件。积极化解影响社会稳定的矛盾纠纷，确保两会期间我县食品药品安全，为两会顺利召开创造安全、稳定、和谐的社会环境。

(一)具体措施

1、贯彻会议精神，统一全局思想。及时召开全体干部职工大会，传达省市县信访维稳工作会议精神，让大家充分认识信访维稳工作的重要性，把维护全国两会期间社会稳定作为一项重要的政治任务来抓。

2、开展信访维稳专项排查稳控工作。以监管的黑名单单位和个人为重点，对可能的信访隐患和苗头性问题进行全面梳理。对排查出来的问题和隐患，按照谁主管、谁负责的原则，实行分管领导包案，采取逐案逐件研究解决问题的具体措施。

3、切实加强安全隐患排查。对监管单位逐一细致排查。餐饮方面主要针对幼儿园、中学、企业和工地食堂;药械方面主要针对批发企业和农村诊所药店，对存在安全生产隐患的责令即时改正，不予改正者责令停业，避免一切可能发生的安全生产事故。

4、强化值班，建立日报告制度。认真落实值班人员和带班领导制度，实行24小时值班，确保主要领导和值班人员手机全天候畅通。按照县维稳办要求及时上报涉稳及信访信息，杜绝漏报、错报、迟报和瞒报现象。

(二)工作进展

食药监局全体干部职工已经做好一切思想准备，值此关键时期用更高标准要求自己，始终坚持思想意识与省、市、县委指导精神保持高度一致。认真开展了维稳相关的隐患排查工作，完成了对大中型重点餐饮单位53家、医疗机构10家、包村重点户5户的排查走访工作，没有发现安全生产隐患和异常的群众思想动向。严格落实了带班、值班制度，保障了接访工作的顺利开展，确保了群众上访有门，倾听了群众的声音，大大减少了越级上访事件的发生，切实维护了两会期间的社会秩序。

(一)继续在辖区范围内全面开展矛盾纠纷隐患排查。

全局分成2个小组，由主管领导干部带队，分别对未检查的餐饮服务单位及药品药械经营使用单位内存在的突出矛盾纠纷及可能影响社会和谐稳定的问题隐患进行全面清理排查，并按要求及时上报排查结果。

(二)进一步开展领导干部接访、约访、下访的信访渠道。

1、继续开展科级干部大接访。从2月25日开始至全国两会结束，每天安排一名科级干部接待上访群众，并做好领导接访公示。按照谁接待、谁负责的要求与上访群众零距离接触，及时妥善处理好每一件信访问题。

2、实行领导干部约访、下访。领导干部要深入一线，深入群众当中，亲力亲为，变上访为下访，带案约访，实行现场办公，为群众排忧解难，切实把问题解决在基层、解决在当地，把矛盾化解在萌芽状态。

**推荐信访维稳工作流程总结二**

为了加强对信访维稳工作应急事件处理的综合能力，提高信访工作的反应速度和协调水平，确保迅速有效地处置各类越级信访事件，结合本镇实际，特制定本应急预案。

一、 指导思想

根据上级信访维稳工作会议要求，为妥善处理越级上访问题，做好奥运会期间的信访维稳工作，针对我镇当前涉军、土地纠纷、刑案、农村问题等方面存在的矛盾纠纷隐患可能导致上访的情况，建立健全防控工作机制，做到科学、及时、高效地开展应急和劝阻工作。

二、目标要求

最大限度杜绝上访事件发生，努力实现零越级上访。

三、遵循的原则

在雷州市委、市政府和雷州市应急工作组领导下，坚持事前预防与事后应急相结合，坚持快速反应和科学应对相结合，坚持依规管理的原则，一旦出现突发事件，确保发现、报告、指挥、处置等环节的紧密衔接，及时应对，讲究策略，注意方式，正确做好上访事件现场处理工作，严格按照《信访条例》的有关规定，及时做好正面教育疏导工作，尽最大努力化解矛盾，最大限度地控制事态发展。

四、组织机构

(一)成立乌石镇信访维稳应急领导小组

镇成立应急领导小组，由党委副书记任组长，分管政法副镇长、武装部长任副组长。抽调公安派出所、边防派出所、交管等部门负责人等为成员。应急小组在雷州市应急工作组和镇党委的领导下，统一组织、指导应急劝阻和认领等工作。

(二)应急小组下设三个分队，镇干部职工等65人组成。

1、排查稳控分队15人：由镇委副书记任分队长，负责收集综合越级上访情况和动态，对上访重点人物进行排查稳控，一旦发现上访苗头，要采取有效措施将上访人稳控在当地。

2、巡查劝接访分队30人。由副镇长任分队长，负责对各地的交通站点和要道进行巡查，发现途中的上访人员，要协调有关部门认真做好拦截稳控和劝接访工作。

3、机动分队20人。由班子成员任分队长，机动应对突发信访情况，协助排查稳控分队和巡查劝接访分队开展工作。抽调派出所干警及治安员参加，根据实际情况抽调其它机关单位人员参加。

五、应急保障

1、车辆保障：镇政府的公务车都作为应急用车，必要时，交管部门要调用客运站的客车。

2、经费保障：镇报帐员预备5万元现金做为应急经费。必要时，财政部门积极筹措相关经费，确保资金到位。

3、通讯保障：各班子成员、应急领导小组成员和应急分队成员和办公室确保手机等通讯设备24小时畅通。

六、工作措施

(一)接到上级要求接领上访人员的通知后，巡查劝接访分队要在9时内抵达指定地点接人，没有特殊原因不能按时到达或到达后工作不力造成上访人员滞留的，予严肃组织纪律处理。

(二)接到要求到车站堵截人员的通知后，巡查劝接访分队要在规定时间抵达指定地点堵截：镇内10分钟，雷州市内1小时内，湛江市内2小时，省内6小时，省外10小时。没有特殊原因不能按时到达或到达后工作不力造成上访人员滞留或堵截无效的，予严肃组织纪律处理。

(三)信访应急期间，坚持每天从第一班车起至最后一班车止，对乌石车站进行监控，堵截上访人员外出，同时掌握外镇人员到本镇串连活动情况。监控小组从镇政府、村委会及机关单位抽调人员组成。

(四)一旦发现群众越级上访苗头和动态，排查稳控分队应及时出面做好教育疏导及化解工作，把上访人员稳控在当地。

(五)各村(居)委会、机关单位要积极拓宽信息收集渠道，特别是对本单位有上访苗头的重点对象，要加强跟踪监控，做好情况明动态清，发现异常情况要第一时间报告镇信访部门。如漏报、迟报、瞒报信息，情节严重的给予责任人免职处理。

(六)对越级上访人员，堵截和劝领返回后，集中在镇计生办培训室强制进行法制教育，并由单位负责人陪教，直至考核合格后才能回家。

(七)信访应急期间，各村、机关单位要在每天下午3时半前，将当天的维稳情况向镇的主要领导汇报，镇党政办、综治办要在每天4时前将全镇当天的维稳情况向市委办、市府办、市维稳办汇报。

(八)落实包工责任制和帮扶责任制。各级干部要以高度的政治责任感和使命感，教育帮扶包工对象，做到包思想教育、包跟踪监控、包解决实际困难、包不越级上访。

**推荐信访维稳工作流程总结三**

笔者归纳当前烟草行业的信访工作特点，主要表现为五种类型

(一)企业改革中的遗留问题。

近年来，烟草公司先后经历了清退农民工、职工分流减员、清退临时工、劳动用工分配制度革等多次改革，每一次的改革，或多或少都会触及一些人的利益。在近年烟草经营形势普遍转好的情况下，在岗与不在岗职工的收入差距拉大，心理的不平衡感开始显现，累积的问题开始逐渐爆发，进而形成信访事件。

(二)职工生活待遇问题。

首先是由于企业经营形势的好转，在岗人员与离内退人员的工资待遇差距进一步拉大，造成部分人员心理不平衡;其次是物价上涨水平过快，相比之下职工收入增长缓慢，要求提高工资和生活待遇的呼声越来越高。

(三)子女安置问题。

近年来，多数职工选择把子女参军、退伍安置作为就业的一条捷径，但由于僧多粥少，一部分未安置的退伍军人也参与到上访队伍之中。

(四)生产经营中的问题。

主要表现在烟用物资发放、烟叶收购方面，一些不规范的现象依然存在。

(五)一些突发性问题。

由于县级烟草公司涉及点多、面广、战线长，管理难度增加，稍有松懈，各种意外情况随时都有发生的可能。

尽管表现形式多样，但其本质是不变的，都表现为一种利益冲突，即特定的主体基于利益冲突而产生的一种双边或多边的对抗行为。这种对抗行为产生的原因也是多方面的。

一是烟草公司存在过错。

有的基层单位在作出相关决定时侵犯了员工的合法权益;办事程序上有瑕疵;工作人员不作为、乱作为、与当事人的沟通交流不到位、态度粗暴、方法简单等等。

二是员工为谋取不正当利益。有的员工为了谋取不正当利益，采取上访等手段，企图利用国家机关权威向烟草公司施加压力。

三是员工一方对法律政策理解不透彻，相关文书说理不透彻。

如，在员工前往上班途中酒后醉驾，造成单方事故导致死亡的，是属意外死亡还是属因公死亡理解不清，上访要求单位按因公死亡给予赔偿。

四是上访权利被滥用。

上访是公民维护自身权利的一个重要救济手段，具有成本低的特点，但上访权利容易被滥用，给一些好吃懒做、游手好闲之徒以可乘之机。有一名上访人，在某省省会旅游，意欲回程之前为节省车旅费用，故意到省会某政府部门假意上访，原所属单位得之此人正在上访的消息后立马派专人专车将其接回。

五是“花钱买平安”的思想纵容。在上访与息访的博弈中，基层单位为保平安、保不被“一票否决”，对纠缠不清的上访人要么满足其要求补偿现金，甚至是案外补偿;要么情感上满足上访人的诉求给其安排工作岗位，稳定其心，一味妥协迁就的做法更刺激了一些上访员工，给一些员工造成只要上访就能得利的想法，错误地认为，“烟草公司都怕上访，不管有理无理，反正跑跑，好处肯定大于坏处。”便一而再再而三地上访，并乐此不疲。

烟草行业解决信访问题的治本治标之法

(一)治本之策

信访事件层出不穷说明滋生纠纷和和冲突的土壤依然存在，这其实也是发展所带来的矛盾。在社会转型期，纠纷和冲突的发生俨然成为推动烟草行业自身不断深化改革，创新体制的动力源泉。解决纠纷和冲突的过程，就是改革不断深化，企业不断发展的过程。这些是纠纷和冲突的积极意义。当然纠纷和冲突的持续存在和不断积累，也必将对我们烟草行业改革和发展的成果带来负面影响。

这些是纠纷和冲突的消极意义。纠纷和冲突一方面带给我们改革和发展的动力，另一方面我们也只能通过不断的改革和发展才能最终解决纠纷和冲突。

1.努力保持烟草行业持续、稳定、健康发展。

“发展才是硬道理”精辟的阐述了矛盾解决的思路，在于努力保持烟草行业的发展。发展可以带来经济总量的增加，管理制度的创新、人员配置的优化、工作效率的提升，资源消耗的减少。利用发展不断加强烟草行业的整体综合实力和在国家经济建设中的重要地位，巩固烟草行业的不可替代性，从而增强烟草行业的凝聚力、战斗力、爆发力，树立员工对烟草企业的归属之情、感恩之心、奉献之愿。达到用发展创和谐，用和谐促发展的良循环。

2.不断完善收入分配机制。

烟草行业近几年随着经济的高速发展和几次大的整合、改革之后，企业经营形势不断好转，员工工资、福利待遇也显著提高，但同时在企业内部，工资收入差距越来越大也成为不争的事实，工资福利纠纷时有发生。可见，单纯的经济高增长无法带来安全感、人心稳定和企业稳定，只有公平的增长才会带来企业长久的稳定，不公平的增长则往往是企业不稳定甚至滞后企业发展的根源。“民不患寡，患不均也”是我们长久以来的思想特色，部分人员仍然存在“怨富心理”，所以建立并完善公平的收入分配机制，控制收入差距的扩大、逐渐缩小收入差距，让员工平等共享企业发展成果至关重要。

3.继续深化人事制度改革。

当前烟草行业大部分信访事件是因人事问题引发的，诸如企业自行买断人员、企业自聘人员、因违纪违法被开除人员等。这些都是因为烟草行业在计划经济发展时期，由于人才缺乏、体制不顺、身份歧视而形成的。一直以来烟草行业新进人员都是一些转业军人，直至近几年才开始面向全社会招聘了为数不多的有文化有学历的人。一方面烟草行业为了适应经济体制改革，迫切的需要提升高学历高素质员工的比例，增加研究型学习型员工的数量，另一方面又不得不面对低素质员工数量超编却不得随意解聘，导致高素质员工无编可入的尴尬处境。在经济体制改革深入推进之际，人事改革的深化也已迫在眉睫。人事改革如若成功，必将成为烟草行业腾飞的动力源，助推器。如若处理不当，也将成为烟草行业发展的束手绳，绊脚石。

(二)治标之法治本之策重在长远，不可一蹴而就。治标之法侧在当前，可解燃眉之急。

就目前烟草行业解决信访问题而言，要以“稳”、“控”为主，做到渠道畅通，接待热情，设身处地为信访人着想，在稳定住信访人情绪的前提下，积极寻求妥善解决办法。

1.成立信访领导组织，使信访工作有人管。

自上而下建立信访工作组织领导体系，明确各部门负责人为信访工作第一责任人。赋予信访工作人员一定的责任和要求，避免见到信访人相互推诿，无人接待、无人管、无人敢管的现象。

2.设立信访接待渠道，使信访问题有处诉。

在单位显著位置张贴信访工作流程图，让信访人知道信访程序。设立信访接待室，让信访人有表达诉求的地方。对信访人的诉求，要专人登记，能现场答复解决的现场给予答复解决，不能现场答复解决的，明确告知信访人办理时限。不属于本单位职能范围内解决的，可给予建议解决办法或解决渠道。

3.完善信访管理机制，使信访工作常态化。

制订信访工作流程，固定两位同志负责日常接访工作。

每周要固定时间由领导班子成员轮流主持接访。信访工作领导小组要定期不定期听取信访工作情况汇报，为信访工作的顺利开展提供组织保障。

4.制订信访排查措施，使信访苗头早发现。

公司各部门要定期不定期对不稳定因素和带有倾向性的问题进行摸底排查。

要变被动接访为主动下访，把问题解决在基层。特别是在国家重大节庆日、重大会议期间，要提前组织开展集中排查活动，对重点人员实施重点监控，做到对不稳定因素发现的早、化解得了、控制得住、解决得好。

5.加强后勤保障工作，对突发事件控得住。

信访领导组及信访办成员要保证通讯工具畅通，做到随叫随到。在现有信访工作人员的前提下，各部门人员可随抽随调，确保突发信访事件控得住、稳的住。若发生越级上访事件，信访领导组要立即启动应急预案，及时上报并保证第一时间赶到现场，认真做好劝服工作，能现场解决的现场给予解决，不能现场解决的，采取一切实措施，保证把信访人带回，防止事态进一步扩大。

6.带着一颗感恩的心来做信访工作。

信访人大部分都是企业的老职工，为企业发展做出过重要贡献。

在处理来信来访时，要动之以情，晓之以理，针对不同信访事项，区别对待。对内退人员信访问题，在政策许可的范围内，让职工共享发展成果，可安排岗位或在合理范围内适当增加生活待遇。对离退休老职工，要热情接待，耐心解释，千方百计让老同志理解，解除疑问。

对处理意见不满意的，必要情况下，可邀请法律顾问，派专人专车陪同信访人到上级部门，由律师或上级领导给予解释，增加信访人对处理意见的可信度和满意度。信访维稳工作是一项系统的工程，需要任重而道远的持续努力。我们需要从实体上、制度上、思想上出发，多渠道、多方式、多层面落脚，立足纠纷和冲突的化解，争取前期矛盾的调和，才能实现社会最终的和谐稳定。

**推荐信访维稳工作流程总结四**

为切实做好20\_年全国“两会”特别防护期期间我街道信访维稳工作，根据省、市、区各级各部门安排部署和要求，结合我街道实际，特制定本工作方案。

一、工作目标

总体目标是做到“八个不发生”、“一个确保”的工作日材料，即“不发生重大群体性事件，不发生重大恶性刑事、治安案件，不发生群死群伤事件，不发生敌对势力、邪教组织捣乱破坏活动，不发生暴力恐怖活动，不发生重大安全生产事故，不发生重大舆情，确保社会大局稳定”。

二、组织领导

20\_年5月11日至5月31日为全国两会信访维稳特护期。在此期间，街道成立信访维稳工作领导小组，全面协调调度街道信访维稳接访劝返等工作。

领导小组成员如下：

组  长：周玉艳

常务副组长：郭晓晖、王小先、张敏

副组长：陈增美、唐启铁、李远进、蒋铮

成  员：宋海勇、潘爱平、石华生、赵欣欣、李小峰、吕绍纯、李文、伍国锋

领导小组下设办公室，由张敏同志兼任办公室主任，街道综治办、信访办、安监站、杨家桥派出所等相关部门根据各自职责分别具体负责全街道信访维稳接访劝返工作。办公室下设4个工作组：

1、综合联络调度组：负责日常值班调度，上传上达，并分别向上级有关部门单位报送每日情况。（责任部门：党政办，责任人：张敏、李伟）

2、接访稳控劝返组：负责做好对上访人员的接访接谈，稳控上访人员，将上访人员迅速分流并接送回。（负责部门：信访办、维稳办，责任人：陈增美、李远进、宋海勇、石华生，负责辖区内两会期间信访具体工作及调度协调工作）

3、应急处置组：参与现场联合行动，负责及时接待、处置，带离上访人员，处理集体上访等突发性事件，强制接返上访人员，搜集固定非正常上访人员的违法证据及预警信息等。（负责部门：街道综治办、杨家桥派出所。责任人：张敏、蒋铮）

4、督导检查指导组：负责检查、督促各工作组及稳控责任人的工作落实情况，并提出指导意见。（负责部门：街道纪委。责任人：唐启铁）

各社区居委会要迅速建立相应的工作机构，严格落实“村为主”工作机制，结合社区工作实际制定方案，配足配强工作人员，负责值班、接访、稳控、寻查、拦截、送返、信息、综合、依法处理等工作；要安排适当的应急力量。不折不扣地服从区、街道工作领导小组的统一指导调度，扎实开展相应的工作。

三、工作措施

（一）、矛盾排查化解要到位。各社区、组室要把工作重点从事后处理转移到事前排查化解上来，从被动应对群众来信来访转移到主动化解矛盾纠纷上来，坚持齐抓共管、协调联动，对不稳定因素要进行一次全面排查，深入到每个领域、每个行业、每个群体、每个环节进入调查，各社区要分类建立稳控台账，落实稳控责任，制定稳控措施，因人施策，认真落实“三到位一处理”。

（二）、包案稳控要到位。要对重点人员、重点群体，特别是对有赴省进京上访倾向的人员，实行领导带头包案。按照“五包一”的工作方法，强化包案责任，宋家洲综合治理项目社区、工作站要实行社区“两委”班子人员负责包居民小组，工作站工作人员实行包户稳控，做到一天三见面两报告，随时调度，密切关注人员异动。发现人员失联失控，务必在半小时之内上报街道。包案领导要坚持“四包”责任制，采取接访、下访、约访等形式，深入基层，深入群众，做好包案对象的化解稳控工作。

（三）、接访处置要到位。各社区要针对两会期间可能发生的信访事项，制定完善周密的工作预案，确保快速反应、有效应对、妥善处置，把影响和损失减少到最低程度。一要加强接访力量。做到现场接访及时到位、随有随接、送返过程稳控得力、不出问题，返回后专人接送、专人处理。二要加强接访领导。发生20人以上集访的，街道党政主要负责人、社区主要负责人必须现场接访；发生5人以上20人以下集访的，分管领导、社区主任必须到现场接访；如果上访事项已有包案领导的，包案领导必须到现场接访。接访劝返工作中，各社区带队领导要在第一时间赶赴现场，靠前指挥，带头做工作，及时控制事态，防止矛盾激发、事态扩大。三要实现票务信息清零。凡是区联席办提供的票务信息，社区在接到信息一个小时内必须查清票务人员外出的原因，如是重点稳控人员，必须找到票务人员，并且做好退票工作。两会期间，对异常访，要快速处置；对规模集访，要采取必要的措施进行疏散和分流；对极小数已经多次教育仍无理缠访闹访、扰乱会议秩序的，要依法强制带离；对个别组织、煽动、挑起群体性事件，有意滋事的骨干分子和实施过激行为的，要当场进行训诫；构成治安处罚的，要依法给予治安处罚；对个别违法上访人员要收集情况，固定证据，坚持依法打击。

四、工作要求

（一）、要强化领导责任，各社区、组室负责人要牢固树立“发展是第一要务，维稳是第一责任”的观念，切实负起第一责任人的责任，迅速研究部署本社区、分管领域的信访维稳工作。

（二）、要形成工作合力。各社区、组室要把省两会期间的信访维稳工作，作为当前压倒一切的头等大事，动员一切力量，整合一切资源，形成合力，握成拳头，打一场保稳定、促和谐的攻坚战，切实做到哪里有上访人群，哪里应有信访维稳力量；哪里有矛盾，哪里应有调解组织。

（三）、要加强督查督办。“两会”期间，各社区、组室负责人要加强对信访维稳工作的督促指导，确保各项维稳措施落到实处，信访突出问题得到依法处理、矛盾纠纷得到及时化解、重点老户得到有效稳控，社区及包案领导，每天上午八点四十，下午四点四十向张敏同志有事报事，无事报平安。

（四）、要严格责任追究。信访、维稳要依照《关于违反信访工作纪律适用，〈中国共产党纪律处分条例〉若干问题的解释》(中纪发[20\_]23号)、《关于违反信访工作纪律处分暂行规定》，加强对省两会期间信访维稳工作的监督检查，加大追责力度。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！