# 关于信访工作经验材料[合集]

来源：网络 作者：沉香触手 更新时间：2024-07-26

*第一篇：关于信访工作经验材料关于信访工作经验材料范文xx县位于豫东北地区，县域面积xx平方公里，人口近百万。近年来，伴随着我县经济社会的快速发展和利益格局的不断调整，各类不稳定因素不断增多，尤其xx年、xx年全县赴京非正常访居高不下，集体...*

**第一篇：关于信访工作经验材料**

关于信访工作经验材料范文

xx县位于豫东北地区，县域面积xx平方公里，人口近百万。近年来，伴随着我县经济社会的快速发展和利益格局的不断调整，各类不稳定因素不断增多，尤其xx年、xx年全县赴京非正常访居高不下，集体上访围门堵路事件时有发生。xx年以来，县委、县政府痛下决心，多措并举，依法规范信访秩序。xx年仅发生非正常上访xx人次，同比下降xx%，越级赴京到省集体上访大幅下降，堵门堵路等恶性信访事件实现“零发生”，全县信访秩序明显好转。实践证明，领导重视是做好信访工作的关键，只要主要领导真重视、亲自抓，主动担当作为，始终在岗在位在状态、坚持敢抓敢管敢碰硬，就能把信访工作抓紧抓实抓出成效。

一、重落实责任，构建领导抓、抓领导的管控格局

做好信访工作既是基层党委政府的责任所在、义务所系，更是密切联系群众、改进完善工作、促进社会和谐的有效抓手和重要途径。我们坚持把信访工作纳入县委、县政府全局工作中去思考、去谋划、去推进。一是县党政“一把手”高度重视信访工作。县信访维稳工作领导小组由县委书记担任组长，县长任常务副组长，高位推动信访问题解决。县级领导干部认真开展信访接待工作，工作日轮流接访，重要时期天天接访，xx年，全县县级领导干部接访、下访、约访xx批xx人次，其中县委书记、县长分别接访xx批xx人次、xx批xx人次。凡信访重点案件，全部实行县级干部包案，按照“三亲自三见面”（即亲自听取汇报，了解案件情况；亲自主持研究，提出解决方案；亲自协调督办，加快办理进度。见到信访人，了解信访人真实诉求；见到办案人，了解办案全过程；见到案卷材料，全面把握矛盾症结）工作法认真开展化解工作。二是层层传导责任压力。实行“六联六问”工作制度（即联系乡镇、联系村庄、联系农户、联系企业、联系学校、联系医院或养老院，问政、问需、问计、问效、问安、问廉于民），各分包乡镇（街道）的县级干部定期听取信访稳定情况汇报，分析研判重点信访案件，清仓见底化解分包积案。落实“日排查日报告”制度，各乡镇（街道）对辖区内信访案件一天一排查，一天一研判，一天两上报，未按要求上报的，按照《xx县信访工作问责暂行办法》予以问责。对于发生赴京去省上访的村，对属地村组织书记予以扣发绩效工资处分（凡发生去省上访的每次扣发xx元，赴京上访的每次扣发xx元）。三是选优配强信访工作力量。推行公安、政法、信访干部交叉任职，由特巡警大队长兼任县维稳办副主任，县委、县政府所在地派出所长兼任县信访局副局长，交叉任职干部参与任职单位领导班子分工，协助抓好信访维稳工作，避免了推诿扯皮、提高了工作效率。从全县科级后备干部和优秀年轻人才中选拔干部，分批到信访局挂职锻炼，通过交流换岗，切实提升了信访工作队伍的活力、合力和战斗力。

二、重创新方法，探索多元化、规范化的治理路子

坚持用发展的眼光看问题，用创新的思路干工作，针对信访工作中出现的各类新矛盾、新现象分类探索研究施治之策。一是探索开展信访心理咨询工作。针对部分信访人，特别是非访人存在思想扭曲、心理障碍、认识偏差等问题，由信访干部率先参加心理学习并积极考取相关证书，聘请资深心理咨询师提供专业指导，组织全体信访局人员参加培训，建成专业信访心理咨询室，开展信访心理咨询。xx年，心理咨询介入xx人次，收到良好效果。二是开展信访秩序双向规范工作。针对部分信访干部方法简单、作风浮漂等问题，着力规范接处访行为，出台《依法逐级走访“一单式”工作法操作流程》《关于开展信访事项办理群众满意度评价工作实施意见》等，进一步明确要求，规范方法。针对部分上访户恶意上访、非法上访等问题，着力规范信访行为，由公检法三家共同发力，对于个访非访一次的予以拘留；非访两次的予以拘留并开始固定证据；非访三次的予以刑事拘留；对煽动、串联、幕后操纵集访的人员予以立案侦查，依法处置。三是建立信访工作网格化治理体系。针对信访工作资源整合程度低，效能发挥不明显等问题，积极推进社会治理网格化工作，依托全县xx个网格，整合综治、信访、司法、民政、国土等部门力量，织密了不安定因素排查、不安定因素调处、信息情报等三张网络，确保了“小事不出村街”“大事不出乡镇”“难事不出县”“人员不上行”，实现了信访工作无死角。xx年，依托网格共排查不安定因素xx起，化解xx起，化解率xx%。四是开展党员干部及其家属非法上访整治活动。全县党员干部及工作人员都签订《不参与、不策划、不煽动非法上访活动承诺书》，严禁党员干部及其家属利用微信、微博等散播虚假负面信息，组织、参与非法上访活动。

三、重突出实效，开展精准化、人性化的化解工作

坚持带着责任、带着感情开展信访工作，努力通过解决群众合理诉求推动信访问题得到化解。一是对初信初访问题处理到位。投资xx余万元建成县乡两级视频接访平台，开通县乡两级手机短信访、微信访平台，及时回应群众关注焦点问题，积极化解矛盾纠纷。按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”，“依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合”的原则，强化首办责任，第一时间把初信初访问题解决在群众家门口和问题属地。二是对合理诉求坚决解决到位。每天安排一名专业律师全程参与接访、处访，从法律政策层面解剖分析群众诉求，能够及时解决的立即解决，不留“尾巴”，不留“后遗症”；对群众要求合理但暂时无法解决的，及时研究制定和完善相关政策，积极创造条件予以解决；对群众部分合理诉求，部分解决到位。三是对无理诉求教育疏导到位。投入xx万元宣传资金，大力宣传依法逐级走访有关要求和非法上访典型案件，引导群众依法逐级走访。对要求过高的，耐心细致地向群众说明情况、讲清相关政策，动之以情，晓之以理，明之以法，做好教育疏导工作。四是对生活困难的信访群众帮扶救助到位。在法律和政策范围内努力解决群众各种困难和问题，让他们感受到党和政府的关怀，争取群众的理解，感化群众。虽然我县信访工作取得了一些成绩，但是与省委的要求相比，和兄弟先进市县相比还存在一定差距。下一步，我们将深入贯彻中央和省委有关信访工作决策部署，在省委、省政府的坚强领导下，在省信访局的具体指导下，积极学习借鉴兄弟市县的好经验好做法，强化责任担当，保持实干定力，着力打造阳光信访、责任信访和法治信访，为维护群众合法权益、确保社会大局和谐稳定作出更大贡献！

**第二篇：信访工作经验材料**

如何联系实际把省委8号文件中提出的10个方面的长效机制高效融合起来构成一个有机整体，使之更便于操作，更便于落实，更能取得实际成效？怀化市采取“理清四对矛盾，摆布四种阵势”的方法落实省委8号文件。

一是厘清督导机关与工作部门的关系，强化信访维稳工作的管理主体，摆布“五虎牧羊阵”，实现了信访问题的全程跟踪督办。由于管理体制问题和信访事项本身的复杂性，很多信访事项客观上存在多个管理主体的情况：怀化市溆浦县某乡发生一起乡、村干部在村民未知情的情况下将数十户村民的3000余亩山林进行了租赁的事件，村民们联名上访到市政府。这一事件的处理涉及信访、林业、纪检、维稳、司法等部门，进入法律程序后还将涉及检察院、法院、政法委。如果简单地处理，由市信访部门交办到溆浦县政府也未尝不可。但是，仅仅是一交了之，这一信访事项就非要上法庭不可了，而且未必能“案结事了”，甚至还会导致矛盾升级，引发群体事件，留下后遗症。鉴于这类复杂的信访事项涉及多个部门、多个行业，在信访投诉的同时还可以通过依法诉讼、纪检监察、劳动仲裁、人民调解等非信访途径解决，且类似事项在怀化市全年上访总量中所占比重接近10%，仅仅是简单地交、转，可能会出现部门之间推诿、扯皮的现象，加之涉及面广、人多，处置不当就会引发群体事件。怀化市采取了“五虎牧羊阵”的方式联合督办处理，即：在《联席会议办工作程序》中明确规定遇到这类复杂案件，应由联席办（或信访部门）牵头，将《信访事项交办（转办）函》、《信访事由摘要》和《市直相关部门责任分摊表》抄送给业务主管部门、综治维稳部门、司法检察部门、纪检监察部门，明确信访部门跟踪督办、业务主管部门调解裁决、综治维稳部门适时稳控、司法检察部门法律援助、纪检监察部门审计查处的责任，形成五个部门共同领导、调度、协调、督促相关的下属机关同步办理同一信访事项的格局。“五虎牧羊阵”的摆布，解决了信访人多头上访、办理部门各自为阵或互相推诿、责任追究主体不明的现象，使归口上述五个部门领导、指导的下级机关不能推拖，不敢推拖，能够积极主动，毫不懈怠地参与协调处理信访事项。“五虎牧羊阵”极大地促进了老户息访和积案化解，怀化市年初登记的89起积案现已化解76起，余下的13起也在多个部门的督办下实现了“包案稳控”。

二是厘清信访人员和关联主体的关系，集合信访维稳工作的责任主体，摆布“连环合围阵”，形成了涉案主体齐心维稳的局面。一个复杂的信访事项往往涉及9个不同的责任主体：当事人、相对人、源起方、维稳方、调度者、仲裁者、波及者、决策者、领导者，如果不统一口径，依法按政策同步处理，不同的主体参与信访事项处理的力度、角度、尺度可能会有很大的出入，不同的主体相互否决，信访人无所适从，就会导致信访问题久拖不决，甚至使信访矛盾升级为群体事件、刑事案件等新的问题。靖州县金麦水库移民工作中就遇到这样的问题：移民们（当事人）反映库区移民办（相对人）“贪污政策”，没有按政策规定的标准补偿拆迁、征地费。实际上中央和省里的相关政策（缘起方）规定的补偿标准是“下限不低于多少，上限不超过多少”的范围，不是具体标准，金麦水库移民办在规定范围内根据地方实际确定了一个略高于底线的补偿标准，并没有违背政策，但离上限有较大差距，部分移民对此有意见。库区移民办按程序请法院（仲裁者）依法强制拆迁，移民因此赴省进京上访，市联席办（调度方）要求靖州县维稳办、乡政府（稳控方）搞好稳控，要求地方政府（领导者）、市移民局、县移民局（决策者）再研究政策，做好移民工作。市、县移民局认为原来所定的标准没有违反政策且与怀化市同类库区比较补偿标准还要高一些，如果再提标，其他库区移民（波及方）会有意见，产生攀比后会有严重负面影响。对这类问题，9个主体的意见必须统一，否则难以办理，怀化市采取的措施是组建专门班子，集合9个主体，分清各自的职责、任务，摆布“连环合围阵”来处理。怀化市2024年采取“连环合围阵”的形式处理了城建拆迁、库区移民、企业改制等方面的重大信访事项62起，均实现了“案结事了”。

三是厘清正常上访和违规上访的关系，摆布“情报信息阵”，分化瓦解抱团集群的信访主体，消除了违规信访集群闹事的隐患。负面影响大，容易酿成群体事件的信访行为往往是违规甚至违法集访，有的还是打着上访旗号的聚众闹事行为。因此，尽早掌握违规集访信息，及时阻止违规集访串联活动，在信访维稳工作中意义重大。当前，怀化市比较容易通过串联抱团违规集访的有：部分军队转业后安置到企业的人员、银行系统协解人员、违反计划生育政策被开除（除名）人员、重大城建项目拆迁户、库区移民、农村电影放映员、上世纪九十年代被辞退的民办教师等7个群体。今年我市仅靖州县发生一起违反计划生育被开除人员进京集访案，此次串连预约74人，有57人被提前做通思想工作而放弃进京上访，实际进京17人，其中还有4人是信访部门的安插“信息员”。因为事先掌握了信息，靖州县政府安排了工作人员陪访、跟踪，当发现信访人有违规静坐的意图时，及时进行了劝阻并将信访人接返。怀化市类似的串联信访事项还发生过20余次，均被在信访人聚集之前及时发现和瓦解。这类信访事项的及时处理是怀化市在落实省委8号文件的过程中特别注重创建“情报信息网络系统”和发展“信访人中的谍报员”，从而布下了“情报信息阵”的胜利果实。怀化市的《领导干部接待群众制度》、《领导包办信访案件制度》、《信访工作责任追究制度》、《信访工作绩效考核制度》等制度中都包涵了“情报信访信息”收集的条款，有些县（市、区）还建立了专门的《信访情报信息制度》。靖州县、辰溪县、会同县、溆浦县等违规集访高发县还投入10-20万元不等的资金针对违规违法集访群体聘请了“信息员”。他们的实践证明，在违规违法高发群体中建立谍报员队伍是有效防止违规违法集访发生的有效手段。在情报信息系统方面，怀化市已经实现了维稳、国安、信访、公安四网联动，实现了对违规违法信访抓早、抓小、抓苗头的预期目标。

四是厘清肇事元凶与信访现象的关系，摆布“斩首抽筋阵”，严肃惩处信访矛盾的肇事主体，震慑了肆无忌惮的矛盾制造主谋。民间闹事，政府买单；企业污染，政府买单；前任失职，后任买单；下级失误，上级买单；等等，搞出了问题自己不需要负责任，不需要掏腰包，全部有政府兜底、买单的信访事项处理方式，客观上怂恿了肇事者，助涨了上访风。当前，进京上访者由政府接返，发生违规上访要追究行政领导责任的管理方式则放过了肇事方，搞笑了上访人，害苦了包案人，激怒了纳税人。怀化市在《信访工作责任追究制度》中明确“依法依纪从严追究信访矛盾肇事方和违规信访组织者的责任”，推行谁的责任追究谁，谁的过错谁买单的制度。规定移民正常上访的由投资方、建设方、移民办买单；城建拆迁户正常上访的由投资方、拆迁办、承建方买单；农民工为拖欠工资上访的由雇请方买单。同时把责任追究的矛头也直接指向肇事方，特别是对公职人员、共产党员肇事的要求一律从严追究党纪政纪责任。对违规违法上访的则重点追究信访人责任。这种直接指向肇事者、违规违法者的“斩首抽筋阵”从源头上减少了信访问题的产生，在怀化形成了三种良好风气：一是党委、政府决策前期进行信访维稳风险评估的风气。二是信访稳定事项高发行业聘请法律顾问并严格依法办事的风气。三是信访稳定事项引发主体主动纠错和协调理赔的风气。“斩首抽筋阵”的摆布还使党政部门从很多具体的矛盾纠纷中解脱出来，成为裁决方、第三方、监督方。怀化市出现了四条信访人群分流渠道：走司法救济途径的增加、走行政投诉途径的增加、走人民调解途径的增加、走纪检监察途径的增加，在大范围内信访量大幅度增加的形势下，怀化市的信访总量与上年基本持平，违规访、越级访则有较大幅度下降。

全面深入地理解领会，严肃认真地贯彻落实省委8号文件精神，构建起了“具有活灵魂”的信访工作长效机制，促成了怀化市信访形势持续好转。2024年1-11月，市、县两级接访5897批次27850人次，处理办结率达到96.30%；越级信访量、集体信访量、串连信访量三项均为全省最少；没有发生一起由信访事项转化的群体事件的，没有发生一起由信访案件转化的刑事案件的；信访工作在全市社会治安综合治理工作中发挥了重要的缓冲、关防、调节、控制作用。

**第三篇：信访工作经验材料**

信访维稳工作情况汇报

2024年，局高度重视信访工作，把信访工作作为密切联系群众、展示人社部门良好形象的一面镜子，着力打造服务型机关的重要举措，求真务实，狠抓落实，不断改进信访处理方式，认真受理每一封人民群众的来信，热情接待每一位人民群众的来访，妥善解决每一位人民群众所反映的实际问题和困难，切实做到情为民所系，得到了人民群众的广泛信赖。

一、领导重视，上下合力抓信访

我局的信访工作在局党组的正确领导下，在局各部门的积极配合下，以落实信访工作各项任务为主线，妥善处理涉及人力资源和社会保障的信访案件，积极开展矛盾纠纷排查调处，切实维护了社会稳定工作。按照省、市关于维护社会稳定工作的部署和要求，我局信访科协调有关部门和单位，合理调度，不放过任何一个不稳定隐患，提高驾驭复杂局势的能力和水平。全局所有窗口单位皆密切关注重点事项和重点人群以及可能发生信访问题的动向，全面提高源头预防和从政策层面化解涉事群体利益矛盾纠纷的能力。明确相关职责，落实工作责任，整合力量，共同做好工作。

二、加大制度建设的力度，形成长效工作机制近年来，相继制订了来信来访处理办法、首问责任制、信访苗头排查制度、周二领导挂牌接待制度等信访工作制度，落实了“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，落实了包保责任，加强了领导接访下访、包案处理信访问题力度。根据“一人一策”的要求，按照包案责任分别成立专案组，由涉及业务范围的分管局长进行包案，进行相关政策的解释工作，形成层层接访、层层负责的工作格局。使信访工作制度化、规范化、程序化。

三是坚持从源头治理抓起，减少信访问题的产生 人社系统工作政策性、原则性强，群众来信来访主要反映的是历史遗留下来的切身利益方面的问题，由于制度改革的不断深入，政策的延续变化，使人社系统信访工作难度增大。所以，人社局十分注重源头工作，尽量把工作做前面，每一项新的政策出台，都尽最大可能处理好与原来政策衔接问题，周密考虑方方面面的情况，注重做好政策宣传和注释工作，同时出台相关补救措施，减少负面影响，防止、减少信访问题的产生。同时，要求各个科室和局属事业单位，在实施工作时，必须充分考虑人民群众的切身利益，对工作不到位而引发信访问题，进行严肃的责任追究，确保问题解决在本部门，把矛盾化解在萌芽状态。

四是坚持以情感人，着力解决问题

在办理信访件时，做到情为民所系，牢记群众利益无小事，始终怀着对人民群众深厚的感情和高度负责的精神，对

来访群众，总是笑脸相迎，坦诚相待，坚持从一人一事、一言一行做起，从理顺群众情绪、消除群众积怨入手，把得人心、暖人心、稳人心的信访工作做细做实，做到人民群众心坎里。群众反映的问题不管是否合理，都坚持深入调查核实，只要是政策允许的，就克服困难，多方联系协商，想方设法予以解决，对群众提出不合理的要求，就做好耐心说服，把事实调查清楚，把政策解释透，尽量消除群众的误解，对不属于人社系统职能范围内的信访，都及时与市信访局或职能部门取得联系，做好信访移交工作。

**第四篇：信访工作经验**

信访工作经验

信访工作的“十心”和十句文明用语

================================ “十心”是：接待来访要热心，听取反映要诚心，了解情况要细心，启发疏导要贴心，说服解释要耐心，排忧解难要真心，处理问题不偏心，勤奋工作不分心，架好心桥为中心，为党为民献丹心。

十句文明用语是：“您好”，“请坐”，“您有什么事，请慢慢讲”，“请详细说您要反映的问题”，“请您与XX单位联系此事”，“您若对XX单位答复意见不满意，再与我们联系”，“您反映的问题我们会很快调查了解，给您满意的答复”，“欢迎您对市政府多提合理化建议”，“谢谢”，“再见”。

“十心”和十句文明用语使上访群众感到亲切，密切了干群关系。信访干部还改变过去坐等上门的传统作风，变“门诊”为“出诊”，经常主动深入现场协调解决问题，使矛盾更容易化解。

================================ 浅谈新时期领导者如何进一步提高接访艺术

作者：陈松 文章来源：本站原创 点击数：105 更新时间：2024-9-12 接待来信来访是领导者依据政策、法规，结合实践经验向上访者答疑解难的双向交流活动。在新修订的《信访条例》颁布实施，信访渠道畅通的今天，接访已成为各级领导干部领导活动中的重要组成部分。因此，认真研究接访艺术，对于提高工作效率，正确处理新时期人民内部矛盾，密切党群关系。构建和谐社会具有十分重要的意义，笔者通过近几年信访接待的实践锻炼，就新时期领导者接访艺术作了一些粗浅的探讨。

一、创造良好的接访气氛，建立与上访者肯定性的感情这是接访成功的重要前提。上访者来自各地各部门，他们在职业、经历、性格、气质、爱好、文化修养等方面，千差万别。所以他们反映问题的方式和心理状态也各不一样，有的笑容可掬，有礼有节，有的一见如仇，恶语伤人，把对责任单位的意见发在接访领导的头上„„。从心里状态来看，有的存有怀疑心理，反映问题引而不发，吞吞吐吐，有的存有畏惧心理，揭露问题转弯抹角，回避姓名，有的反映问题迫切，要求马上批示，把领导当成法官，个别上访者甚至谎报情况，反映问题不真实„„。在如此复杂的情况面前，接访者要在较短时间内建立起与他们的肯定性情感，必须做到：一是热情接待，尽管上访者各具心态，但有一点是共同的，都是为了解决自己的困难或倾诉自己的苦衷而来，只要领导者热情接待，他们各种不利于接访的心理情绪往往比较容易改变。当上访人找你时，应当让座，倒茶。使人一进门就有宾至如归的感觉。二是融洽情感。当上访者坐下来后，开始一般

不要急于问他们反映问题，对初访者，要问问家庭住址和家庭情况，对老访户也要不厌其烦的接待。同时，对不同年龄层次的上访者，都要视其情况，因人而异的问候，融洽感情。三是专心致志地听。上访者从遇到有关单位没有办到的事到实施上访行为有一个过程的，不少人上访前都经过了复杂的思想斗争，他找领导反映问题时最大的愿望是要引起领导者的重视，在他看来重视的第一信号是专心听的程度。因此，接访者一定要聚精会神地听，全神贯注地记，注意对方的表情，心情要围绕对方转，表示体谅他（她）们的难处。对讲的很通情达理的地方要表示赞许。同时，视其情况，对有的上访者采取换位思考的办法交谈。四是诚心诚意地讲。接访是双向交流活动，往往是你问我答，我问你答。你实实在在地同上访者交流思想，他才愿意把自己的真话、实话、心里的苦衷向你倾诉。你要是居高临下，或转弯抹角，人家心里的苦衷就不愿对你讲，这样就很难达到接访目的。诚心诚意就是要说实话，表实态，对于政策明确规定的问题，要明确作出肯定或否定的回复，不能摸棱两可，含糊其词，需要解释的问题，要诚恳解释，耐心做好思想疏导工作。

二、要根据上访者的不同心理状态，采取不同的谈访方式。由于上访者水平，心态不同，反映问题的方式也不一样，接访者要善于视其具体情况，因人制宜，采取灵活的谈访方式。一是对于怀有轻松心里的同志采取自由式。这种情况一般出现在见识比较广，有一定身份或者背景且反映问题不够紧迫的上访者中，他们经常出没在领导机关，公众场合，在反映问题时比较轻松、自然，同这类上访者谈访时可以自由点，搞清他们的反映的主要事实和要求就行了。二是对具有畏惧心理的上访人可采取启发式，有的上访者长期在自己的小圈里生活，他们不懂政策法律规定，有的连自己的问题应找哪些部门诉求都不清楚，对这样上访人可采取启发式，恰当地提示和询问，对该谈而未谈的要加以提示，未谈清楚的问题要加以询问，对已触及的问题，但“话到口边留半句的”要加以诱导。三是对具有无所谓心理的上访者采取激发式，有的上访者原本想找某某主要领导反映情况，由于对方工作忙，被迫找一般领导者反映，对这样的上访者，一定要说明领导工作繁忙等难处，解决长期没有解决的原因，或不能解决的理由，在对方感到真诚的情况下，激发他们谈心里话，然后依据政策予以回答。四是对具有对立心理的上访者采取批评式，有相当一部分上访者在其他地方受了一肚子气，或者认为自己的问题完成符合政策解决而因某人某单位卡壳，一直没有解决，这种上访人往往一进门就大吵大闹，恶语伤人，把在别处受的气发到接待者身上，在接访者没有开口时，他们就滔滔不绝倾诉心中的不快，接待这类上访者可采取批评式。对他们过多指责别人蛮横无理的态度给予必有的批评，然后循循善诱，耐心说服。当然使用这种方式时要视其情况而定，如果碰上了素质很低的上访者，最好耐心的让他们把气发完后再与他们交谈，同时辅之以其他手段稳定情绪，以免激发新的矛盾。

三、要讲究仪表和态势语言的运用，融洽与上访人温馨的情感。态势语言是指能在一定程度上表达接访者思想感情的眼神、表情、姿态、动作，也可以说是接访者用动作和表情说明，态势语言的作用在于辅助有声语言更准确更有成效地表情达意。具体讲，一是仪表要讲究，给人以信任感，接访之前，首先引人注目的是你的仪表，一般上访者在正式反映问题之前要观察品评接访者的风采，看象不象办事的样子，如果你的仪表给上访者以端庄感，就能在上访者心中产生信任效应，如果接访者的仪表失之检点且失当，上访者就不会对你有好感。二是表情要温和，要平心静气，解释、劝慰要使人产生温暖感。三是情绪要始终，要有

耐心、忍心和毅力，不能因为对方罗嗦，诉说时间长而态厌倦和急躁，更不应该漫不经心和走神。此外，声调要适度，一般使对方听得清楚为宜，说话要清晰，切不可咬文嚼字，更不能用粗俗和刺耳的话。

=============================== 为巩固先进性教育活动成果，建立信访工作长效机制，近日，金寨县制定并出台了《建立健全党政领导干部信访接待日制度实施意见》，形成领导带头、责任明确、各负其责、齐抓共管的信访工作新格局。

《意见》规定了接访领导和接访时间。县级为县委常委、副县长，乡镇为党政领导班子成员，县直单位为领导班子成员。县委、县政府领导信防接诗日，每周2次（星期

二、星期四）；每次半个工作日；县直工作部门领导干部信访接待日，每周不少于1次，每次不少于半个工作日；乡镇党政领导干部信访接待日，每天明确一名领导班子成员负责接待来访群众，做到随时来访，随时接待，随时处理。实行接访公示制度。每季度末对下一季度党政领导干部信访接待日进行安排，每季度末前3天在电台、电视台等新闻媒体或方便群众查看的地方向社会公示，同时在接访场所公示信访接待日安排。每次信访接待日，由一名领导干部接访，或由相关领导干部联合接访。接访结束后，信访工作机构填写事项交办单和告知书，分别交有关部门和来访群众。

明确接待工作职责。接访的重点是本地区，本部门进京赴省去市集体上访、重复上访人员和信访老户。参加信访接待日的领导干部坚持“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，认真履行“负总责”和“一岗双责”的职责，负责本地区、本部门、本系统群众来访的接待和反映信访事项的处理。属于本级受理的群众上访事项，能够当场解决的，当场予以解决；当场解决不了的，明确责任和期限，限期解决；应当通过法定途径解决的，明确告知上访人，并做好思想引导工作，县信访工作领导组对乡镇和县直党政领导干部信访接待日情况每两个月督查一次通报一次，同时，把党政领导干部信访接待日落实情况纳入信访工作责任目标考核内容。

==================================

山东省信访规定

(山东省人民政府令第114号 2024年12月27日发布 自2024年3月1日起施行)

第一章 总 则

第一条 为了密切各级人民政府同人民群众的联系，保护信访人的合法权益，畅通信访渠道，维护信访秩序，根据国务院(信访条例》和有关法律、法规，结合本省实际，制定本规定。

第二条 本省行政区域内各级行政机关(各级人民政府，县级以上人民政府所属部门)

处理信访人(进行信访的公民、法人和其他组织)的来信来访．适用本规定。

第三条 信访工作是政务工作的重要组成部分，各级行政机关应当加强对信访工作的领导，认真研究和处理人民来信来访，使信访活动依法有序地进行。

第四条 信访人依法进行信访活动受法律保护。

信访人进行信访活动，不得损害国家、集体的利益和其他公民的合法权益。

第五条 处理信访事项应当遵循下列原则：

(—)分组负责、归口办理，谁主管、谁负责；

(二)及时、就地解决问题与思想疏导教育相结合；

(三)实事求是，依法处理。

第二章 信访人

第六条 信访人享有下列权利：

(一)对行政机关及其工作人员提出批评和建议；

(二)检举、揭发行政机关工作人员的违法失职行为；

(三)控告侵害自己合法权益的行为；

(四)依照本规定的程序向受理机关要求处理、答复和复查信访事项；

(五)法律、法规赋予的其他权利。

第七条 信访人应当履行下列义务：

(一)遵守国家宪法、法律、法规和规章；

(二)如实反映情况，不得捏造或者歪曲事实，不得诬告陷害他人；

(三)遵守信访秩序，服从行政机关符合法律、法规、规章和政策的处理。

第八条 信访人的信访事项应当向依法有权作出处理决定的行政机关或者其上一级行政机关提出。

第九条 信访人对各级人民代表大会以及县级以上人民代表大会常务委员会、人民法院、人民检察院职权范围内的信访事项，应当分别向有关的人民代表大会及其常委会、人民法院、人民捡察院提出。

对具体行政行为引起的信访事项，接访人员应当告知信访人依法申请行政复议，或者直接转送政府法制工作机构。

第十条 信访人采取书信形式提出信访事项，提倡答署真实姓名，写明通信地址。检举、申沂、控告信应写清被反映者的姓名、单位、基本事实和投诉要求。

第十一条 信访人采用走访形式提出信访事项，应当到有关行政机关设立或者指定的接待场所提出。

表达群体意愿的走访，可以推选2、3名代表反映，最多不得超过5人。

第十二条 信访人在信访活动中应当遵守下列规定：

(一)不得聚众闹事，冲击机关、拦截车辆、堵塞交通；

(二)不得在机关门前静坐、示牌、打横幅、散发传单、张贴或铺设大小字报等；

(三)不得阻碍接待人员执行公务．不得纠缠、侮辱、威胁、殴打接待人员；

(四)严禁携带危险品、爆炸品以及管制器械进入接待场所；

(五)不得将老人、病人、残疾人和婴幼儿舍弃在接待单位；

(六)反映意见完毕．不得滞留，不得占据办公场所，不得损坏接待场所的公私财物。

第三章 行政机关信访工作责任

第十三条 各级行政机关应当实行信访工作领导责任制，主要负责人对本级信访工作负总责，并确定1名负责人主管。其他负责人应当按照工作分工，处理分管工作范围内的信访事项。

第十四条 各级行政机关应当建立负责人阅信、接访、包案等制度。市、县(市、区)主要负责人每月至少处理1件重要信访事项。

县级人民政府及其所属部门、乡镇人民政府(街道办事处)实行负责人公开集中接访制度，并督促处理意见的落实。

第十五条 各级人民政府所属部门应当尽职尽责，做好本部门、本系统的信访工作。

必要时，有关行政执法部门之间可建立联合接访制度，协调处理信访事项。

第十六条 县级以下行政机关应当建立信访工作例会制度，对重大信访事项，应当采取措施，进行专项治理。

第四章 信访工作机构及其职责

第十七条 县级以上各级人民政府应当设立与工作任务相适应的信访工作机构。

县级以上各级人民政府所属部门应当确定负责信访工作的机构或者配备专(兼)职信访工作人员。

乡镇人民政府、街道办事处应确定有关人员负责信访工作，各级行政机关应当为信访工作机构提供必要的工作条件。

县级以上人民政府对信访工作机构的经费应给予保障。

第十八条 信访工作机构是本级行政机关处理信访事务的专门机构，其职责是：

(—)受理来信，接待来访；

(二)承办上级行政机关和本级行政机关负责人以及有关部门转办、交办的信访事项；

(三)向下级行政机关或者有关责任单位转办、交办、督办信访事项；

(四)参与调查、协调处理有关重要信访事项；

(五)指导、检查本地区、本系统的信访工作，对不负责任造成严重后果的单位和个人，向有关单位提出处理建议：

(六)调查研究，向领导提供信息；

(七)为信访人提供有关法律、政策咨询；

(八)法律、法规、规章规定的其他职责。

第十九条 信访工作人员在信访活动十应当遵守下列工作纪律：

(一)秉公办事，文明接访，不得以权谋私；

(二)对信访事项不得推诿、敷衍、拖延；

(三)不得将检举、揭发、控告材料转送给被检举、揭发、控告的人员和单位；

(四)不得丢失、隐匿和擅自销毁信访材抖；

(五)办理信访事项实行回避制度；

第五章 办理规则

第二十条 各级行政机关对属于本机关职责范围的信访事项．应当夜清事实，负责处理；不屈于本机关职责范围的，应当转交或者告知信访人到有关机关请求处理。

第二十一条 涉及两个或者两个以上政机关的信访事项．由所涉及的行政机关协商受理；受理有争议的，由其共同的上‘级行政机关协调央定受理机关。

第二十二条 应当对信访事项作出处理的行政机关撤销的，由继续行使其职权的行政机关负责处理。

第二十三条 办理机关处理信访事项，一般应当向信访人答复。信访人对处理意见不服或者要求书面答复的，办理机关应当出具书面答复意见。

第二十四条 吝级行政机关直接办理的信访事项．应当自收到之日起30日内办理完毕；情况复杂的，时限可适当延长，但一般不得超过60日。

第二十五条 各级行政机关对上级机关交办的信访事项．除有特殊要求的以外，应当自收到之日起90口内办结，并将办理结果报告交办机关；不能按期办结的，应当在限期内向交办机关写出书面报告，说明情况。

第二十六条 交办机关收到办理机关的处理结果报告后，应当在30日内作出批复，对处理正确的，应当予以结案；时事实不清或者处理不当的，可退回办理机关重新处理。

必要时，交办机关可调卷审查或者直接听取办理机关的汇报。

第二十七条 对于可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，有关行政机关应当在职仅范围内依法采取措他，果断处理，防止不良影响的发生、扩大。

第六章 信访秩序

第二十八条 受理信访事项的部门和公安机关应当共同维持信访秩序。

第二十九条 任何人不得煽动、胁迫他人参加集体走访或阻止他人退出集体走访。国家公务员不得策划、参与集体走访。

第三十条 对不服基层处理的规模较大的集体走访，接访部门应当告知信访人推选代表反映问题，其余人员返回；滞留不走的，接访部门和信访人所在地公安机关应当协助处理。

第三十一条 对到行政机关门前及大型会场走访的，由公安机关和机关保卫部门负责维持秩序。

第三十二条 接访部门发现走访人员中有精神病人的，应当通知其所在地区、单位或者监护人将其接回。

对不能控制自己行为、妨碍信访秩序的精神病人，接访部门所在地公安机关应当依法对其采取保护性约束措施。需要送往指定的单位、场所加以监护的，由县级以上人民政府公安机关依照有关规定办理。

第三十三条 接访部门发现走访人员中有传染病人或者疑似传染病人的，应当通知所在地卫生行政管理部门按照国家有关规定处理。

第七章 奖励与处罚

第三十四条 对在信访工作中做出优异成绩的单位或者个人，有关行政机关应当给予表彰或者奖励。

第三十五条 信访人提出的建议、意见或者对违法行为的检举，揭发，对国民经济和社会发展或者对改进国家机关工作以及保护社会公共利益有突出贡献的，由有关行政机关或者单位给予奖励。

第三十六条 对经常出现影响社会稳定的重大信访事项的机关和单位，上级行政机关可给予通报批评，警告或者实行重点管理，井责令其限期改正。

对工作失职造成严重后果和恶劣影响的责任人员．有关行敢机关可视情节轻重给予批评教育或者行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第三十七条 信访人不遵守第十二条之规定，影响接待工作的，接访部门可给予批评；经批评无效的，由公安机关强行带寓，并按照(信访条例)等有关规定收容、遣送、教育。

其中，违反第(二)、(四)项规定的，公安机关还可对有关物品予以收缴。

第三十八条 信访人妨碍信访秩序的，其所在单位应当给予批评教育或者依法给予行政处分；违反治安管理的，由公安机关依照(中华人民共和国治安管理处罚条例》予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章 附 则

第三十九条 社会团体、企业事业单位的信访工作参照本规定执行。

第四十条 本规定自2024年3月1日起施行。1992年11月16日省人民政府发布的《山东省信访处理暂行规定)同时废止。

履行民政职责 维护社会稳定---民政信访工作经验体会

尊敬的各位领导、同志们：

近年来，在县委、县政府的正确领导下，在州民政局的精心指导下，巴东县民政局在处理民政信访工作中，以倾听群众呼声、解决群众困难、维护社会稳定为宗旨，以深入学习实践科学发展观和民政系统政风行风民主评议活动为契机，以畅通信访渠道、提高办信效率、规范办信程序为手段，并结合民政工作实际，认真开展好信访的排查、化解、稳控工作，取得了良好的效果。在全县信访工作年终考评中，连续三年被评为“信访工作先进单位”，为巴东社会和谐稳定，经济持续快速发展做出了积极地贡献。回顾我们的工作，主要有以下几点体会：

一、加强领导，认识到位

近年来，我局高度重视信访工作，一是调整和充实了局信访工作领导小组，建立了以局党组书记、局长为组长，分管领导为副组长，各股室负责人为成员的信访工作领导小组，配备了信访专干；二是实行全年24小时信访值班制度，确保群众来访能及时有效的化解；三是做到了有办公场地、有办公桌椅、有办公人员、有办公设备，解决了办公经费；四是加大领导力度，确保“三个列入”：把信访工作列入重要议事日程，常研究；把信访工作列入重要考核指标，严考核；把信访法规和文件列入宣传内容，常宣传。

二、健全制度，责任到位

民政信访工作是民政部门联系受灾困难群众、城乡低保、农村五保、优抚安置等民政工作对象的桥梁和纽带。我局全体干部职工站在讲政治、讲大局、讲稳定的高度，从制度上强化了信访工作有力推进。一是健全了信访工作目标管理责任制，把信访工作的各项任务列入本单位重要议事日程，做到与业务工作同研究同部署同考核；二是推进了信访工作“一把手负责制”，坚持一把手负总责，分管领导具体抓，相关股室配合协同抓，一级抓一级，一级对一级负责的领导责任制；三是认真落实领导包案制，按照信访工作“谁主管，谁负责”的原则，对重要信访案件实行局党组成员包案制度，要求对于上访民政对象进行包协调、包处理、包稳定，一抓到底；四是完善了局主要领导信访接待日制度，党组成员牵头开展好信访与矛盾纠纷排查调处工作，各相关股室认真做好了来访登记、受理、办理、办结反馈、归档等工作，确保了领导接待日全程规范运作；

五是完善了信访排查与调处机制，做到分管领导每周一次例行大排查，每月定期开展一次全系统范围内的大排查，每月的局党组会将信访稳定工作中的矛盾和问题作为研究解决的重要内容，对排查出的一般隐患问题提前化解，重要信访问题及时报告并落实防范措施，做到信访问题随时研究，随时解决；六是建立健全了责任追究制度，严格按照信访责任“五包”的要求，把信访工作纳入干部管理考核内容，严肃纪律，强化责任。

三、强化督查，解决到位

今年，我局按照“谁主管、谁负责”和“一岗双责”的原则，进一步加大了对信访案件的督查督办工作力度。一是以民主评议政风行风为契机，继续坚持“以民为本、为民解困、为民服务”的民政理念，认真做到：

（一）、本职范围内对符合法律、法规和政策规定的各类信访案件及时处理，尽早解决；

（二）、对条件暂不具备，一时解决有困难的，积极创造条件，争取早日解决；

（三）、对不符合政策规定或不切合实际的要求，耐心做好思想工作，不再上访；二是重点督查督办好影响惠民行动正常开展的信访案件，大力解决涉及五保、医疗救助、优抚安置、城乡低保等方面的信访突出问题；三是认真办理上级业务部门、县委、县政府领导批示交办的重要信访事项，做到件件有落实，事事有回音；四是对已经发生的集

体访、越级访、重点访的问题，各股室坚持说服疏导、解释清楚、争取理解的原则，同相关乡镇和县级部门一道，合力协调解决，使上访群众比去年明显减少。五是加大了民政政策宣传力度。因地制宜，利用简报、互联网、宣传单、电视、广播、板报、墙报等宣传阵地，组织开展丰富多彩的宣传活动。同时，以民政知识、民政法规进乡村、进社区等方式，定制了《湖北民政一册通》、《民政政策法规选编》3000多册，发放到全县群众手中，大力宣传民政知识和法律法规，扩大了民政政策宣传的覆盖面和渗透力，增强了广大群众的法制意识及对民政政策的了解。

四、按时办理，落实到位

2024年，我局按时、保质、保量办理人大议案建议及政协提案7件，答复率、见面率和满意率做到了三个百分之百；上级转办件149件，办理率100%，做到件件有回音，事事有着落，群众满意率达95%以上；收到来访的信件80余封，排查化解矛盾纠纷不稳定因素25件，做到专人跟踪，专人解决，其中，重点解决了原福利工厂职工上访事件和县精简退职人员上访事项，对他们进行了政策解释和思想疏导工作；接待来访群众596人次，救助资金29800多元；救助城市流浪乞讨人员926人次，救助资金138900元。从资金上解决了家庭生活困难、医疗救助的问题，有效的预防和化解了信访中的不稳定因素，为我县各项工作的顺利开展奠定了良好的基础。

五、以深入贯彻落实科学发展观和县民政系统政风行风评议为契机，进一步形成信访工作新格局

今年以来，我局深入贯彻落实科学发展观，以《信访条例》为指导，建立了信访工作长效机制，畅通了信访渠道，规范了信访秩序，加大了督查督办力度，缩短了信访办结时限，积极创新信访和群众工作理念，变治理为服务，变被动为主动、变上访为下访，便堵防为疏导，变层层转办为层层解决问题，始终围绕实现和维护群众利益来开展工作，有效的解决了

群众合理诉求，维护了人民群众合法权益，减少了不和谐因素，为构建为民、开放、和谐、高效民政发挥出了积极作用。

通过近年来的实践探索，我们深深地体会到：做好民政信访工作，必须与时代要求相适应。必须牢记为民宗旨，进一步转变政府职能，真诚倾听群众呼声、真实反映群众愿望、真心解决群众困难，才能及时协调解决好各种矛盾纠纷和群众办事诉求难题，切实维护群众合法权益，确保社会和谐稳定。做好民政信访工作，必须与群众期盼相统一。准确把握群众意愿，关心群众生活，解决群众困难，是做好新时期群众工作的核心，化解矛盾、理顺情绪、促进和谐是做好新时期群众的关键，只有解决好人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题，才能满足人民群众日益增长的新需求，才能让群众共享改革发展成果。只有把群众的呼声作为第一信号，把维护和谐稳定作为第一责任，把让群众满意作为第一追求，让群众实实在在得实惠，切切实实方便群众，才能提高我们的工作在群众的满意度。

2024年，我局信访工作将以贯彻落实科学发展观和党的十七大、十七届四中全会为统领，在县委、县政府的正确领导下，在州民政局的指导下，切实加强民政信访工作，进一步健全工作机制，构建体系更健全、服务更完善、帮扶更实效的救助工作体系，把民政信访工作更进一步做好、做实，努力维护社会稳定大局，为巴东经济社会又好又快发展作出贡献。

践行科学发展观 构建和谐信访格局

中共文家市镇委员会

文家市镇人民政府

（2024年11月26日）

文家市镇地处湘赣两省三市边界，是全市经济重镇。随着经济快速发展，社会深层次矛盾日益浮显，加之我镇特殊的产业、特殊的地理位置、特殊的历史文化，造成信访问题比较突出。近年来，我们准确把握信访工作的时代特性，坚持用科学发展观指导信访工作，为经济社会持续健康稳定发展创造了和谐环境。我们的主要做法是：

一、坚持科学发展，加强源头治理

（一）推动经济跨越发展，以良好态势鼓舞群众。近年来，镇党委、政府弘扬“敢为人先、追求卓越”的文家市精神，敢于创新、勇于变革，始终团结带领全镇人民走在全市经济建设的前沿。昔日“交通不畅、区位不优、资源不富”的山区乡镇，树起了“全国革命老区亿元乡

镇标杆”，财政收入连续8年居全市乡镇首位。特别是今年来，在全球金融危机影响扩大，我市花炮出口市场急剧萎缩的严峻考验下，党委、政府积极引导经济转型提质，财政税收在全市大乡镇队伍里保持了领先地位，各项工作稳中有升。强劲的发展态势给文家市人民注入了无限的自信心和自豪感，关心、支持和理解成为文市人民自觉遵循的共同守则，对党委、政府的充分信任使我镇信访问题逐年减少。

（二）推动全面协调发展，以惠民成果感召群众。一是结合民生抓项目，我们把集镇的提质升级与民生的关注有机结合起来，统筹好项目建设的经济效益和社会效益。近两年来，先后投入2024多万元用于自来水厂提质、春泉农贸市场改造、环卫设施购置、街道美化、绿化和亮化等工程，为居民和商户创造整洁有序的生活环境；二是倾斜农村抓发展，近两年来，全镇共投融资1000余万元，新修村级水泥路38公里、改造40公里，村级主干道硬化率达到80 %以上。实施了土地整理、水利兴修等一批民心工程，农民生产生活条件得到很大改观，涉农信访问题占比不到总量的20%。全面发展的成果形成了强烈的感召力，人民群众对政府工作的满意度不断提升，信访源头得到控制。

（三）推动创业富民工作，以事业平台凝聚群众。扎实推进创业富民工作，以蓬勃的事业凝聚群众。今年来，我镇组织全镇300余名在校大学生和60名返乡农民工开展了“大学生和返乡农民工就业创业前景论坛”；举办农民工就业创业培训班3期，培训返乡农民工和创业青年400余人次；出台了《关于鼓励大学生和返乡农民工创业就业的通知》等文件，营造了浓烈的创业氛围。在这种环境熏陶下，全镇人民创业热情高潮，如我镇对越自卫还击战退伍军人，过去是全市信访焦点，经常到北京、省市上访，在创业富民的政策激励下，他们 “不找市长找市场”，自发组织成立了越友专业养殖合作社，并带动周边乡镇的战友发展农业产业，目前该合作社正在筹划建设生态农庄，由于他们找到了“发展事业的乐趣”，以往“老大难”的信访问题迎刃而解。再如，原广电小片网经营者孙立财经常赴省进京上访，今年来，在镇农业办、林业站的引导下，发展油茶育苗，取得了可观经济效益，以往的信访专业户成为农业带头人。

二、构建和谐社会，加强人文关怀

（一）加强农村文化建设，促进人的全面发展，充实精神生活。我们分析，虽然近年来文市人民经济富足了，但是由于长期处于紧张的工厂劳动，加之文化生活非常匮乏，主流意识和社会风尚得不到正确引导。因此，我们确立了“文化助推”思路，在大成、居委会、岩前等6个村建立了文化书屋，向农民发放各类书刊2万余册；在12个村建立了远程教育站点，在全镇建立了26个文化广场，每晚有4000名以上群众参加广场舞蹈；组织开展了“舞动文市”、“屋场文化大家乐”、“科学发展观书画展”等生动活泼的文体活动，极大丰富了群众文化生活，培育了健康向上的生活情趣。群众心里乐了、精神好了，信访自然就少了。

（二）加强农村社会保障，解决群众生活难题，做好人文关怀。推动社会和谐进步，必须坚持以人为本，把群众所需、所急、所想的事当作头等大事来抓。为进一步解决农村孤寡老人生活问题，我们于2024年投资300多万元修建了可集中供养100多名老人的敬老院，07年我们又将光荣院与敬老院合并，历年来喜欢上访反映问题的光荣院老人搬到新居后，心情舒畅，再未写信上访。为妥善解决困难家庭生活问题，我们注重公平公正，将低保等政策落实到真正需要帮助的家庭。注重调动社会各界力量参与救助工作，每年均组织企业对农村特困家庭进行慰问，年初企业就筹集慰问资金20多万元。此外，我们还组织走访慰问了上访户，对特别困难的家庭发放慰问金3万元。群众生活踏实了、心里温暖了，信访自然就少了。

（三）加强信访情感投入，密切信访者的关系，做好思想疏通。上访者之所以上访，既有物质利益的认识偏差，更重要的是思想认识的堵塞。我们在做上访者思想工作时，一是倡导“朋友式”的交流，针对重点人群和特殊对象，我们做到融入他们的工作、生活、休闲圈，将化解和排除信访矛盾工作做得和风细雨、润物无声。如我镇916爆炸案件发生后，10名死者

家属到省市、北京上访，要求政府和酒店给予赔偿，我们工作组分别与上访家属结对子，耐心倾听诉求，甚至和他们一起去上坟祭奠，并指导他们通过法律途径解决问题，情感的交流让这批上访者内心产生共振，自去年下半年来再没有上访。二是做实做细思想工作，做好上访者思想转换工作是息访工作的关键，工作做的细、做的实，就能防止事态扩大，抓住信访问题转机。如今年我镇白溪村50余名村民到市政府集访，反映村级财务问题，我们通过耐心说教，使村民情绪得到控制，事件迅速得到妥善处理。再如，在我镇开元大道建设拆迁过程中，几户拆迁户思想工作一直未能做通，严重影响了工程动工，就在准备实施强拆前，党政联席会议专题研究，书记镇长亲自到拆迁户家里，耐心细致地做思想工作，讲明开元大道建设于文市发展的重要意义，第二天拆迁户就爽快地接受拆迁，从而消除了信访隐患。群众思想通了、心结解了，信访自然就少了。

三、创新工作模式，加强机制保障

（一）创新整体联动机制。为进一步掌握社情民意，把握信访工作的主动性，我镇构筑了镇、村、组（屋场）三级联动的信访网络大格局。一是整合资源，加强信访网络建设。建立了镇信访工作联席会议，明确了镇直、市属单位为成员单位；完善了村级维稳协会，吸纳“五老”成员加入到稳协队伍，12个村级协会现有成员128名；各村民小组（屋场）均明确了专职信访信息员。从而形成了全方位、多层次、上下联动的信访网络，便于把问题解决在萌芽状态。如我镇双田村彭传桧，由于年事已高、精神异常，曾多次进京上访，屋场信息员及时关注该上访者动态，做到发现倾向立即汇报，今年就及时制止其上访3次。二是关口前移，及时防范不稳定隐患。建立矛盾排查预警机制，对日常不稳定因素实行一月一排查、季度大排查；对重要节日、重大活动期间进行每日一排查，每季度召开信访工作联席会议，分部门排查信访隐患，提前介入，做到早预防，从而增强了工作的前瞻性。

（二）创新便民服务机制。一是建立首问责任机制。在政务服务大厅设立了信访首问责任窗口，由机关青年干部轮流坐班，坚持每周四的领导接待日活动。二是建立重心下移机制。实行了镇机关干部联组制度，坚持开展“民情网”调查活动，对全镇一万余户家庭均建立了详细的家庭档案。通过拓宽听民声渠道，多形式拓展了社会能量正常释放的通道和空间，搭建了群众表达诉求的良好平台。

（三）创新矛盾调处机制。一是实行领导包案机制，对一般性信访问题严格落实“五包一”工作方案，重大信访问题实行“一把手”负责制度，由书记、镇长亲自协调处理。二是推广村民自治模式，在全镇大力开展“平安屋场”创建活动，引导村民通过自治解决内部纠纷和矛盾，据统计，今年来参与创建的59个屋场的理事长共调处矛盾纠纷230余起，各平安屋场实现了“零信访”的良好社会效果。

在过来工作中，我们虽然探索了一些方法、积累了一定经验，但离群众要求还有很大差距，与兄弟乡镇相比还有很多不足，我们将继续坚持科学发展理念，更加务实、更加稳妥地做好信访工作，为全市新一轮跨越发展创造更加和谐稳定的环境作出应有贡献！

信访工作经验材料:坚持积极预防的方针 主动把矛盾化解在基层

-----------------------------

河南省平顶山市湛河区南环路办事处在信访工作中，始终坚持“预防为主、教育疏导、依法处理、防止激化”的原则，提出了“三重、三心、三结合”的工作思路（全年工作重预防，月季工作重排查；突发信访重源头、热心接待上访群众，耐心听取上访群众反映的问题，诚心为上访群众排忧解难；接待上访与主动下访相结合，思想教育疏导与提高群众法治观念相结合，依法果断处治上访闹事与积极处理上访案件相结合）。建立了长效信访工作机制，立足疏导，防患于未然，把矛盾化解在基层，促进了经济发展，确保了辖区社会稳定。近年来实现了无越级上访的目标，连续三年被市委、市政府评为信访工作先进单位，七年被区委、区政府评为“信访工作先进单位”。其主要做法是“四个注重”。

注重组织建设，确保信访稳定工作有人抓、有人管。抓好组织建设是做好信访工作的根本保证，从源头上预防和减少侵害群众利益行为的发生，有利于信访工作走向标本兼治的良性轨道。南环路办事处党政领导班子始终站在实践“三个代表”重要思想和加强党的执政能力建设的高度上重视信访稳定工作，把它作为落实以人为本的科学发展观和构建社会主义和谐社会，维护群众利益、维护社会稳定、维护我区形象的一项重要政治任务来抓。充分发挥党的政治优势，提高基层组织的领导水平和执政能力，切实加强领导。我们把以党支部为核心的村、社区班子建设作为做

好信访稳定工作的重中之重来抓，配强支部书记，配齐配好支部委员，充分发挥党支部和党员在信访稳定工作中的战斗堡垒作用和先锋模范作用。实行了村财务由办事处统一管理，重大开支经村两委会研究、理财小组审核、村民代表讨论通过，方可使用。不断提高了村政务、财务的透明度，避免了群众对村干部作风不民主和村财务不公开而引发的上访。同时，成立了以党工委书记任跃华为组长，分管领导为副组长，各村、社区支部书记为成员的信访工作领导小组，并在辖区企业设立了信访稳定办公室。各村、社区也抽调得力人员成立了信访工作小组，形成了党委统揽，一把手负责，分管领导牵头，班子成员分包村（社区、企业），形成了齐抓共管的格局。

注重预防排查，建立反映灵敏、处置及时的预防体系。建立健全预防体系，有效地把可能上访的苗头消除在萌芽状态，变群众上访为干部下访，超前做好政策、法规解释和思想疏导工作，真心实意帮助群众排忧解难，化解群众的对立情绪。一是信访稳定工作领导小组定期召开会议，分析预测不安定因素和矛盾发生的特点和规律，增强预防工作的针对性。同时，组织各部门、各单位力量，定期或不定期开展拉网式排查摸底工作，及时掌握不安定苗头，做到早发现、早预防、早化解。二是健全预警网络体系。在各村、社区、辖区各单位分别明确了1——3名精干的信访信息员，并在辖区居民中聘请了一批政治觉悟高、自身素质强的群

众担任信访联络员，上下联动，发现信访苗头及时上报办事处信访稳定工作领导小组。实践证明，建立健全的预警网络体系对做好信访稳定工作起到了关键的作用。例如：我辖区两居民因争夺南仓路煤球厂生意而准备大打出手，牛庄村信访员高保成及时把这一情况上报办事处，信访工作领导小组及时组织工作人员赶到现场，仅用一天时间就解决了矛盾纠纷，避免了一场恶性事件的发生。三是重视群众来信来访，坚持信访工作的领导接待日、信访稳定联席会、填报《不安定因素登记表》、信访立案登记卡、每月两次由包村、包社区干部现场办理为群众排扰解难活动等制度，及时了解社情民意，每年通过各种渠道收集的信息有200余条，为预防和化解矛盾提供了重要依据。

注重及时调解，尽可能避免纠纷，减少上访。做好调解化解工作，关键是采取认真负责的态度，及时解决群众反映的热点、难点问题，已经产生的矛盾和纠纷，维护群众的利益，进一步密切党和政府同人民群众的血肉联系。牛庄村民反映回流移民安置等问题，信访稳定工作领导小组非常重视，成立了以武装部长郑清广为组长，抽调民政、土地等部门人员组成工作组，通过艰苦细致的工作，拿出了正确的处理意见，确定9人可享受村民待遇，11人不能享受村民待遇，针对李秀梅身有残疾，由村委会安排其适当的工作，解决今后的生活问题。2024年夏天，正值三伏酷暑，处于用电高峰期，程庄村因电路改造没能用上电，给群众

生产生活带来了极大不便，群众反映强烈，出现了信访苗头。办事处信访工作领导小组得知这一情况后，街道党工委书记亲自带队，深入现场了解情况，并到有关部门协调解决问题，稳定了群众情绪，受到了群众称赞。办事处在处理华丰宾馆拖欠职工工资、河滨公园北门早市收费纠纷和牛庄村民强占他人土地等一些群众反映强烈的问题时，都突出“领导重视、处置迅速、措施有力、解决有效”的原则，及时、就地、有效地稳定了群众情绪，化解了社会矛盾，确保了辖区社会大局稳定。

注重突出重点，以扎实的作风，做好稳控工作。信访工作千头万绪，只有抓住主要矛盾，牢牢把握工作重点，特别是抓住重点部位、重点人员和关键环节，有针对性地做好工作，带动其它矛盾和问题的解决，这样就会起到事半功倍的效果。发生矛盾并不可怕，关键是理清纠葛，调解得当，把矛盾解决在初发阶段，化解在基层。在日常工作中，信访工作人员坚持一快二细，发生矛盾时不推诿不扯皮，立即受理调解，注重做细致的说服教育工作，稳定情绪，清除隔阂。凡发现给群众生产生活带来不便的问题，我们都主动帮助解决，密切党群、干群关系，确保无群体性上访、重复上访和突发性事件发生。如部分企业军转干部和抗美援朝、二十一核基地、对越自卫反击战退伍军人的稳定工作。我们认真落实层层分包责任制，与辖区单位签订责任书，落实领导责任，并主动解决他们工作和生活上存在的困难。对个别思想有波动的

人员进行稳控，随时掌握其动态，做好稳控工作，使辖区196名企业军转干部、8名21核基地、38名抗美援朝和20名自卫反击战退伍军人无一人赴京、省、市、区上访。网友刘选启 郑清广

\*\*\*在全国用群众工作统揽信访工作经验交流会上强调

贯彻胡锦涛总书记关于群众工作重要讲话精神 使信访工作在更好地服务群众中发挥更大作用

全国用群众工作统揽信访工作经验交流会２２日至２３日在山东临沂召开，中共中央政治局常委、中央政法委书记\*\*\*出席会议并讲话。他强调，要认真贯彻胡锦涛总书记在党的十七届五中全会上关于做好新形势下群众工作的重要讲话精神，动真感情拿硬措施解决信访突出问题，使信访工作在更好地服务群众中发挥更大作用，为实现“十二五”时期各项目标任务创造和谐稳定的社会环境。

会上，山东、河南、山西、四川、广西、江西、辽宁、黑龙江等８个地方的负责同志先后介绍了近年来用群众工作统揽信访工作的探索和实践。在听取大家的发言后，\*\*\*说，群众工作是我们党的优良传统，善于做群众工作是我们的政治优势。我们党成立近９０年来的奋斗历程充分说明，只有一切为了群众、一切依靠群众，充分相信群众、密切联系群众，才能不断取得革命、建设和改革的伟大胜利。信访工作是党的群众工作的重要组成部分，是送上门来的群众工作，是最直接、最现实的群众工作。许多地方信访总量下降、信访问题减少，在很大程度上是重视群众工作、下功夫做好群众工作的结果。特别是山东、河南等地近年来探索形成的用群众工作统揽信访工作的经验做法，不仅解决了大量信访问题、促进了社会和谐稳定，而且进一步密切了党群干群关系，巩固了党执政的群众基础，各地要认真学习借鉴。

\*\*\*指出，胡锦涛总书记在党的十七届五中全会上强调，要加强和改进新形势下群众工作，并提出了一系列具体要求。这是做好新形势下群众工作的重要遵循，也是做好新形势下信访工作的重要遵循。为此，一要贯彻群众路线，坚持科学民主依法决策，从源头上预防信访问题。要从维护广大人民群众的根本利益出发，全力推动各地建立健全重大工程项目建设和重大政策制定的社会稳定风险评估机制。对于涉及群众切身利益的决策，要事先听取群众意见，汇聚民意、集中民智，做到有明显不稳定风险的政策不出台、绝大多数群众不支持的项目不立项、劳民伤财的事情坚决不干。二要下大力气解决群众合理诉求尤其是民生困难，从根本上减少信访问题。信访难点大部分都是民生热点，抓住了保障和改善民生这个关键，就抓住了群众工作和信访工作的现实着力点。必须动真感情，必须拿硬措施，切实解决群众的实际困难，尤其是群众反映强烈的房屋拆迁、涉法涉诉、国企改制、土地征用问题和住房、看病、就业、上学等基本民生问题，实现好、维护好、发展好最广大人民的根本利益。三要始终保持党同人民群众的血肉联系，不断夯实党的执政根基。要把做信访工作作为各级领导干部了解社情民意的“必修课”、培养锻炼干部的“大学校”、检验民心向背的“大考场”，坚持领导干部接访、机关干部下访，真正把来访群众当家人，把群众来信当家书，把群众反映的问题当家事，把群众工作当家业。要坚持用群众观点思考问题，站在群众立场处理问题，多做人对人、面对面、手拉手、心连心的工作，办好顺民意、解民忧、惠民生的实事，进一步密切党群干群关系。四要始终坚持人民的主体地位，紧紧依靠广大群众做好信访工作。把群众工作的触角延伸到村居、社区，延伸到楼宇、小组，建立群众信息员队伍，形成“纵向到底、横向到边”的群众工作网络，形成群众工作大家做、共同做、就近做、随时做的良好局面。

\*\*\*要求各地结合实际，加强对新形势下群众工作的研究探索，把用群众工作统揽信访工作的经验推广好、完善好。在实际工作中要坚持统揽不包揽，重点在加强领导、整合资源、发挥职能部门作用上下功夫，在提高水平、增强实效、更好服务群众上下功夫，确保这项工作有序推进、健康发展。

会议由国务委员兼国务院秘书长马凯主持，各省、自治区、直辖市，中央和国家机关有关部门分管负责同志参加会议。会议

期间，与会同志还实地考察了临沂的信访工作，听取了一些市、县的经验介绍。（新华社济南１１月２３日电）

**第五篇：乡镇信访工作经验材料**

乡镇信访工作经验材料

镇村联动打造畅通的信访网络

\*\*镇在实行农村税费改革后，各种农村矛盾不断出现，在一些时间段由此产生的信访问题大幅度大升，成为困扰基层工作的一大难题，如何解决这些信访问题是我们面临的一个新的重要课题，经过近年来的探索，逐步形成了一套镇村联动，确保信访网络畅通的工作机制。

一、具体做

法

1、镇成立信访工作领导小组，逐日排好三套班子领导信访值日表和部门中层干部信访值日表，镇干部负责处理当班内的一切信访事项，一经接手负责处理到底，不准推诿扯皮，更不得拖延不办，并做好相关记录，若当班内出现因值班人员疏忽或处理不当造成信访者越级上访引发不良影响的，镇党委将追究机关人员责任。村（居）成立村支部书记为领导小组组长的信访调处工作组，负责处理本村（居）范围内一切信访事项，不得推诿、拒绝处理群众的一切信访问题。若上访者反映问题村（居）因种种原因借故不办或解决处理不力，查证属实的镇党委、镇纪委将追究村（居）负责人责任。

2、镇里每月对各村（居）信访件办理情况进行考核，根据各村（居）具体情况制定相应措施，各村（居）当月信访件数增减与当月实际得分挂钩，同时信访问题作为各村（居）年终评比一项重要工作来考核，实行一票否决制，如有重大信访事项得不到合理调处的，该村（居）取消年终各项先进评比资格。

3、每个农户有问题或情况需上访、咨询的，不直接到镇上访，甚至赴省、市上访，在向上级反映信访事项之前一定要经过所在村（居）处理，查明原因、事项及不能调处和解决的要出具处理报告，然后上访者持村（居）出具的处理意见可直接到镇里上访镇里设有专门信访接待室负责处理一切信访事项（同样区接受信访件时首先要有镇处理意见），否则，镇不直接接待上访者，劝其先到村（居）解决。镇里处理不了的，出具处理报告，信访者可持此处理报告向区反映。

4、镇里每月召开一次村（居）信访动态分析会，排出信访苗头，查找不稳定因素，疏理分析可能出现的不稳定状况，逐一找出，采取措施并好范文版权所有对村（居）要求限制办结。

二、目前工作取得实效

1、增强了干群关系，很大程度上调动了村（居）干部参与处理信访事务的积极性，使村（居）干部的威信在群众中得到认可。

2、从信访源头处理问题可以少走弯路，直达捷径。因上级处理信访案件时，毕竟还要通过基层了解并作相应处理。

3、信访案件明显下降，很多矛盾在基层村（居）被调解处理好。

4、现时涉及土地纠纷、产权界定以及群众其他利益等矛盾的处理以村民组织为主，政府不能做更多的干预，由村（组）调处，根据利益关系重新分配，符合村民自治原则。

三、当前镇村联动存在的不和谐的状况

1、村（居）干部参与处理解决信访积极性不高。村组干部工作量大、职数少、报酬又低，加之调解工作是一项费时费神的工作，不愿难事缠身。

2、很多上访户对村（居）干部甚至镇干部持不信任态度，认为他们解决不了自己的问题。对纪检监察机关的职能认识片面，对不属于纪检监察机关范畴的要求解决，甚至缠访、闹访。

3、部分上访户对政府有依赖思想，认为政府是可以凌驾于法律之上的万能机关，甚至邻里间的民事纠纷、合同纠纷都找政府解决，而不是通过正常的法律渠道来解决问题。

四、以后的发展方向

1、畅通信访渠道，加强宣传信访条例，使信访人增强法律意识，按照正常程序反映问题，少走弯路。

2、加强工作责任心，加大督查力度，建立有效的考核机制。

3、协调好各部门共同处理或关注信访情况，消除各个部门存在的信访信息沟通较少的问题，共同创建和谐稳定社会。

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！