# 信访局员工工作总结(必备20篇)

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2025-04-26

*\_员工工作总结1信访、维稳工作是党和政府联系群众的桥梁和纽带，做好信访、维稳工作对于保持党的先进性、稳固党的执政基础具有十分重要的作用。也是增进群众对党和政府的信任、促进经济发展和社会全面进步、创造稳定和谐的社会环境具有重要的意义。在过去的...*

**\_员工工作总结1**

信访、维稳工作是党和政府联系群众的桥梁和纽带，做好信访、维稳工作对于保持党的先进性、稳固党的执政基础具有十分重要的作用。也是增进群众对党和政府的信任、促进经济发展和社会全面进步、创造稳定和谐的社会环境具有重要的意义。在过去的一年里我社区“两委会”始终把社区稳定工作纳入重要工作日程，一直以来我们始终坚持认为只有社区和谐稳定才能更好的促进社区全方面顺利发展，今年我社区信访、稳定工作在上级部门的领导下，社区两委会的大力支持下顺利完成了各项任务，现将工作情况汇报如下：

>一、加强领导，把信访工作纳入重要工作议程

信访、维稳工作是一个单位维护稳定的基础，我社区严格按照《信访条例》和相关文件精神，统一思想，明确目标，把信访纳入社区重要工作议程。

(一)、成立领导小组。社区“两委会”坚持“以人为本”的理念，年初成立了以社区党总支书记为组长，主任为副组长的信访、稳定工作领导小组，成员由社区两委成员和居民小组长组成，形成了高效、协调的工作运行机制。

(二)、完善领导信访接待日。为了更好的为社区居民排忧解难，更快更直接的为居民群众处理事情，社区今年特别安排社区所有两委会成员轮流值日，更直接、更快捷的面对面位居民群众解决问题，受到了广大居民群众的好评。

(三)、加强社区人员的信访知识培训，完善工作职责，不断提高工作人员整体素质。抓好信访接待人员的业务知识能力和提高工作人员的整体素质，是开展好信访、稳定工作的关键，今年我社区经常组织社区工作人员开展业务知识培训，不断提高了接访人员的处理案件能力。我不仅要提高工作人员的业务能力，知识业务能力提高了，办事效率和态度上不去，也会给工作带来很多麻烦，所以我一直要求接访人员在处理问题的过程中必须保持正直的态度，对待任务来访人员一律一致，坚决杜绝由于接访人员态度问题给整个工作带来的影响，为了更加好的完成工作，我们还严格执行问责制度，谁接访的案件，谁负责到底，由于自身原因出现了问题严格追究案件责任人责任。

>二、强化措施，把信访工作提高到一个新水平

今年3月和7、10月，社区8组、10组都面临拆迁工作，尤其是10月初明月10组居民住房安置工作，在工作中牵扯着很多稳定问题，怎样完成好拆迁和安置工作，社区两委会班子通过认真仔细的研究，前后经过了无数会议，最后讨论出工作方案，社区两委会班子所有成员和三个支部书记分组，到每户人家里进行走访，了解具体情况，针对各户的实际问题所在，对症下药一一进行分析，为每户人制定出安置方案，使明月锦苑的安置工作得到了顺利完成。今年8月由于过渡费迟迟没有拿到，引起明月1、2、3、6、9、10六个小组的居民要到区政府集体上访，社区第一。

时间得到这一消息后，立即向街道信访部门反映，然后一方面做好居民群众的解释共作，一方面研究解决方案，最后经过与居民群众商议后，决定由社区信访代理员带领6个小组其中4个比较严重的小组组长一行5人到区政府进行反映，通过反映后区有关领导作出了答复，在15日内解决此事，社区居民情绪得到了控制，杜绝了群体上访事件的发生。

今年我社区的信访工作虽然取得了一点成绩，但是我们的目标还有一段距离。这是在日常工作中，工作人员学习不够，工作缺乏新意识，没有形成一定的特色造成的。今后，将加大学习力度，不断创新，进一步提高社区信访工作水平。

**\_员工工作总结2**

一、提高认识，坚定做好信访工作的信心

信访工作对我来说是个全新的工作，通过这段时间的工作，使我深深了解到信访工作的重要性。信访工作必须以最广大人民群众的根本利益为最高标准，突出对人民群众讲感情，一切为了群众，一切依靠群众，坚持党的群众路线，深入群众，深入基层，倾听群众呼声，反映群众意愿，解决群众反映强烈的热点问题，与人民群众同呼吸共命运。信访问题绝大部分关系人民群众切身利益，属于人民内部矛盾。

我们党是全心全意为人民服务的党，我们的政府是为人民办实事的政府，群众有问题、有困难、有要求，就必然向党和政府来反映，这是人民群众对党和政府信任和寄予厚望的表现。信访工作是党和政府联系人民群众的纽带、了解社情民意的窗口，对维护社会稳定、保障人民群众切身利益起到重要作用，信访工作的好坏直接体现了“三个代表”在基层是否得到落实，通过学习和实践，坚定了我做好信访工作的信心。

二、认真学习，尽快进入工作角色

要想做好信访工作，只有真诚和热心是远远不够的，还需要加强自身学习，熟悉和掌握有关信访政策和法律法规。接待室的工作很繁杂，没有时间学习，我放弃了平时自己的爱好，利用业余时间，认真学习了《\_信访条例》《省信访条例》和其它相关法律法规。、在学习中遇到不懂或不理解的地方，虚心向同志们请教，通过学习，自身工作能力得到很大提高，在较短时间内便进入了工作角色。

我参与接待了集体上访、动迁补偿上访、换届选举上访等区几个影响较大的群体上访事件。这些上访人数多，情况复杂，有的是拖了好几年没有解决，因此怨气很大，在接待中，我认真做好记录，并且热心、真诚地向他们解释，同时宣传党的相关政策，协调相关部门领导认真处理，确保了事件没有进一步扩大，最后问题得到了妥善解决。通过这些上访事件的处理，提高了我在纷繁的事件中驾驭工作的能力，使我受益匪浅。

三、真诚接待，切实解决来访群众实际问题

信访工作的归宿和落脚点就是依据政策规定帮助群众解决群众生产生活中的问题，为民办好事办实事，我时刻牢记党的宗旨，从尊重人、理解人、关心人的角度出发，针对来访群众的思想认识和实际问题，尽力多做解疑、释惑、顺气工作，努力真正做到想群众所想，急群众所急，帮群众所需，解群众所难，实实在在为群众办实事办好事。虽然在这只是挂职锻炼，我还是信访工作作为自己的本职工作全力做好，为我区经济社会的稳定贡献自己的一份力量。

一位88岁老人，因家庭赡养矛盾，多次上访没有解决，我热心接待，记录好情况后，并亲自将老人送回家。我几次上他的子女家，耐心细致地做他们的工作，最后全家达成一致，老人也非常满意。街等户因问题多次上访，而且情绪非常激动，我认真倾听他们反映的问题，入情入理地进行疏导，使他们情绪稳定下来。同时我又积极协调自来水和街工委等相关单位，在很短时间内使他们反映的问题得到解决，得到群众赞誉。

在信访工作中，我们经常面对的都是有怨气不满或其它想法的群众，给我的感觉就是要做好信访工作，确实需要付出很多很多的努力，但最重要的一点：必须付出真诚的心、无私的爱，才能在信访和群众之间架起理解和沟通的桥梁，虽然挂职锻炼的时间很短，我不断摸索信访工作的规律，接待上访群众时做到热心，不冷漠处之;听取反映的问题时耐心，不厌其烦;处理问题时细心，不专横武断;碰到棘手问题时有恒心，不半途而废，直到问题解决。针对上访群众的不同情况，我自学了心理学，根据不同上访人的心理总结出自己的接待策略：对“哭闹型”的，一杯热茶、一张笑脸，充当“亲友团”;对“叫骂型”的，勇于忍受，甘做“出气筒”;对“别有用心型”的，据理力争，维护党和政府的尊严。

四、爱岗敬业，严格要求自己

我十分珍惜这次锻炼机会，无论是接待来访群众，还是其它工作，我都尽职尽责，认真干好，不分份内份外，工作到位不越位，我同志们一起加班加点，有时整夜工作。在这段时间里，信访办这个集体的凝聚力、战斗力和向心力使我深受感染，也从他们当中学到了好的传统和作风，在工作中，我处处向他们学习，严格要求自己。

在信访工作中，我注意廉洁自律，认真执行中央有关廉政的各项规定，珍惜手中的权力，深感肩上的责任，时时处处在群众面前树立党员的良好形象。通过这段时间挂职锻炼，收获很多：做为一个党员干部，不但要认真学习“三个代表”重要思想，更重要的是在实际工作中要积极践行，时刻把人民群众的根本利益放在首位，人民利益再小也是大事，权为民所用，情为民所系，利为民所谋，树立正确的权力观、政绩观，做到决策、谋事符合人民的根本利益。通过锻炼，增强了我的公仆意识，提高了我的领导艺术水平和驾驭复杂局面的能力，也使我的组织协调能力得到提高，更加融洽了与上级领导和相关部门的工作关系，为我今后开展工作创造了有利条件。

虽然在工作中得到了锻炼和提高，但是按照党和人民的要求还有很大差距，主要感觉到理论功底不厚，领导工作经验不足，这些都是我今后应该加以改进和提高的，我将在新的工作岗位上继续求真务实，开拓创新，把全部身心投入到做好本职工作中。

**\_员工工作总结3**

开库康乡计划生育办在乡党委、乡政府的正确领导和县、计生部门的具体指导下，把计生信访作为促进整体工作稳步推进、维护社会政治大局稳定的大事来抓，不断创新工作机制，建立健全各项制度，变上访为下访，注重源头管理，严格依法办案，使计生信访工作成为一个了解村情民意、捕捉社会矛盾、明察工作问题的“窗口”，起到了应有的预警作用。今年以来，由于党委、政府的重视和计生信访工作人员的辛勤努力，我镇的计生信访实现“四无”，即无县以上集访、无乡上个访、无上访老户和投信大户、无积案，为优化计生工作环境、促进社会稳定和提高计生工作整体水平做出了应有的贡献。我们的主要做法有三点：一是强化领导，优化工作队伍；二是强化宣传，优化工作环境；三是强化服务，优化工作机制。

一、强化领导，优化工作队伍

近年来，我们乡党委政府一直高度重视计生工作特别是计生信访工作，把它列为“一把手工程”，书记、镇长亲自抓负总责。基本上做到了重视到位，力量到位，投入到位，责任到位，使工作得以顺利开展。一是领导重视到位。一方面，乡里专门成立了由主管计生工作的领导任组长、计生办主任任副组长、各村计划生育员、村主任为成员的领导小组，明确分工，各负其责；另一方面，每月召开一次计生信访工作情况分析会，专门研究计生信访工作中遇到的困难和问题，保证每一件计生信(人)访案件都能够得以及时立案查处，给来信来访群众一个满意的答复。二是力量组织到位。我们把机关工作人员中综合水平高、业务能力强、工作有力度的精兵强将调整充实到计生工作第一线，每个行政村在施行计生管理员聘用的基础上，全都配备了专(兼)职信访信息员，建立了一只懂管理、会工作、能征善战、富有效率的计生信访工作队伍。三是工作责任到位。我们把“首问责任制”引入计生信访工作中，要求计生信访工作人员必须做到“有访必接，有案必查；全程负责，错案追究”；在接待来访群众时，要耐心热情、态度和蔼、语言亲切、服务周到、迎进送出，做到“四个一”：即一张笑脸相迎，一盆清水洗尘，一把椅子让座，一杯开水暖心。使上访者在亲切暖人的气氛中敞开心扉、畅说欲言，使工作人员及时全面地了解真实情况，快速准确地化解矛盾和问题。

二、强化宣传，优化工作环境

计生信访工作的出发点和归宿，就是通过多渠道、多形式的宣传教育，把计划生育政策法规交给群众，使他们由了解到理解，由回避到参与，由抵触到支持，即便是由于一时不理解、不支持需要“讨个说法”，也能够做到逐级反映，有序上访。如果一些群众有苦无处诉，有话无处说，有情况、

有问题、有矛盾不知道该向谁去反映、到哪里去解决，势必会“病急乱投医”，乱跑乱找造成越级上访。因此，镇计生办把有关计生政策法规的宣传贯彻始终，贯穿于整体工作的全过程，抓住一切机会，运用广播、标语、、宣传单、流动展板等一切行之有效的形式宣传《信访条例》，《关于引导群众逐级上访实施办法》、《人口与计划生育法》和《黑龙江省人口与计划生育条例》等法律法规和其它计生相关知识，做到进村入户，宣传到人，让群众认识到逐级上访是规范个人上访行为、维护自己合法权益的`有效途径，使一些久拖不决的老问题得以妥善解决。

三、强化服务，优化工作机制。

按照《计划生育信访工作规范管理办法》有关规定，重视和处理信访人的初信初访，及时发现苗头，采取有效措施，把问题消化在基层，消化在萌芽状态，把握信访工作的主动权，是我镇信访工作的一贯做法。第二年，镇村主动帮这对夫妇办理了成人残二胎生育指标。我们在计生信访工作上，坚持三点：一是重“办”更重“早”。我们坚持了“防治结合，以防为主”的原则，把工作想到前头，把矛盾化解在萌芽状态，努力减少信访案件的发生，防止矛盾激化，对信访苗头早排查，问题早解决。

我乡的计划生育信访工作虽然取得了一定成绩，但由于计划生育工作是一项不断变化的工作，计划生育信访工作必然会随时面临一些新情况、新问题，特别是《人口与计划生育法》颁布、《条例》实施前后的问题处理；过去的土政策与现在的依法行政之间的矛盾；证据难取的问题；上级部门的考核指标与群众的实际情况相矛盾，以及信访工作环境不宽松和强制性措施缺失等问题，使计生信访工作存很多隐患，形势还很严峻，如果稍有松懈，就会造成很坏的影响。只有牢固树立“立党为公、执政为民”的工作理念，坚持改革创新、积极探索，掌握好信访工作的特点，因势利导，才能使计划生育信访工作不断适应新形势的需要，推动全乡划生育事业的健康发展。

**\_员工工作总结4**

20xx年度，我调入本单位以来，在各位领导的精心指导 和各位同事的关心帮助下，认真学习政治理论和文化业务知 识，时刻用规章制度约束自己的言行，认真履行岗位职责， 尽己所能，兢兢业业地做好本职工作，较好地完成了各项工 作任务。

我从三个方面进行总结：

一是不断加强政治理论学习，全面提升自身素养。 一是不断加强政治理论学习，全面提升自身素养。我坚 不断加强政治理论学习提升自身素养 持以科学发展观为指导，以提高自身素质为目的，提升能力 水平为目标，把学习放在首位，不断提高自身的思想政治素 质和业务工作水平，正确深入的开展理论学习，认真学习了 党的xx届五中、六中全会等内容，深入领会其精神实质， 增强了政治敏锐性，通过学习信访工作规章制度，学习上级 部门有关信访工作的各种文件及会议精神，学习文秘工作的 基本基础知识，学阅机关其他部门一些高质量的文秘工作材 料，掌握了文秘工作的一般程序和步骤。通过学习，使我熟 悉了信访工作的方法和常识，具备了文秘工作的基本素养， 文秘工作能力有了较大的提高。

二是认真履行岗位职责，努力完成本职工作任务。在工 认真履行岗位职责，努力完成本职工作任务。 履行岗位职责 作上，我能克己奉公，服从领导安排;能热情接待来访群众， 及时办理日常事务，尽力做好本职工作;能严格按照单位的 规章制度办事，遵守作息时间和值班制度，履行岗位职责，能根据自己工作实际，认真收集各项信息资料，能比较准确 地了解掌握单位的工作开展情况，分析自身工作存在的主要 问题，及时总结梳理，科学的统筹本职工作，能够按时完成 任务。半年来，起草各类文秘材料 43 份，收发文件 166 份， 整理文书档案 33 册，参与接待群众来访 31 次，深入乡镇部 门调处信访事项 4 次，顺利完成了对县直 17 各部门的目标 责任考核。

三是增强自身修养锻炼，养成文明健康的生活习惯。在 增强自身修养锻炼，养成文明健康的生活习惯。 修养锻炼 文明健康的生活习惯 生活上，我能够很好将自己融入集体，尊重领导，团结同志， 严格约束自己的言行，时时刻刻以一名党员、一名干部的身 份提醒自己，自觉维护单位和自身形象。能主动和同事沟通 交流搞好关系，乐于帮助同事，能充分发挥自身特长，积极 参与单位上的各种文化娱乐活动。

总之，一年来我在学习、工作、生活上取得了一定的成 绩，也还存在着不足之处。一是 一是对信访工作总体熟悉程度不 一是 够深;二是 二是对文秘工作掌握不够全面，公文写作能力还有待 二是 进一步加强;三是作为办公室工作人员，对单位内部工作开 三 展梳理和衔接作用发挥不充分。这些问题我将不断加强学习，及时改进。 希望在今后的工作中，各位领导和各位同事不惜赐教， 及时指正，我将以更加饱满的工作热情，刻苦学习，加倍努 力，力争取得更大的进步，更好的成绩。

**\_员工工作总结5**

今年来，我市的网上信访工作在上级部门和、市政府的正确领导下，在乡镇和市直相关部门的支持配合下，依法、及时、妥善处置和协调解决了一批群众网上信访问题，积极为人民群众排忧解难，做到了件件有着落，事事有回音，为营造和谐稳定的社会环境做出了积极努力。现将我市一年来的网上信访工作总结如下：

一、统一思想，提高认识

市府高度重视网上信访工作，深刻认识到开展网上信访工作的重大意义，充分认识到开展网上信访是党和国家从构建社会主义和谐社会的高度所作出的一项重要决策，是党和政府进一步密切与人民群众联系的重要举措，是信访工作与时俱进的客观要求。一年来，我部切实把思想和行动统一到中、省、市的要求上来，利用网络平台，扎扎实实地做好网上信访工作，积极推进建立面向群众的网上信访渠道，创新信访工作机制，逐步将网上信访通道建设成为群众信访活动的重要渠道。

二、认真组织，加强领导

一是成立了网上信访工作领导小组，由单位一把手负总责，分管副局长具体抓，单位其他同志为成员的领导小组，设立“网络信访科”，具体处理群众网上信访工作;二是把网上信访工作纳入单位年度工作计划，一起安排，一起部署;三是落实了专项资金作为网上信访工作经费;四是专门配备了网上信访工作所需的电脑、打印机、复印机和扫描仪等设备，确保了网上信访工作的顺利开展。

三、畅通渠道，丰富形式

我市于今年初开通运行“信访网”(域名XXXXXXX)，共设置“组织机构”、“信访动态”、“网上信访受理中心”、“领导信箱”等栏目。运行以来，访问量日益增加，为网上信访工作的开展提供了有效平台。

目前，我市网上信访工作形式多样：地方领导留言板，省长信箱，书记、市长信箱，\_信箱，书记、市长热线电话。为群众来访降低了成本，畅通了渠道，在群众中形成了“上网能说事、能办事、能办成事”的良好社会氛围,充分发挥了网上信访工作在整个信访工作中的作用。

四、建章立制，规范操作

根据\_《信访条例》和网上信访的特点规范了网上信访事项办理程序，建立了领导阅批网上信访事项制度、网上信访答复制度、网上信访督查督办制度、网上信访绩效考核和目标管理制度，逐步实现了网上信访的规范化和制度化，促进了网上信访工作有序开展。一是查实。确定专人负责查实是否有网上信访件;二是分类。接到信访件后，网络信访科及时对问题进行审核分类;三是报批。先由网络信访科对信访件提出初步意见，报局领导审核，然后呈报分管领导(重要信访件报、市政府主要领导)签批。四是办理。根据领导的签批，明确办理要求和时限后转交相关职能部门办理。五是回复。责任单位在规定时限内办理完结后将处理情况报告市\_，然后由市\_审核后及时反馈信访人，做到案结事了。

五、工作成效及经验

今年1—11月，我市共受理“书记、市长接访热线”981件，其中：求决、投诉类287件，咨询类559件，建议及意见类135件;办理网上信访292件，其中：“书记、市长信箱”180件，“省长信箱”转交办件71件，地方领导留言板16件，解决了一批群众反映的热点难点问题，得到了群众的认可和好评。

**\_员工工作总结6**

信访工作是党和政府联系群众的桥梁和纽带，是维护和实现群众民主权利的重要手段。做好信访工作对于保持党的先进性、稳固党的执政基础有着十分重要的作用，对于增进群众对党和政府的信任、推动决策的科学化和民主化、促进经济发展和社会全面进步、创造稳定的社会环境具有十分重要的意义。今年我社区信访主要工作如下：

>一、建立联动工作机制，拓展信访渠道一是强化对信访工作的组织领导。

为了认真贯彻落实《信访条例》，执行街《关于街道、社区信访工作创“三无”实施方案》，社区制订了社区领导干部接访、阅批群众来信、下访回防等信访工作制度。居委会领导定期听取工作情况汇报，完善领导接待制度。二是强化信访工作责任制落实、建立了对群众反映的问题及时处理制度。社区结合实际情况，制定了党员、干部分片包干联系群众制度，定期上门走访，随时掌握信访信息，做到早发现、早控制、早化解。

>二、强化服务职能，做好居委会信访工作一是实现“四个转变”，增强服务意识。

完善了排查和预防矛盾的工作机制、领导包案制度，发挥老党员、门栋长等居民骨干的作用健全了基层信访工作网络。变“坐门等访”为“公开接访”。实行了居委会领导公开接访，领导直接包案，做到随访随接。变“群众上访”为“干部下访”。对群众反映的问题在一线研究，在一线调处，在一线化解。变“弹性指标”为“硬性考核”。严格实行目标管理责任制、责任追究制。变“孤军作战”为“整体联动”。加强了居委会人员的协调，形成了齐抓共管的工作格局。二是抓好“四项工作”，化解突出社会矛盾。抓好“敞开式办公，一门式服务”工作。建立了居委会居民谈心室。抓好了排查调处工作。畅通了信访渠道工作。落实了信访工作直报、周报等制度，设立了群众“信访信箱”。抓好了依法信访工作。坚持信访工作与居委会服务结合，消除了信访不稳定因素。坚持信访工作与居委会宣传教育结合，引导群众依法维权。坚持信访工作与居民自治结合，化解突出矛盾。

>三、开展党政领导干部“四访促和谐”活动

社区信访工作在街道领导下，认真落实“三个代表”重要思想和执政为民根本要求，坚持从群众满意的事情做起，从群众不满意的事情改起，认真倾听群众呼声，妥善处理涉及群众利益的问题，积极解决群众的要求和困难。

今年以来已解决居民矛盾纠纷3起。20xx年6月9日社区领导在下访过程中了解到居民卢女士正与邻居为漏水一事扯皮，于是主动上门询问情况，经了解，是她邻居的洗手间漏水把她的客厅墙壁漏湿发霉，多次交涉无果，致使矛盾正逐步升级，社区立即安排信访专干和民调主任联合物业服务处一起主动介入调处，经过与矛盾双方协商，对方答应尽快解决问题。一周后，信访专干上门进行回访，得知问题已得到解决，卢女士非常满意。

在社区领导下，通过全体人员的共同努力，今年我社区实现无进京赴省非正常上访、无赴市规模性集体上访、无诉求合理的重复上访。

今后社区将继续贯彻落实《信访条例》，维护正常信访秩序和社区稳定。认真处理好每一个信访案件，真正做到为领导和群众排忧解难。加强社区内信访渠道和信息的沟通，避免重大群体性上访、越级上访和重防缠访案件的发生。争取做到内强素质，外朔形象，切实提高素质和工作水平，不断提高化解矛盾和纠纷的能力。

**\_员工工作总结7**

一、主要工作

(一)加强领导，落实信访工作责任制。县供销社领导高度重视信访工作，将其列入重要议事日程，作为一件大事来抓。成立了信访维稳工作领导小组，建立了信访制度和渠道，落实了信访“一把手”负总责，分管领导具体抓，一级抓一级，层层抓落实的信访领导责任制，形成了“上下联动，左右互动”的信访格局，使许多信访问题及时化解在萌芽状态。

(二)畅通信访渠道，强化服务理念。推行首问责任制、限时办结制，认真处理好各种来信、来访，倾听人民群众的意见，做好信访案件的查处。对扶贫点硬板路补助、更改土地租赁合同等来信来访，领导积极参与接待，耐心听取来访人的意见，并安排人员进行调查、核实。上半年共接收2件信访件，接待8人次来访群众，实际办结2件，办结率100%。对不属本部门管辖或不合理的信件来访，做好解释息访工作，使来访人满意，确保了全案全结，信访人息诉罢访，避免了重复访和越级访。

(三)落实制度，切实提高信访工作效率。定期排查、回访抽查、现场督办、信息报送，将责任落实到部门，落实到个人，并将各项举措与年度目标考核相结合，与先进个人评比相结合，与推动当前各项工作相结合。一是建立政务公开制度;二是建立每周排查制度。为进一步加强信访的预警机制，每周对不稳定因素进行排查，及时上报领导，责任到单位，落实到个人;三是建立现场督办制度。对在现场发现的问题和纠纷做到即查即改即办的制度。四是建立信息考核制度。加强信访信息报道，特别是典型、重大的信访信息，力求做到不过夜，使领导及时掌握信访动态。

(四)建设队伍，保证内强素质外塑形象。当前信访工作任务越来越重，处理难度越来越大，为不断提高业务素质和工作能力，定期组织培训工作。强化工作人员的政治学习和业务培训以及与基层单位交流沟通的能力，确保我社信访工作的顺利进行。认真传达上级信访部门最新精神，深入学习最近出台的新政策、新法规，经常召开信访工作会，探讨信访热点、难点问题，通报排查不稳定因素，并就信访疑难问题进行研究，商讨解决办法，不断提高自身的工作水平。

(五)通过各种形式，加大对信访工作的宣传。强化四个活动：即领导学法、领导大接访、领导负责、领导走访。深入研究当前信访反映的重点、热点、难点问题，通过领导接待、走访的方式，解决疑难信访问题。我们设立咨询点，讲解《信访条例》。

二、存在问题和下半年工作思路

上半年信访工作，通过加强领导，完善制度，规范机制，我社的信访工作取得了一定的成绩，未发生重特大信访事件。但仍存在着信访工作人员业务素质不够高、改革改制遗留的不可预见的信访隐患仍然存在、信访督查落实机制需完善的问题，下步我们将采取：

(一)从学习国家政策法规入手，狠抓信访队伍培训工作。在认真学习新《信访条例》等政策法律法规基础上，通过召开培训会、座谈会等形式，特别是认真学习\_等中央领导同志关于信访工作的讲话精神，不断提出信访队伍业务素质和政治思想素质，热爱信访工作，积极投身信访工作，切实做好信访工作。

(二)从掌握苗头性上访动态入手，狠抓信息排查工作。一是建立健全信访问题排查化解机制，把信访隐患化解在萌芽状态，把矛盾化解在基层。充分利用各种工作手段和渠道收集信访信息，并建立健全信访问题信息汇集分析机制，准确掌握影响社会稳定的预警性、内幕性信息，及时向有关部门和有关领导报告，及时了解群众上访苗头，把握信访动态。

(三)从落实责任入手，狠抓信访工作的领导。一是按照“谁主管谁负责”原则，认真落实领导责任制，做到责任到人，责任到事;二是建立健全严格的落实督促检查制度，对发生有影响的信访事件，要查清责任，进行通报。

**\_员工工作总结8**

在各级领导的正确指导下，在各位同事们的支持帮助下，也通过自己的努力，个人的思想政治素质和工作业务能力都有了较明显的`提高，对于职责内的工作开展已经较得心应手。现将近半年来的工作情况总结如下：

一、加强学习，注重政治素质和工作能力提高。坚持认真学习中国特色社会主义理论体系，不断加强自身世界观、人生观和价值观的完善，提高自身的政治理论水平和工作能力。

二、尽心尽力，深入细致地作好本职工作。近几个月来，主要完成了以下几项工作：

1、承担片区环境信访处理工作，先后处理片区内信访工作，共处理信访案件30余起，这份工作一方面解决了群众的实际困难需求，另一方面也获益良多，在实践中观察和学习，增强了自己的工作能力，明了了今后学习和提高的方向及重点所在。

2、区重点企业排污量核定工作和企业排污申报工作，通过此次工作，一方面完成了工作任务，另一方面也增进了行业内知识的了解，为今后更好的开展此类工作打下了基础；

3、一些其他的诸如档案整理类、办公室文职类工作等，均得到领导的满意和认可。

三、坚持严于律己，不懈怠不放纵。近段时间来我始终把作风建设的重点放在严谨、细致、扎实、求实上，脚踏实地埋头苦干；始终保持青年干部的蓬勃朝气、昂扬锐气和浩然正气，也保持一份成年人的沉稳干练和成熟，努力让自己成为一名更优秀的员工，为集体争光，为环保系统争光。

总之，工作以来，我在工作上取得了一定成绩，理论水平、工作能力和自身修养有了一定提高。但距领导和同志们的要求还有不少的差距在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，以对工作、对事业高度负责的精神，脚踏实地，兢兢业业，尽职尽责地做好各项工作，努力做一名优秀的国家公职人员。

**\_员工工作总结9**

税务局在市局的正确领导领导和信访部门的指导下，按照分级负责、归口管理的原则，通过来信和来访的接待，保持税务部门同纳税人及社会各界的密切联系，接受社会各界的监督，保护纳税人的合法权益，促进税务部门工作朝规范化方向发展。

>一、领导重视、明确分工。

县局领导一贯强调：群众利益无小事。要求各部门要将信访工作作为实践十九大精神的重要标准。结合实际工作，县局采取预防为主、标本兼治、重在治本的措施，大力加强政治思想工作，强化廉政建设责任制，以行风评议为契机，进一步改进工作作风，把可能出现的问题消灭在萌芽状态。按照分级负责、归口管理原则对信访工作进行分工，偷税举报案件由稽查局受理，人事举报由人秘股受理，行风举报由监察室受理。做到谁受理，谁负责，做到及时，就地依法解决问题与思想教育相结合。

>二、制定制度、加大力度。

县局分别以xx税发[20xx]x号、x号文件下发各单位，对信访工作的目的、要求进一步规范，并将信访工作列入年度考核，加大了信访工作力度，负责受理的部门之间，分工不分家，相互沟通，相互协调，年终登记统一汇总，形成工作上的合力，有力加强了信访工作。

>三、真抓实干，力度显著。

我局对来访群众做到热情接待，认真记录，耐心解答，及时办理，将来访人姓名、性别、单位、申诉内容记录在《群众来信来访登记表》上，及时呈阅分局领导，对反映属实，按政策规定可以解决的问题，由局领导责成有关部门妥善解决；不符合政策规定的来信来访，做好解释工作，尽量使来访人满意。

在今年的案件偷税举报案件中有3件属实，已经查处，另有1件举报不实，已向来访人做好解释；来访反映代征单位直接向建房户收取建筑营业税的情况，责成城郊分局进行调查，查明情况属实，向建房户退还税款。截至目前，我局没有违纪的人和事，也没有因信访工作处理不善而发生上访，保证了正常的工作秩序。

**\_员工工作总结10**

乡镇信访工作是属于群众性工作，这里面涉及百姓切身利益问题特别多。如何维护群众利益，处理和解决各种错误复杂的矛盾和纠纷，为构建和谐社会服务，是我们基层干部工作中所面临的严峻课题。我认为做好乡镇信访工作，要从群众自身利益出发，以情感人，以理服人，达到协调为主，化解矛盾，稳定一方的效果。以下是我个人在工作中的一些想法，特此总结

如下：

一、认真处理信访过程中的重要问题

信访过程中存在的重点、难点、热点问题，我们要认真进行梳理，分类编排，分清主次和轻重缓急。特别是涉及到群众根本利益的重大问题，要有“处理问题不过夜”的精神状态，采取重点问题重点解决。解决重点问题还要立足于一次性解决，不留“后遗症”，避免拖泥带水，注意重复反复。对那些事关经济发展、乡村稳定和谐、政策大局的重大信访案件，一定要认真对待，及时解决，要有政策、有办法、有措施，集中时间和精力，专题处理。

二、加强信访工作认识

在当前工作中，我们充分认识做好新形势下信访工作的重要性，增强责任感和紧迫感。抓信访就是抓发展。发展是第一要务，要发展必然面对这样那样的问题。跨省联合重组、公司制改造、用工分配制度改革等都有可能产生一些社会矛盾。只有解决好这些矛盾，才能更好更快推动工作。因此，抓发展就必须抓信访问题的解决，在解决问题中加快发展。抓信访就是抓民生。来信来访大多数反映的是上访人自身无力解决的实际困难和问题，涉及群众的具体利益。群众利益无小事。我们讲坚持以人为本、执政为民，就是要从事关群众切身利益的每件具体事情做起。抓信访问题的解决，就是为群众办实事、做好事，就是排民难、解民忧。抓信访就是抓稳定。促进社会公平正义，必须调动一切积极因素，妥善协调各方面的利益关系。信访问题是利益调整问题，是人民内部矛盾，这个矛盾解决不好，始终是社会不稳定的隐患。一些小的问题如不严肃对待、认真处理，就会拖成大事、酿成大祸，就会影响社会和谐、影响大局稳定。抓信访就是抓作风。信访反映的问题大多数是工作中的问题，信访问题的解决也是个工作问题。一般来说，哪里的干部工作扎实、作风务实，那里的信访就少，即使有了信访也能得到很好的解决。所以说，做好信访工作实质上是一个干部作风问题。掌握政策，把握分寸，是处理信访案件的关键。在具体实践过程中要做到“坚决”、“圆滑”、“灵巧”。所谓“坚决”是对那些政策不允许的或无理纠缠的上访者，要把话讲得“坚决”，不要留尾巴，使之死心。所谓“圆滑”，是对那些可能是因决策不当、决策失误或干部作风粗暴、违法乱纪等引发的矛盾，我们要设身处地地为当事人着想。理解上访群众的苦衷，热情接待。耐心细心地倾听他们的陈述。通过细致耐心地思想工作，想方设法把该解决、能解决的问题解决好。所谓“灵巧”，是对那些邻里之间、村组之间，因水、电、路、屋场等引发的纠纷，我们要在调查的基础上，辨证地、客观地向双方做好解释，把话讲灵巧，指出他们这样做会有什么后果，反之会有什么好处等等，使双方心平气和，愿意坐下来解决问题。

三、辨别信访工作中的真假问题

四、有效做好上访势头遏制工作

遏制上访多发势头，减少非正常上访现象发生，关键在于及时化解矛盾，妥善处置信访问题。解决不好、处置不当，就有可能使信访变上访，小事变大事，正常访变越级访，容易解决的问题变老大难问题，非对抗性上访变对抗性上访。要重调处。要带着责任和感情。对群众反映的问题，要带着责任、带着感情，依法依规、及时高效地做好调处工作，从源头上减少信访的发生。能解决的，要一步到位，帮助解决；一时难以解

决的，要做好解释工作，并积极创造条件加以解决；确实无法解决的，也要做耐心细致的说服疏导工作。要抓稳控。进一步建立完善稳控制度，对老上访户和可能越级非正常上访的人员，严格落实“人盯人”、“几盯一”的稳控措施，密切关注动向，及时掌握动态，确保不脱离视线，并有针对性地做好工作，果断有效地加以劝阻。一旦发现有越级上访苗头，要立即启动应急预

案，快速反应，迅速采取有力措施，确保不延误最佳处置时间，全力以赴、千方百计将上访人员稳定在本单位、本部门，做到矛盾不激化、人员不滞留、事态不失控。要保秩序。把维护群众依法上访权利同规范信访秩序有机结合起来，积极推进“双向规范”，既要规范受理、办理信访事项的行为，又要规范群众的上访行为，坚决维护正常的信访工作秩序。要大力开展《信访条例》及有关政策法规的宣传活动，切实提高群众依法上访的意识，积极引导群众理性、就地、合法地表达利益诉求，依法寻求求救渠道，不采取越级非正常上访形式，不发生过激行为。对不依法信访、无理取闹、又不听劝导的上访人员，要依法处理；对串联上访、抱团上访、集体越级上访以及其他违法行为的骨干人员要依法处置；对大规模集体上访和冲击办公机关等异常集体上访，要及时联系当地公安、司法机关提前介入，对少数违法分子要依法重办；对借上访之名寻衅滋事、扰乱正常秩序、妨害公共安全的行为，要依法惩处；对插手群众信访活动和群体性事件、蓄意制造事端的幕后操纵者，要从严予以打击，确保信访秩序正常。

五、做好信访工作责任落实

信访问题的发生，原因是多方面的，但说到底还是责任不到位的问题。因此，必须严格落实责任，从严追究责任。要完善责任机制。当干部就要担信访之责，抓工作就要理信访之事。信访工作严格实行“属地管理、分级负责”和“谁主管、谁负责”制度，一把手要负总责，分管领导直接负责，其他成员“一岗双责”，形成一级抓一级、一级对一级负责、职责分明、各负其责的运行机制。要做到“看好自家的门，管好自己的人”，努力做到小问题不出部门，大问题不出单位。要加强工作考核。要制定出台专门的《信访维稳工作考核办法》，量化考核指标，细化考核内容，每月考核一次，按季通报，年末汇总。考核结果要作为干部政绩考核、评优评先、提拔使用的重要参考依据。对因官僚主义、形式主义、侵害群众合法利益引发的问题，或对群众反映的信访问题推诿扯皮、敷衍塞责、不认真解决并造成严重后果的，要从严查处。

**\_员工工作总结11**

一、提高认识，坚定做好信访工作的信心

信访工作对我来说是个全新的工作，通过这段时间的工作，使我深深了解到信访工作的重要性。信访工作必须以最广大人民群众的根本利益为最高标准，突出对人民群众讲感情，一切为了群众，一切依靠群众，坚持党的群众路线，深入群众，深入基层，倾听群众呼声，反映群众意愿，解决群众反映强烈的热点问题，与人民群众同呼吸共命运。信访问题绝大部分关系人民群众切身利益，属于人民内部矛盾。我们党是全心全意为人民服务的党，我们的政府是为人民办实事的政府，群众有问题、有困难、有要求，就必然向党和政府来反映，这是人民群众对党和政府信任和寄予厚望的表现。

信访工作是党和政府联系人民群众的纽带、了解社情民意的窗口，对维护社会稳定、保障人民群众切身利益起到重要作用，信访工作的好坏直接体现了“三个代表”在基层是否得到落实，通过学习和实践，坚定了我做好信访工作的信心。

二、认真学习，尽快进入工作角色

要想做好信访工作，只有真诚和热心是远远不够的，还需要加强自身学习，熟悉和掌握有关信访政策和法律法规。接待室的工作很繁杂，没有时间学习，我放弃了平时自己的爱好，利用业余时间，认真学习了《\_信访条例》、《省信访条例》和其它相关法律法规。

在学习中遇到不懂或不理解的地方，虚心向同志们请教，通过学习，自身工作能力得到很大提高，在较短时间内便进入了工作角色。我参与接待了集体上访、动迁补偿上访、换届选举上访等区几个影响较大的群体上访事件。这些上访人数多，情况复杂，有的是拖了好几年没有解决，因此怨气很大，在接待中，我认真做好记录，并且热心、真诚地向他们解释，同时宣传党的相关政策，协调相关部门领导认真处理，确保了事件没有进一步扩大，最后问题得到了妥善解决。通过这些上访事件的处理，提高了我在纷繁的事件中驾驭工作的能力，使我受益匪浅。

三、辨别信访工作中的真假问题

在工作中要认真区别真假，历史地、辨证地、主次分明地。看干部的一贯表现，保护好真正过硬的干部，不让小人占便宜。并且信访案件，大量反映的是人民内部矛盾，是非抗性的矛盾。我们要在信访工作中坚持把大事化小、小事化了，没事最好。近年来，我们抓住集中处理信访突出问题及事件的机遇，组织信访问题大排查，分别列出多个重点问题，责成驻村干部会同村支两委一起解决，取得了比较好的效果。同时，对这些社会问题，我们要强调及时解决。这类问题，大多是由于在初始阶段处置不当引起的，结果是没事搞成有事，小事搞成大事。所以，信访工作及时协调，在于防、在于疏，而不是单纯地去堵。

四、真诚接待，切实解决来访群众实际问题

信访工作的归宿和落脚点就是依据政策规定帮助群众解决群众生产生活中的问题，为民办好事办实事，我时刻牢记党的宗旨，从尊重人、理解人、关心人的角度出发，针对来访群众的思想认识和实际问题，尽力多做解疑、释惑、顺气工作，努力真正做到想群众所想，急群众所急，帮群众所需，解群众所难，实实在在为群众办实事办好事。

虽然在这只是挂职锻炼，我还是信访工作作为自己的本职工作全力做好，为我区经济社会的稳定贡献自己的一份力量。一位88岁老人，因家庭赡养矛盾，多次上访没有解决，我热心接待，记录好情况后，并亲自将老人送回家。我几次上他的子女家，耐心细致地做他们的工作，最后全家达成一致，老人也非常满意。街等户因问题多次上访，而且情绪非常激动，我认真倾听他们反映的问题，入情入理地进行疏导，使他们情绪稳定下来。同时我又积极协调自来水和街工委等相关单位，在很短时间内使他们反映的问题得到解决，得到群众赞誉。

在信访工作中，我们经常面对的都是有怨气不满或其它想法的群众，给我的感觉就是要做好信访工作，确实需要付出很多很多的努力，但最重要的一点：必须付出真诚的心、无私的爱，才能在信访和群众之间架起理解和沟通的桥梁，虽然挂职锻炼的时间很短，我不断摸索信访工作的规律，接待上访群众时做到热心，不冷漠处之;听取反映的问题时耐心，不厌其烦;处理问题时细心，不专横武断;碰到棘手问题时有恒心，不半途而废，直到问题解决。

针对上访群众的不同情况，我自学了心理学，根据不同上访人的心理总结出自己的接待策略：对“哭闹型”的，一杯热茶、一张笑脸，充当“亲友团”;对“叫骂型”的，勇于忍受，甘做“出气筒”;对“别有用心型”的，据理力争，维护党和政府的尊严。

五、工作中取得的经验

1、处理涉法上访问题，要坚持“三个代表”重要思想为指导，必须按照“立党为公、执法为民”的各项要求，本着维护稳定、促进发展、服务人民的精神，严格依照法律和政策，切实解决上访问题，确保社会稳定。

2、提高干警对处理上访问题重要性的认识，是上访处理工作顺利进行的有力组织保证。涉法上访问题涉及面广、政策性强，关系到群众的切身利益，关系到社会的长治久安，更关系到公安机关在人民群众中的地位和形象，因此，增强法官干警对此项工作的责任心和工作能力，必须使我们的干警充分认识处理上访问题的重要性和必要性，不折不扣地贯彻实施局党组确定的各项工作意见，确保上访的集中处理取得实效。

3、在处理上访问题中既要严格按照政策和法律，又要讲究工作方法，并采取有针对性的措施，配合市信访部门解决好每一件上访案件。加强协调，引导群众依法解决;尽量避免与群众发生正面冲突;劝解群众，尽量使其打消试图强行进入行政中心的想法;若群众已经进入行政中心，应立即对其控制，不让其分散或继续向内，情况允许下，让其离开行政中心，前往信访部门解决问题。

4、我班在处理上访问题过程中通过加强机关作风建设，教育全班干警牢固树立司法为民宗旨意识，塑造良好的机关干部队伍形象，全面强化服务意识、责任意识、实干意识、创新意识、奉献意识、形象意识和团结干事意识，强调以人民群众的根本利益为出发点，切实协助信访部门做好群众工作，把执法为民的各项要求落实在实际工作中，维护好市政府大院内部的稳定。同时，我们认真学习信访条例和局内部文件。通过这些学习，保证了集中处理上访工作走上制度化、规范化，为做好群众工作提供了有力保障。在处理情况，保持警容严整，在行政中心内，保持良好的警察形象。

5、在未发生上访事件的时候，上午集中学习各类法律条文，规章制度以及上级下发的各类文件，下午保持一定的运动训练量，保持身体状态。

六、爱岗敬业，严格要求自己

我十分珍惜这次锻炼机会，无论是接待来访群众，还是其它工作，我都尽职尽责，认真干好，不分份内份外，工作到位不越位，我同志们一起加班加点，有时整夜工作。在这段时间里，信访办这个集体的凝聚力、战斗力和向心力使我深受感染，也从他们当中学到了好的传统和作风，在工作中，我处处向他们学习，严格要求自己。在信访工作中，我注意廉洁自律，认真执行中央有关廉政的各项规定，珍惜手中的权力，深感肩上的责任，时时处处在群众面前树立党员的良好形象。通过这段时间挂职锻炼，收获很多：做为一个党员干部，不但要认真学习“三个代表”重要思想，更重要的是在实际工作中要积极践行，时刻把人民群众的根本利益放在首位，人民利益再小也是大事，权为民所用，情为民所系，利为民所谋，树立正确的权力观、政绩观，做到决策、谋事符合人民的根本利益。通过锻炼，增强了我的公仆意识，提高了我的领导艺术水平和驾驭复杂局面的能力，也使我的组织协调能力得到提高，更加融洽了与上级领导和相关部门的工作关系，为我今后开展工作创造了有利条件。虽然在工作中得到了锻炼和提高，但是按照党和人民的要求还有很大差距，主要感觉到理论功底不厚，领导工作经验不足，这些都是我今后应该加以改进和提高的，我将在新的工作岗位上继续求真务实，开拓创新，把全部身心投入到做好本职工作中 信访工作个人总结。

七、做好信访工作责任落实

信访问题的发生，原因是多方面的，但说到底还是责任不到位的问题。因此，必须严格落实责任，从严追究责任。要完善责任机制。当干部就要担信访之责，抓工作就要理信访之事。信访工作严格实行“属地管理、分级负责”和“谁主管、谁负责”制度，一把手要负总责，分管领导直接负责，其他成员“一岗双责”，形成一级抓一级、一级对一级负责、职责分明、各负其责的运行机制。要做到“看好。自家的门，管好自己的人”，努力做到小问题不出部门，大问题不出单位。要加强工作考核。要制定出台专门的《信访维稳工作考核办法》，量化考核指标，细化考核内容，每月考核一次，按季通报，年末汇总。考核结果要作为干部政绩考核、评优评先、提拔使用的重要参考依据。对因官本主义、形式主义、侵害群众合法利益引发的问题，或对群众反映的信访问题推诿扯皮、敷衍塞责、不认真解决并造成严重后果的，要从严查处。

**\_员工工作总结12**

时光如梭，岁月蹉跎，回首翘盼，已经悄然走过。我来到了镇信访办进行学习锻炼。掐指一算已经整整半年的时间了。通过这段时间的工作、学习，让我深深地了解到信访工作的重要性。信访工作是党和政府联系人民群众的纽带、了解社情民意的窗口，对维护社会稳定、保障人民群众切身利益起到了至关重要的作用。对于刚走出大学校门的我来说，时间虽短，但收获颇多：我接触了很多人，经历了很多事，学到了很多在学校学不到的知识。尤其是被称作“天下第一难”的信访工作，更是锻炼了我，磨砺了我，让我受益匪浅。下面就将我这半年来的工作实践情况总结如下：

一、工作完成情况

1、及时接收人民来信，做好网上的回复工作，推进信访信息化建设。主要任务就是接收综合办公系统和市长信箱转来的人民群众来信，填写来信来访登记批办单，将相关信息录入信息库，送领导批阅。实习锻炼期间，共办理回复综合办公系统信访件17批次，市长信箱系统信访件15批次，区信访办、区政府办来电来信4批次，区委督查室来信1批次。参与每周二的“大调解格局”，随同律师、法庭庭长一同接待法律咨询75件，99人，并做“大调解”记录。

2、负责信访办每周的、每月的工作总结，定时向区信访办报送各镇矛盾纠纷排查统计表、各镇矛盾纠纷排查化解统计表及信访月统计表。不定时向区相关部门报送涉及影响稳定因素等相关重点情况、领导成功化解的信访案例、信访办开展相关活动的信息、重要时期各村矛盾排查情况统计、科室工作总结及相关部门组织活动的书面材料等等。

3、负责撰写群众反映问题的相关情况说明20批次

4、实习锻炼期间独自接待来访群众21批，28人次。主要有牛坊村、北辛庄村、周营村、罗庄二村、上长子村、西北台村、赤鲁村、窦营村、孙庄村、再城营二村等来访群众，主要涉及邻里纠纷、经济纠纷、农村管理、违章建筑、家庭矛盾等方面的问题。同时有幸参与对上访群众的.劝说工作，主要有：赤鲁村因要求增加土地租金，郑二营村要求公开村内账目，潞城营四村因反映村干部违建及经济问题；北辛庄村因孙子土地权未确立，上长子村民反映重点项目办去李家务村大姐家拆除违建事前未告知，屋内物品下落不明；李家务村因拆除违章建筑引发矛盾上访；河津营村因与邻居发生矛盾的上访；赤鲁村胡宝长因新农村修路导致院墙倒塌等。

5、作为信访办公室信访员定期向文体中心报送信息。截止到目前为止报送信息45篇，镇网站与大兴区信息网同时引用8篇信息。

6、编制207月到12月领导和科长接访值班表，自年7月1日实行“每周一领导接待日”和“每周二至每周五科长接待日”，主要任务是每天提醒领导和科长接访值班，填写领导和科长接待日登记表，并存档。

二、存在的不足

1、工作思路比较局限，缺乏创新性思维。在工作中过于追求循规蹈矩，不敢创新，怕犯错误，做一些事情顾虑太多。通过参与领导、桂杰主任的接访，我总结出他们高效处理问题的工作方法，将会为我日后的工作奠定良好的基础。

2、缺乏足够的基层工作经验。虽然对基层有了初步的认识，但毕竟没有亲自在基层开展工作。随着通过积极参加镇、村组织的各项活动，相信会逐渐积累工作经验。

3、业务不够熟练。虽然取得了一定进步，但是实际工作中还是有很多的问题自己不能够很好把握，对于乡俗民约、法律等相关业务知识的学习交流还不够。但通过参与“大调解格局”，基本了解一些法律法规及人情世故，可为日后的工作奠定一定的基础。

三、今后的努力方向

1、培养自己的综合素质，把政治理论学习和业务学习结合起来，来提高自身的政治素质和业务能力。

**\_员工工作总结13**

20xx年，xx街道的安全生产工作，在街道党工委、办事处的正确领导下，在县安监局的具体指导下，街道党工委、办事处认真贯彻落实国家、自治区和市、县关于抓好安全生产工作的重要指示精神，全面落实XX县人民政府全面开展安全生产大检查做好“打非治违”和集中整治工作的指示精神，坚持“安全第一，预防为主”的方针，扎扎实实地抓好xx街道的安全生产工作。通过采取加强领导，广泛宣传，狠抓落实等有效措施，积极做好安全生产舆论宣传，组织抓好安全生产技术培训，认真组织安全生产大检查，狠抓隐患排查，全力抓好整改。全街道安全生产形势保持基本稳定，全年辖区内没有安全生产事故发生。全街道的安全生产形势得到了进一步的巩固。

(一)加强领导，明确职责

安全生产关系到广大人民群众的生命财产安全，关系到千万个家庭的幸福。加之我街道地处县城中心，商业网点众多，楼堂馆所店铺林立，幼儿园托管所学校分布广泛，商业企业星罗棋布，因此，安全生产形势严峻，责任十分重大。街道的安全生产工作得到街道领导的高度重视，为切实加强这项工作的组织领导，年初成立了由分管领导任组长、有关站室负责人和社区负责人为成员的xx街道安全生产委员会。安委会下设安监办，配备了两名工作人员。

按照安全生产“一岗双责”的工作制度要求，街道专门下发了《关于进一步贯彻落实安全生产“一岗双责”职责的通知》文件，明确了领导班子和机关各站、所、室以及各社区的安全生产工作职能。8月下旬，按照国家、自治区、市、县全面开展安全生产大检查做好“打非治违”和专项整治工作的指示精神，为做好此项工作，xx街道进一步加大了领导和工作力度，首先对原安全生产委员会进行了调整，重新成立了由街道党工委副书记、办事处主任xx任组长，分管领导任副组长，各社区书记、街道安监站、综治办、派出所、工商所和民政办负责人为成员的安全生产工作领导小组。进一步健全了安全生产工作机构，加强了工作力量。同时制定了《xx街道全面做好安全生产大检查深入开展“打非治违”和集中整治工作实施方案》，安全生产工作由主要领导亲自研究部署，分管领导亲自带队督办，层层落实责任，明确工作任务和时限，确保各项工作措施落到实处，为全街做好安全生产大检查深入开展“打非治违”和集中整治工作奠定了良好基础，为安全生产工作的顺利开展提供了坚强的组织保障。

(二)落实责任，完善设施

为抓好安全生产责任目标落实，建立健全安全生产责任制，我街道主要从以下方面入手：一是健全了全街道安监组织网络。街道办事处成立了安全生产委员会，下设安监办，负责全街道的安全生产监管工作，各社区也相应建立了行政“一把手\"任组长的安全生产领导小组，配备了专(兼)职安全管理人员;二是层层落实了安全生产目标责任，逐级明确责任分工。街道办事处于年初与各社区签订了《年度安全生产目标管理责任书》，安全生产监管力度得到了有效的提升。三是加强安全生产监管硬件设施建设。街道办事处按照要求，投资购置了相机、录音笔和执法记录仪等设备，使安全监管工作现代化水平得到进一步提高。

(三)加强检查，排查隐患

今年，根据县安全生产委员会XX县安监局的工作部署，xx街道开展了扎实有效的安全监察和专项治理工作。上半年，为保障辖区内企业安全生产，我们加强了对辖区内企业、幼儿园、托管所、网吧及民爆物品、加油站等安全事故多发行业的安全监管。3月份，xx街道联合县教育局、安监局、消防大队等单位，组成联合检查组，开展了拉网式的安全生产大检查活动。重点对公共聚集场所消防、烟花爆竹生产销售、幼儿园、托管班等安全生产进行专项整治。5月份，街道、xx派出所联合检查，对辖区内的幼儿园、托管班和部分商业网点、企业等进行了消防安全检查。共检查幼儿园30多家，托管所20多家，商业网点和企业100多家，通过此次检查对2家存在重大消防安全隐患企业给予了停业整顿和限期整改的处罚。下发了安全整改通知书，责令其立即进行停业整顿。通过检查，有效预防了安全事故的发生。

下半年，按照国家、自治区、市、县全面开展安全生产大检查深入推进“打非治违”和集中整治工作的指示，街道安委会进一步加强了工作力度。8月份，街道安委会在国家大阅兵前夕，对辖区内的炸药库、民爆物品仓库、碎石场和加油站等单位进行了安全检查，强化了责任落实，预防了事故的发生。9月份，中秋、国庆“两节”前夕，街道安委会又对辖区内的部分幼儿园、托管所、宾馆和网吧等进行了检查。通过检查，摸清了底数，找准了隐患，明确了整改措施，为继续抓好今后的安全生产工作打下了坚实的基础。

总之，xx街道今年的安全生产工作，领导重视、措施得力，也取得了一定的成绩。但距实际工作要求还有一定的距离，在今后的工作中，我街道将进一步贯彻落实各级对安全生产工作的指示精神，明确责任，加大力度，把全街道的安全生产工作深入扎实、坚持不懈的开展下去，抓出特色，抓出成效，确保全街道安全生产形势的稳定。

**\_员工工作总结14**

一年来后溪镇纪检信访工作在上级领导和信访室的指导下，我镇的信访工作取得了一定的成绩，其主要表现在:

>一、加强信访工作的领导，力求上访、信访稳中有降。

纪检信访工作是各级党政机关工作的重要组成部分，是党委政府联系党员干部的一个重要桥梁和纽带。通过信访可以有效地减少和消除不安定因素，促进社会的安定团结，有利于构建和谐社会，促进社会经济发展和人民生活水平的提高。近年来纪检信访、上访一直是我镇的工作重点、难点，20xx年党委政府为彻底扭转这种被动局面，年初在研究纪检工作中就将信访工作纳入重点，研究对策，

建立信访领导小组，制定信访考核办法和信访责任追究制度，形成一套行之有效的工作制度，确实落实信访工作责任制。今年以来，我镇信访、上访比去年相比有明显的转变，上访批次、人数在大幅度下降，至11月底，书信访比去年下降3件，无去市、到省、赴京上访人员，到区无集体访，需报结的上访件有16件，全部报结，报结率达100%。

>二、层层排查、妥善处置，超前做好防范工作。

以打造“平安后溪，构建和谐社会”为抓手，重点开展信访问题和不稳定因素的排查。一年来全镇共排查了容易引起上访的各类问题20余起，对排查出来的问题按照谁主管、谁负责的原则，采取切实可行的措施加强化解:

一是对口负责，对口办理。涉及哪个部门由分管领导协助督办解决群众反映的热点、难点问题。

二是实行领导包案制。确定联系人员限期彻底解决。

三是针对一些涉及面广、政策性强又一时难以解决的信访问题，制定计划，在调查清楚的基础上提出解决的办法，力争把信访问题解决在基层，人员稳定在村里。

四是加强说服教育。通过政策宣传，对不听劝阻的上访者，落实责任人，除教育疏导外，做好监控。

五是做好说服、预先防范，特别是在国家、省、市重大会议前夕，镇党委政府主要领导亲自组织召开容易引起上访或择机上访人员的座谈会，如:82辞退民办教师、乌溪江煤矿民工和落聘电工问题，项目建设中涉及党员干部利益等问题，积极落实解决办法，切实做好引导工作，帮助他们解决生活中遇到的实际困难，落实措施妥善处置。

>三、及时调查核实处理上访、信访案件，及时报结 >四、完善信访工作制度，注重“一把手”亲自抓工程。

进一步完善信访工作机制，以十项制度新要求，落实责任制，强化责任意识。

(一)每月召开一次党委信访工作分析研讨会;

(二)党政领导亲自批阅信访件，重要信访事项亲自抓;班子成员分工实行包案件，片、办、驻村干部及村主要领导列入信访工作年终综合考评;

(三)完善村级信访网络，配好具有一定文化素质的村干部组成信访队伍，加强基层信访工作力度;

(四)建立了坚持每月20日为党政领导接待群众和纪检来信、来访办公日制度。

>四、派出去、请近来，加强基层组织建设，竭力遏制三访。

今年我镇的上访、信访事件在去年下降的基础上大幅下降，其中集体上访事件次数比去年下降50%，越级上访件次下降60%，重复访件下降50%，但是容易引发上访潜伏因素还未根除，对此通过分析、排摸、查找到原因。

一是民主法制建设推进不到位，民主理财透明还不够。

二是完善大田、山林承包责任制中出现了新型矛盾。

三是土地征用、农民审批建房出入门路。村道交通纠纷及各类历史遗留问题。

四是项目建设中涉及相关人员利益而不惜向政府施压等问题。

五是个别村干部素质不高，工作方法简化，处理问题粗暴、蛮干等这些问题的存在都是滋生“上访”总量的土壤，为此我镇党委政府适时调整思路主动出击，采取派出去、请进来的工作思路加强基层组织建设，竭力遏制“上访”发生。同时提高两委队伍的战斗力，通过实践“上访”问题逐渐减少，因此改进工作方法提高干部素质是逐步削除潜伏隐患，是开展信访工作的新途径。

后溪镇的纪检信访工作虽然取得了一定的成绩，但同时也存在着相当问题，今后我们在工作中要逐步改进和探索，力求做好如下几个方面的工作:

>五、改进方向

一是加强领导，落实责任:

二是加大治本力度，努力从源头上减少信访问题的发生。

三是畅通信访渠道，努力在解决问题、化解矛盾上下功夫，以崭新的工作思路，迎接出现新的问题。

四是齐抓共管，实行信访综合治理。

五是加强信访队伍建设，提高信访干部的整体素质。六是加强对重点信访人员的引导、教育力度，竭力杜绝“上访”事件的发生。

**\_员工工作总结15**

根据省委组织部的安排、我于20xx年8月由省司法厅到省\_为期一年的挂职锻炼。一年来我抱着努力学习业务知识、拓宽思想领域、不断提高自身的政策理论水平和处理解决问题的能力。遵守\_工作制度、认真学习《\_信访条例》、《省信访条例》和其它相关法规、方针、政策。在局领导的指导下二处同事们的帮助下、使我迅速的进入了工作角色、现将一年来工作总结如下：

>一、提高认识、坚定做好信访工作的信心

信访工作对我来说是个全新的工作、通过一年的工作、使我深深了解到信访工作的重要性。信访工作必须以广大人民群众的根本利益为标准、突出对人民群众讲感情、一切为了群众、一切依靠群众、坚持党的群众路线、深入群众、深入基层、倾听群众呼声、反映群众意愿、解决群众反映强烈的热点问题、与人民群众同呼吸共命运。信访问题绝大部分关系人民群众切身利益、属于人民内部矛盾。我们党是全心全意为人民服务的党、我们的政府是为人民办实事的政府、群众有问题、有困难、有要求、就必然向党和政府来反映、这是人民群众对党和政府信任和寄予厚望的表现。信访工作是党和政府联系人民群众的纽带、了解社情民意的窗口、对维护社会稳定、保障人民群众切身利益起到重要作用、信访工作的好坏直接体现了“三个代表”在基层是否得到落实、通过学习和挂职的实践、坚定了做好信访工作的信心。

>二、认真学习、尽快进入工作角色

要想做好信访工作、只有真诚和热心是远远不够的\'、还需要加强自身学习、熟悉和掌握有关信访政策和法律法规。接待室的工作很繁杂、没有时间学习、我放弃了平时自己的爱好、利用业余时间、认真学习了《\_信访条例》、《省信访条例》和其它相关法律法规。在学习中遇到不懂或不理解的地方、虚心向老同志们请教。通过挂职锻炼、自身工作能力得到很大提高、进入了工作角色。参与接待了集体上访、动迁补偿上访、换届选举上访等众多影响较大的群体上访事件。记得20xx年6月3日、在接待贵州省\_系统退休干警杨xx、何xx等55人代表司法系统的退休干警到省政府集体上访过程中、xx\_的退休干警石xx为发泄怨气、出手抽打我两耳光、之后还口出狂言骂“老子打了你看你能把我怎么样?”。

我理解她的怨气、为维护\_接访工作人员形象、我做到骂不还口、打不还手。对这些上访人数多、情况复杂、有的是拖了好年没有解决、因此怨气很大、在接待中、我认真做好记录、并且热心、真诚地向他们解释、同时宣传党的相关政策、协调相关部门领导认真处理、确保了事件没有进一步扩大、最后问题得到了妥善解决。通过这些上访事件的处理、提高了我在对事件的认识、使我受益匪浅。一年来共参与接待群众到省政府上访4457批29601人、其中、个访4190批18995人、集体上访267批10606人、办理信访案件58件及写《人民来访快报》56期。提高了我应对复杂局面、化解社会矛盾的能力。同时、还参与相关公文起草、情况分析、数据统计、文书处理等各项政务文稿工作、做到及时、标准、规范。

信访工作的归宿和落脚点就是依据政策规定帮助群众解决群众生产生活中的问题、为民办好事办实事、我时刻牢记党的宗旨、从尊重人、理解人、关心人的角度出发、针对来访群众的思想认识和实际问题、尽力多做解疑、释惑、顺气工作、努力真正做到想群众所想、急群众所急、帮群众所需、解群众所难、实实在在为群众办实事办好事。虽然在这只是挂职锻炼、我还是把信访工作作为自己的本职工作全力做好、为我省经济社会的稳定贡献自己的一份力量。在信访工作中、我们经常面对的都是有怨气不满或其它想法的群众、给我的感觉就是要做好信访工作、确实需要付出很多很多的努力、但最重要的一点：必须付出真诚的心、无私的爱、才能在信访和群众之间架起理解和沟通的桥梁、虽然挂职锻炼的时间很短、我不断摸索信访工作的规律、接待上访群众时做到热心、不冷漠处之;听取反映的问题时耐心、不厌其烦;处理问题时细心、不专横武断;碰到棘手问题时有恒心、不半途而废、直到问题解决。针对上访群众的不同情况、我20xx年在天津所学心理学、根据不同上访人的心理总结出自己的接待策略：对“哭闹型”的、一杯热茶、一张笑脸、充当“亲友团”;对“叫骂型”的、勇于忍受、甘做“出气筒”;对“别有用心型”的、据理力争、维护党和政府的尊严。

在接访二处一年里、我每天在接待室面对上访群众、经常都会看到许多弱势群体、他们有的身体伤残、有的衣衫褴褛、有的甚至伤口流脓、气味难闻。有的反映问题寻求帮助、也有的气势汹汹蛮不讲理。但不管他反映的问题有道理、或者有一部分道理、甚至有些问题他根本就没有道理、这些情况都是存在的、但只要走进信访接待室、我们都会热情对待、群众不明白的地方我们耐心解释、有道理的部分要热心办理。倾听群众的难心事、我亦心情沉重、我总是这样想：将心比心、百姓遇到的事如果是我们遇到了又会是怎样的心情。每当看到他们的问题得到解决或找到办法、我都会感到一种由衷的满足。

>三、爱岗敬业、严格要求自己

我十分珍惜这次锻炼机会、无论是接待来访群众、还是其它工作、我都尽职尽责、认真干好组织分配的每项工作、不分内外、经常加班加点、有时工作很晚才回家。在这一年的时间里、在信访办这个大集体的凝聚力、战斗力和向心力使我深受感染、也从他们当中学到了好的传统和作风、在工作中、我处处向他们学习、严格要求自己。在信访工作中、我注意廉洁自律、认真执行中央有关廉政的各项规定、珍惜手中的权力、深感肩上的责任、时时处处在群众面前树立党员的良好形象。通过挂职锻炼、收获很多：作为一个党员干部、不但要认真学习“三个代表”重要思想和科学发展观、更重要的是在实际工作中要积极践行、时刻把人民群众的根本利益放在首位、人民利益再小也是大事、权为民所用、情为民所系、利为民所谋、树立正确的权力观、政绩观、做到决策、谋事符合人民的根本利益。通过锻炼、增强了我的公仆意识、提高了我的处理复杂问题的能力、也使我的组织协调能力得到提高、更加融洽了与上级领导和相关部门的工作关系、为今后开展工作创造了有利条件。

>四、存在的不足

业务有待于提高。虽然取得了一定进步、但是实际工作中还是有不懂的问题、还需要更好的掌握。

过去的已经过去、尽管还存在好多问题、但我相信、在组织和领导的关怀下、在同事们的帮助下、我一定踏踏实实工作、一步一个脚印、将自己的工作干得更好、向组织上交一个满意的答卷。

**\_员工工作总结16**

今年来，我区信访工作在区工委、管委会的正确领导下，认真贯彻落实中央5号文件精神和关于信访工作的一系列决策部署，努力加强和改进信访工作，全面落实科学发展观，切实维护人民群众的合法权益，转变作风，有效促进了信访形势的进一步好转。但是，从到区、赴市上访的情况来看，上访总量、信访形势依然十分严峻，为进一步做好我区今后一个时期的信访工作，下面，就我区当前信访形势、主要做法、问题分析及建议作一个简要汇报，供领导参考。

一、当前的信访形势

1、进京赴省上访总量极少，到市上访总量有增无减。今年1—4月，我区群众进京上访总量为2批2人次，赴省上访总量为1批1人次，到市31批577人次，到区114批1023人次，在城区考核排名中列全市第二位。

2、老热点问题信访减少，新热点问题信访增加。原有的农村土地征用、城镇房屋拆迁、涉法涉诉、企业军转干部、复退军人等老的热点信访问题上访量相对减弱，但新的热点信访问题急剧上升，如粮食直补资金、环境污染、农村房屋建设、劳动社会保障、合同纠纷、农村户口等问题的信访大量增加。

3、突发性信访问题增加。今年来，医疗事故、交通事故、刑事案件、非正常死亡、安全生产等突发性事件引发的非正常信访问题增加，这些本应由有关职能部门依法依规处理的事故，也变成了信访问题，群众都集访到管委会、市政府，要求政府和信访部门协调处理。

4、到市非正常信访居高不下。1—4月，共发生围堵市政府机关大门的非正常上访事件达10多批，因交通事故、安全事故、医患纠纷上访市政府并堵门、堵路、冲击政府机关的就有7次。被公安机关组织警力强制清场的达到3次。

二、信访总量不断增加的原因及问题

我区群众到市上访总量增多的原因很多，既有宏观方面的，也有微观方面的;既有客观方面的，也有主观方面的;既有群众方面的，也有干部方面的。客观分析，主要有以下五个方面：

1、政策方面的问题。一是制定政策不完善。如移民“后扶”政策只涵盖了大中型水库移民，而小型水库，其他水利工程及大中型水库配套附属设施工程的移民未纳入“后扶范围”;特别是一个“尽量”，两个“可以”的规定，给下面具体操作，带来了困难和矛盾，引发了不少上访问题。二是政策落实不到位。如国家支农惠农政策中，有粮种补贴、粮食直补资金、退耕还林资金，以及牲猪养殖、救灾资金等等，虽然由区统一发放，但因发放不及时和发放不规范，导致群众上访，三个乡镇中有农民先后多次到区、市上访，要求落实惠农政策。

2、决策方面的问题。一是决策不够周全。重要表现在城市规划建设，使有些区域下水道系经常排水不畅通，造成居民房屋渍水，鱼塘被淹，出行道路受阻，给群众的生产生活带来极大的不便和安全隐患。二是决策不够民主。如有的乡、村场在公益事业上没有广泛征求群众意见;一些村场的财务没有实行民主管理、财务不公开;一些村在换届选举中民主程序不到位等方面。

3、工作方面的问题。一是职责履行不够。如最近几年在水污染死鱼赔偿上发生的上访问题等。二是工作深入不够。如有的合理合法诉求，连续多次上访都得不到解决，直到主要领导批示或大规模上访后才能引起重视解决的，大都是属于不做深入的调查研究，工作作风不实的原因。三是思想疏导不够。如有些上访问题是有些部门单位因其接访方法简单，作风粗暴，与上访群众赌气相争，造成群众上法院状告干部动手打人事件，对党和政府造成了不必要的麻烦。

4、打影响牌的问题。一是时间上的择期性。每逢重大节假日(如国庆、元旦、春节)，重要会议(如全国、省、市“两会”、党代会等)，重大活动(如奥运\_传递、旅游节、中央领导视察等)，群众上访增加，借机施压，促使党和政府解决信访诉求;二是心理上的崇上性。上访群众存有信“上”不信“下”，信“大”不信“小”的心理，认为越到上面越能解决问题，领导越大越能解决问题，因此出现了基层的越级往市里上访，到了市里都要求面见党政主要领导的现象;三是方式上的集群性。一些上访群众认为上访的人员越多，造成的影响和压力就越大，就越能尽快解决问题，形成了“大闹大解决、小闹小解决、不闹不解决”的定势。因此，集体上访现象突出，有时还出现请人上访、社会人员参与上访和抱团串联上访的现象。

5、处置方面的问题。一是信访信息处理不到位。有一些到区、市的来访中，有的是因为基层单位没有掌握上访信息，群众进京赴省上访，当地党政全然不知。有的是因为一些地方和单位对信访处理不及时、不妥当，导致了越级信访问题发生。二是工作责任追究难到位。到区、市多次集访，群众采取堵门、堵路、冲击党政机关等过激行为，但没有一起受到责任倒查和责任追究。三是违法上访处置不到位。今年来，发生的集体访中，涉访违法现象突出，拉横幅、喊口号、敲锣打鼓，严重影响了正常的交通秩序和办公秩序，对违法上访的挑头人物基本上没有得到依法处置，致使违法上访人员肆无忌惮，愈来愈烈。

三、工作开展情况

(一)加强领导，为信访工作创新发展提供坚强的组织保障

全区各级各部门主要领导基本担负起了信访工作主要责任人的责任，对信访工作亲自抓、负总责，对重要信访事项亲自过问、亲自处理、亲自督办;分管领导具体负责，加强了对信访工作的直接领导，及时安排部署、组织实施，牵头协调解决信访工作难题和突出问题;其他领导班子成员能够坚持“一岗双责”地抓好分管范围内的信访工作，形成了一级抓一级、一级对一级负责、层层抓落实的信访工作领导责任体系。

(二)认真排查矛盾纠纷，从源头上化解不和谐因素

我们坚持把工作重点从事后处理转移到事前排查化解上来，坚持经常排查与集中排查、普遍排查与重点排查相结合，截止目前，共集中组织排查4次，重点排查9次，排查出各类矛盾纠纷79起，特别是全国、全省、全市两会期间、越战三十年等敏感时期的排查化解工作，我们积极采取法制宣传教育、有理解决、及时交办、依法处置等措施，充分发挥人民调解、行政调解和司法调解的作用，切实解决群众的合理诉求，真正做到了发现得早、化解得了、控制得住、处理得好。对群众反映强烈的热点、难点问题，认真查找原因，严格落实责任，明确负责领导、责任单位和责任人员，限期妥善解决，工作开展有力、有序、有效。基本做到小事不出村，大事不出乡，难事不出区，为群众解决实际问题。

(三)健全信访工作制度，提高信访事项办结效率

我们坚持执行党政领导干部阅批群众来信、定期接待群众来访等制度，目前，主要领导阅批件有14件，领导接访7次，群众满意度明显提高。大力推行责任督办、带案下访、按时回访等制度，我们已经对信访案件督办5次、下访19次，回访4次。对所有重点信访案件，以案件性质、信访人所在地等为主要依据，明确责任领导、责任部门和责任人，规定办结时限，确保信访案件按质、按时办结;坚持实行领导包案督办制，对所有排查出的信访问题，一律由分管领导包案督办，各责任领导主动深入实地接待群众或现场办公;认真开展联合接访、集中整治和专项督查等工作，全区各级各部门共开展联合接访11次，集中整治2次，专项督查1次，重点解决好群众反映强烈的拆迁还建、计生并发症、农村财务等信访突出问题，真正使群众反映的问题件件有着落、事事有回音。在解决信访问题的过程中，我们坚持严格依法按政策办事，对法律和政策有明确规定，而且能够解决的，限期解决。对暂时不具备解决条件的，要求列出办理时间表。尤其对群体性事件，我们本着“宜散不宜聚、宜解不宜结、疏导不误导、淡化不激化”的原则，努力做到方法不过头、人员不滞留、矛盾不激化、事态不失控，积极督促责任单位解决问题。

(四)落实信访工作责任，解决信访突出问题

妥善解决信访突出问题、切实维护社会稳定，是当前信访工作最重的任务和最大的难题。近年来的实践经验表明，责任落实不落实、工作到位不到位是能否有效解决信访突出问题的关键。我们按照“抓信访、保稳定、促发展、建和谐”的要求，坚持“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”的信访工作原则，切实落实领导五包责任制(包掌握情况、包稳控管理、包教育转化、包依法处理、包解决困难)，有18件领导包案件正在积极办理中。今年，我们正在积极开展“信访积案化解年”专项治理工作，巩固信访工作成果，把问题妥善处理在本地区本部门、解决在基层，信访积案化解工作进展顺利，已解决了康王乡羊角山村周百川要求落实征地补偿等3个积案，目前正在着力解决征地拆迁、环境保护、水库移民、干部作风、劳动保障、涉法涉诉、村级财务、土地征用和承包、城市拆迁等方面群众反映强烈的问题，加紧办理责任落实，争取有效的杜绝大规模集访、串防以及赴省进京非正常访问题。

(五)加强长效机制建设，提高信访工作整体合力

我们正在着眼于推动大信访工作格局的形成，增强工作的整体合力。一是建立健全信息分析机制。健全和完善区、乡、村三级信息报送网络，确保信息传递渠道畅通，及时、准确、全面、有效地报送信访信息，特别是涉及可能引发大规模集体上访和群众性事件的苗头性、倾向性问题，按规定及时报告并超前做好工作;二是建立健全综合协调机制。充分发挥各级党委、政府的主导作用，充分发挥信访联席会议和信访部门的综合协调作用，充分发挥各相关部门的职能作用，进一步健全上下联动、左右协调、运转高效、综合整治的工作机制。进一步整合社会管理资源，形成做好信访工作的强大合力;三是综合开发利用信访信息资源，进一步提高分析研判水平，增强工作的预见性和针对性，牢牢把握工作主动权;四是建立健全督查工作机。

范文二：

～年，我所信访工作在农牧业厅的高度重视和具体指导下，以解决农牧民群众的实际问题为出发点和落脚点，紧紧围绕我站工作职责职能，切实强化完善我所信访工作，努力提高信访工作效率和质量，及时化解各种矛盾，为农牧民群众排忧解难，促进农村牧区的安定团结等方面发挥了较好作用，现将我所信访工作情况总结如下：

一、加强领导，保证信访工作依法有序进行。

我所是依法保护草原的执法机构，受农牧业厅委托负责草原信访工作。信访工作是我们的一项重要工作内容，更是了解～，反映民情，凝聚民心的一项重要工作。为了把这项工作抓紧、抓好、抓出成效，我所规定由主管领导全面抓，分管领导负责具体工作，重要的信访案件领导要亲自查办，具体的接待等工作由监理科信访室具体人员负责。为了进一步完善信访工作机制，规范群众来访接待工作，提高接待水平和效率，经我所业务人员专门讨论研究并制定了《群众来信来访接待处理办法》，在农牧民来信、来电、来访办理、接待人员、接待工作程序，接待工作要求等方面作了详细规定，对来访的农牧民要热情接待，让他们高兴的来，满意的走。随着颁布实施的新的《信访条例》的出台和农业部重新修订的《农业信访规定》的发布，我所及时组织了有关业务人员进行专门学习，并结合新的《信访条例》对《群众来信来访接待处理办法》等有关规定作了完善与补充。

二、提高认识，认真落实信访工作任务。

信访工作是党和政府联系群众的桥梁和纽带，是体察民情、听取～的最直接的“窗口”。虽然我所看似“门面”小，但工作反映出的却是我区广大农牧民最直接的意愿，体现的是他们最基本的生产生活状况，可以说工作的好坏直接与农牧民利益息息相关。

为了切实把各种上访事件落到实处，及时解决各种矛盾纠纷，我所专门召开关于信访工作的所务会议，从讲政治、讲稳定、讲大局和坚持党的群众路线的高度出发，专门成立了信访工作室，选配了蒙汉兼通的专职信访接待员，使我所的信访工作得到进一步加强。我区草原监理系统十分重视广大农牧民上访案件的办理，工作中细致认真，多方面进行调查和协调，上访案件基本上都得到了妥

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！