# 信访干部工作总结202\_(精选45篇)

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2025-03-10

*信访干部工作总结20\_1本月，大接访工作是第一阶段向第二阶段转段时期，根据^v^、部局和总队的统一要求和部署，我部门紧紧结合部队实际，多措并举，在信访工作中，坚持从源头抓起，以人为本，标本兼治，及时化解了一些信访问题，树立了良好的边防形象。...*

**信访干部工作总结20\_1**

本月，大接访工作是第一阶段向第二阶段转段时期，根据^v^、部局和总队的统一要求和部署，我部门紧紧结合部队实际，多措并举，在信访工作中，坚持从源头抓起，以人为本，标本兼治，及时化解了一些信访问题，树立了良好的边防形象。七月份以来，共受理群众来信来访件起，办结起，现将工作情况汇报如下：

二、注重实效，努力提高处理信访工作的成功率。

(一)强化信访工作职责。支队信访工作领导小组坚持分级管理负责，归口办理和谁主管谁办理谁负责的原则，努力做到有访必接，有疑必释，有屈必解，有冤必伸，支队信访办公室人员始终以认真负责的态度对待来访群众，对群众反映的问题，做到三不：不打官腔，不绕弯子，不踢皮球，凡是反映的问题，都进行详实的登记，同时还注重对信访者作耐心细致的说服疏导等思想工作。能当面答复的问题，当面解决;对比较复杂的一时解决不了的问题，及时地向有关领导汇报，并提出解决问题的意见和建议，对重要的或需要做紧急处理的信访问题，随时报告主管领导，使反映的问题得到及时处理。例如：

(二)坚持领导信访接待制度。支队规定了领导接待制度(领导信访接待日、领导包案)领导信访接待日。支队虽然没有明确每个领导具体接待上访群众的时间，但如果有上访群众，根据群众反映的事情，由分管领导负责接待、督促、落实，直到处理完毕，并负责做好善后工作，不得重复上访。领导包案，对久拖不绝的老大难信访案件或因情况复杂，涉及面广、查处难度大的疑难案件，采取分管领导包案的办法，进行调查、处理，并做好群众的思想工作。

三、认真负责，稳妥处理职工群众来信来访。

群众来信，我们着重把好三个关：一是呈报阅批关。重要信件同时呈报领导阅批，尽快落实，特别是联名信，由支队领导直接包案。已办结。二是案件处结关。初信抓快办，做到一次性处结，避免重信和上访，七月份以来，群众来信都得到了较好的处理。重复信抓细办，找准症结，分理信访人员提出的要求是否有合理成分，做到有理有据，明确答复。三是答复口径关。有些来信反映的问题比较复杂敏感，我们在答复时注意把握分寸，前后连贯，口径统一，实行专人负责、专人专办、跟踪管理，一经形成明确意见，必须不折不扣贯彻落实。对群众来访，我们坚持做到三点：一是热心接待。对上访人员做到一把椅子让座、一杯清茶暖心、一腔热情接待，仔细听取其反映的问题，做好详细记录。二是耐心解答。对上访人员反映的问题和要求，接待人员耐心解答所提出的问题，区别不同情况，有针对性地做说服教育工作，疏导上访人员心态。三是细心办理。对上访人员提出的问题，能办理的及时协调处理，一时不能办理的，做好宣传解释。

**信访干部工作总结20\_2**

县^v^：

根据县^v^?20\_?06号文件精神，20\_年我局信访工作认真贯彻落实市、县信访工作会议精神，按照全县信访工作要点提出的指导思想和工作思路，进一步加强领导，强化措施，完善制度，切实加强了系统内信访工作的管理，现将工作简要总结如下。

一、全面落实信访工作领导责任制，努力构建齐抓共管的工作格局。

年初，我局结合全年工作安排，一并对信访工作进行了研究部署，调整成立了局信访工作领导小组，组成人员10名，由局长任组长，其他9名班子成员、公司经理分别任副组长和成

员，同时，调整成立了下属企业和居民住宅区信调小组。各组织健全后，组织学习传达了20\_年全县信访工作要点精神，制定完善了领导小组工作制度，借鉴历年工作办法，继续坚持开展“三个一”活动，即：每季召开一次会议，讨论研究信访工作;每季利用职工学习历会，向职工进行一次信访宣传教育;每季对单位内部、下属企业、职工家属住宅区信访工作进行一次检查。根据这个制度，半年来，局领导小组把系统内信访工作列入了议事日程，和其他工作一样同研究、同安排、同检查、同落实，由1名班子成员具体分工负责，专管信访工作，先后讨论产生了信访工作安排意见和信访工作管理办法。局班子及局信访工作领导小组共专项召开信访工作专题会议3次，重点就信访工作的组织领导，管理措施，重点工作进行了研究，提出了具体内容，建立了长效的管理机制。

二、认真落实信访工作责任目标管理制度，进一步提升信访工作水平。

根据实际情况，系统内信访工作实行分块管理，即：局机关、下属单位、职工住宅区为重点管理部位，各部位按照责任与分工一致的原则成立信调小组，对本区域内信调工作实行直接负责。在各组织的管理机制上，由各小组长与局主要领导签订信访工作责任书，明确工作职责，管理措施，实行责任追究。其工作继续以行政执法、提高服务质量和保障职工利益为重点。

三、坚持正确的舆论导向，认真开展信访宣传教育。在信访宣传教育上，我们把广播电视与召开职工、居民会宣传相结合。上半年，利用广播电视宣传5次，召开职工和居民会宣传两次，受教育人数79人(次)，重点宣传了县委、县政府信访工作会议精神，重大工作部署和重要活动，^v^信

访工作条例和本部门信访工作安排意见，增强了干部职工的知法意识和配合意识。

四、认真落实领导干部信访接待日制度，开展矛盾纠分排查。 为了便于工作，在落实信访接待日制度上，我们采取三种形式。一是利用季工作检查，与职工、居民谈心，交流勾通。二是利用召开各层次信访组织负责人会、职工、居民代表座谈会，了解信访工作，听取职工、居民对信访工作的意见、建议和生活中存在需要解决的问题。

三是指派局领导小组成员，利用其他工作之便，与职工、居民谈话，开展信调接待。

通过上述形式，上半年共进行接待活动5次，与25名职工、居民交了心，开展矛盾排查，掌握不属部门职工的思想动态和信访工作情况。

六、存在问题和打算：

一是下属部门硬件建设达不到县上要求标准，档案资料不完善。 二是报送信息，开展理论研讨比较差。

对于以上存在问题，认真研究，提出措施，下功夫改进。

**信访干部工作总结20\_3**

我局在20xx年环保信访工作中，始终围绕保障人民群众利益出发，严格环保执法，坚持为人民服务的宗旨，想群众之所想，急群众之所急，狠抓环保信访工作不放松，做到了接待、登记、回复一站式服务，提高了信访工作水平，起到较好的社会效果。下面将我局20xx年环保信访工作总结如下：

一、加强环境信访工作的领导，全力提高调查处理能力。

环保信访在一定程度上反映了人民群众的呼声。所以信访调查处理的好坏，直接关系到环保部门在人民群众中的形象。我局一是建立了一把手亲自抓、负总责，分管领导具体抓，经常抓的工作机制，把信访工作纳入主要议事日程，及时研究解决信访工作中遇到的重大问题，指导信访工作;二是把信访工作目标分解到各职能部门。我局环保举报工作主要由环境监察大队负责，做到任务到部门，责任到个人，形成了上下共同承担信访工作的局面;三是制定了一系列的信访处理的制度、程序，规范了我局信访工作从接待、登记、领导批阅、办理、督查、办结、反馈各环节严格要求，使信访工作进一步规范化、制度化。

二、强化服务宗旨，改变工作作风

为使环保信访工作变被动为主动，切实做到防患于未然，我们主要做了以下工作：一是主动汇报工作，认真听取意见。二是严把建设项目环保审批关，严格执行环评制度和三同时制度。在项目审批过程中，简化审批手续，实行一站式审批，对需要上级审批的项目，实行领办制度，帮助建设单位协调和办理审批手续，严格控制了新污染源的产生，从源头上做好信访预防的工作。三是加大对老污染源的监督管理力度，从根本上减少引起环保信访的事由。

20xx年，我局共接待群众来访和电话来访17件次，县委政府督查案件3件，市环保局批转案件2件。在处理过程中，局领导及时召开办公会议安排部署，在第一时间赶往现场进行调查了解，及时作出处理;对于群众来访和电话来访，每一件都作出了相关处理后及时向来访者回复。这样即坚持了执法的严肃性，又做到以理服人，所处理结束的案件无一例上访，避免了环保信访事由的发生，收到了很好的效果。

三、加强信访队伍建设，努力适应新形势下的信访工作

信访队伍的建设是做好环境信访工作的保证，为适应新时期环保信访工作的需要，及时解决人民群众所反映的环境问题，我们采取以下措施：一是为了维护保证社会稳定，我局开通了12369环保举报热线，执行全年12小时值班，特殊时期24小时的值班制度。二是加强信访工作人员的法制观念，不断提高依法行政水平，使信访工作人员的法制观念进一步增强，收到了较好的效果。三是增强信访工作人员的责任感和使命感，进一步提高调处信访案件的能力。通过这些措施的实施，提高了信访队伍的整体素质、增强了应急、公正调处的能力。

四、存在问题和下一步工作打算

我县的环保信访工作虽然取得了一定成效，但距党和人民群众对环保信访工作的要求还有一定距离。因此我局在下一步工作中，将始终围绕保护环境就是维护人民群众的根本利益出发，努力改进和加强环境信访工作。

我局在下一步的工作中一是要认真探索新形势下信访工作的规律、特点。立足新的实践，进一步完善我们的工作思路，充实我们的工作经验。二是加大对案件的查办力度，确保信访渠道畅通。我们坚信，有县委、县政府和市环保局的领导，有县^v^的正确引导，有各有关部门的密切配合，有人民群众的支持和拥护，我县的环境信访工作一定会取得更好的成绩。

**信访干部工作总结20\_4**

随着改革深化和利益格局的调整，社会矛盾日益增多，信访工作也遇到了许多新情况、新问题。面对严峻的信访形势和繁重的维护稳定任务。街道党工委、办事处进一步深化了对信访工作重要性的认识，把信访工作纳入重要议事日程，多次在党政联席会议上研究加强信访工作的措施，将突出的矛盾纠纷及群体性的事件解决在基层、解决在萌芽状态。

根据区委、区政府的指示精神，结合街道实际，街道党工委、办事处认真讨论研究，明确任务和工作目标。提出“小事不出村（居）委会，大事不出街道”的工作要求，将越级上访、出格上访和赴区以上集体上访控制在区委、区政府下达的目标内，严格实行信访稳定工作“一票否决制”。

认真开展“三大” 走访活动，加大矛盾纠纷化解力度。今年我们以“三大” 走访活动为契机，对街道非正常上访人员和信访老户进行了梳理，召开了专题会议进行研究部署，同时按照上级的要求和统一部署，多措并举，多方联动，逐案进行化解攻坚，努力做到诉求合理的解决到位，诉求无理的思想教育到位，生活困难的帮扶救助到位，行为违法的依法处置到位，确保实现化解目标，创造出更加和谐稳定的发展环境。

对群众来信，着重把好三个关：

一是呈报阅批关。所有来访信件全部呈报主管领导阅批，尽快落实，由街道班子直接包案。

二是案件处结关。初信抓“快办”，做到一次性处结，避免重复信访;重复信抓“细办”，找准症结，分理信访人员提出的要求是否有合理成分，做到有理有据，明确答复。

三是答复口径关。有些来信反映的问题比较复杂敏感，我们在答复时注意把握分寸，前后连贯，口径统一，实行专人负责、专人专办、跟踪管理，一经形成明确意见，必须不折不扣贯彻落实。对群众来访，我们仔细听取其反映的问题，做好详细记录。对上访人员反映的问题和要求，接待人员根据有关政策，耐心解答所提出的问题，区别不同情况，有针对性地做说服教育工作，疏导来访人员心态。

坚持“谁主管、谁负责”、“属地管理”和“分级负责、归口办理”的原则，上下联动，多管齐下，全面排查，全力调处，努力做到对不稳定因素和群体性的事件苗头发现得早、化解得了、控制得住、处置得好，切实把各类问题化解在本办，解决在萌芽状态，坚决遏制到市赴省进京集体上访和群体性的事件的发生，维护了街道和谐稳定的社会环境。

街道在对每个重点人员都落实了“五包一”责任制， 并落实了相应的管控措施。街道主要领导及各社区（村）都按照“五包一”的工作要求，加强稳控措施和工作方案的落实。在春节前夕，街道组织对军转干部进行了走访慰问，与他们面对面的交流谈心，了解他们的家庭生活和工作情况，加强了宣传和疏导工作。尤其在“xx大”信访工作特别维护期，街道党工委、办事处更是要求各社区（村）对重点人员实行 24 小时的管控，加强信息收集，及时掌握他们的动态，发现外出和去向不明及时报告，确保不出现任何问题。

一年来我街道的信访工作虽取得了一定的成绩，但随改革开放的不断深入，一些矛盾还将相继出现，企业改制、征地拆迁、村民建房、生活困难等方面的问题还将发生，我们将进一步再接再厉，努力做工作。发扬“站起来当伞，替群众遮风挡雨，俯下去做牛，为人民鞠躬尽瘁”的精神，立足“深怀爱民之心，恪守为民之责，善谋富民之策，多办利民之事”的原则，牢固树立稳定压倒一切的思想，以科学发展观为指导，开拓进取，与时俱进，勤奋、扎实努力工作，进一步在实践中探索新形势下信访工作的新途径，为我街的社会稳定、经济发展再作出新的贡献。

**信访干部工作总结20\_5**

市残联信访工作在市委、市政府的领导下，在市委群工局的指导下，以解决人民群众实际困难为出发点和落脚点，努力提高信访工作效率和质量，通过各级残联信访部门的共同努力，使信访问题大多化解在了基层，为全市的经济建设和社会稳定做出了积极贡献。截至11月，全市各级残联共办理残疾人来信访479件次。其中：市残联本级办理残疾人来访50人次，全部按时按质办结，全年未发生残疾人赴省、赴京集体上访事件。按时向省残联、市委群工局、市维稳办等报送信访信息和报表，没有漏报、迟报等情况发生。

一、健全机制、夯实基础，保障信访工作的顺利开展

(一)抓认识、定责任，切实提高残疾人信访工作水平

二是落实 “三个纳入”，着力在“事要解决”上下功夫。立足于解决实际问题,建立并完善信访工作“一岗双责”的责任机制，做到“三个纳入”：一是纳入重要议事日程，班子定期研究信访问题，重点是源头防范和化解重信重访、越级上访的措施。二是纳入领导干部岗位目标责任制。对处理信访问题、防止重信重访的责任进行细化量化，明确主要领导负总责、分管领导靠上抓、其他领导“一岗双责”、案件承办人具体负责，真正做到“问题有人管、矛盾有人解、事情有人办、责任有人负”。三是纳入“一把手”日常工作。残联理事长定期督查督办重信重访问题的解决，每月至少亲自协调处理一起信访案件。

三是落实机关干部下访机制，实现干部约访经常化。把干部下访作为市残联的一项常规工作，凡是复杂、疑难信访案件必须综合采取带案督办、座谈走访、调查研究等方式，走出机关、走进基层，深入调研，听取群众诉求，收集群众意见和建议，把问题及时解决在基层。

四是畅通信访渠道，依法规范信访秩序。继续抓好办信、接访、受理电话诉求，强化信访疏导教育，坚持一手抓事要解决、有效化解矛盾纠纷，一手抓依法处理、切实维护社会秩序，进一步形成了群众依法有序信访、信访问题依法按政策及时就地解决的良好局面。

五是开展信访排查，及时上报紧急、重特大信访信息。市残联下发了《关于开展残疾人信访问题大化解行动的通知》，按照\_\_年信访特点和市里统一要求,根据不同时段、不同节点，全市残联系统开展了三个阶段的信访排查工作：一是从年初到3月底，围绕“两会”开展排查;二是4至7月，围绕“”开展排查;三是8至12月，围绕迎庆建国周年排查。通过深入细致的工作，及时把矛盾解决在基层，把有可能越级上访的残疾人稳控在当地。

(二)抓载体、促有序，着力推进信访规范化

一是规范信访工作窗口。按照要求，设置了信访办公室，配置了沙发、电脑、空调等必要的办公设备和候访设施，职责上墙、制作了信访接待人员坐牌，为营造良好的信访接待环境创造了条件，提供了保障。二是规范信访工作程序。根据《信访条例》精神，制定了来信、来访、来电处理工作规则，规范信访事项处理程序，依法依规及时处理信访事项。三是建立和完善了信访工作制度。为指导和规范全市残联系统信访工作，我们制定了攀枝花市残疾人联合会《信访工作制度》、《依法治访工作制度》、《关于“预防和处置群体事件”及信访工作方案》等，遵行了重大信访问题报告制度。市残联内部进一步完善了信访工作职责，实行“首问责任制”，会领导和各处室都备有信访登记册，对来信来访情况认真登记、认真处理，做到情况明、事实清，对来访来信件件有回复、有着落。四是市残联结合本单位实际，制订了残疾人信访指南

**信访干部工作总结20\_6**

一、指导思想

高举中国特色社会主义伟大旗帜，认真学习和领会党的十x大精神，以重要思想和科学发展观为指导，紧紧围绕全工作部经济社会发展目标和文明创建工作，坚持党的群众路线，从更高起点、更高层次、更高水平上谋划和推动信访工作。创新工作理念，完善工作机制，畅通信访渠道，确保群众合理诉求得到及时有效解决，全力维护社会稳定，为构建和谐、文明的做出新的更大的贡献。

二、工作思路

按照“联系群众、了解民情、维护权益、促进稳定”的要求，突出贯彻《信访条例》一条主线，认真落实信访工作领导和目标管理两个责任制;以“关注民生、关爱民生、改善民生、为民服务”为出发点，切实解决人民群众的热难点问题;充分发挥协调服务职能，在“解民忧，化民怨、办实事”上下功夫，提高信访工作效率，实现信访工作新的突破。

三、重点工作

一是加强信访工作的领导，主要领导要亲自抓，分管领导具体抓，各机关站所协调配合抓。形成一级抓一级，层层抓落实的信访工作责任制。继续认真深入学习贯彻落实科学发展观，有效地预防和解决信访问题，紧紧抓住全面贯彻落实科学发展观这个关键，统筹协调好经济与社会、经济与政治、发展与稳定、效率与公平以及不同区域、不同群体等多层次、多方面的关系，为经济发展提供保障，努力化解矛盾纠纷，真正做到以人为本，做到发展为了人民、发展依靠人民、发展成果由人民共享，限度地减少不稳定因素，增加和谐因素。

二是加大信访工作的学习宣传力度。认真组织全工作部干部职工学习《信访工作条例》，深刻理解信访工作的内涵，把信访工作的内容学懂弄通，充分运用信访工作的条例内容切实解决人民群众的利益诉求;同时向广大人民群众宣传信访工作《条例》精神，使人民群众了解《条例》、充分运用《条例》来解决自己的切身利益问题。

三是切实解决好民生问题。改善民生是执政理政的根本。在进一步健全信访工作制度基础上，落实惠民政策，以“接待群众要热心、听取意见要耐心、解决问题要真心、改正错误有决心”的四心服务，积极为群众办实事、做好事、解难事。

四是健全矛盾纠纷排查化解工作机制。排查化解矛盾纠纷工作是正确处理人民内部矛盾、维护群众合法权益的有效途径，也是强化基层基础工作、维护社会和谐稳定的第一道防线。信访工作必须把重心从事后处理转移到事前排查、化解上来，对于苗头性、倾向性问题，特别是群众反映强烈的热点、难点问题，充分发挥人民调解组织的作用，开展矛盾纠纷排查化解工作，做到发现得早、化解得了、控制得住、处理得好，努力把问题解决在基层和萌芽状态，并不断创新工作格局，着力形成齐抓共管的工作局面。

五是加强信访工作的督查督办。对凡涉及到我工作部的信访问题要认真做好接待、记录和解释工作，并督促相关责任单位(部门)责任人及时进行办理，该落实的工作坚决在规定的时限内完成，确因特殊情况不能完成的，必须向当事人回复并承诺解决的时间。凡在信访工作中出现的违规违纪的人和事要坚决督查督办，一查到底，决不姑息迁就。

**信访干部工作总结20\_7**

20xx年，按照组织分工，我主持^v^全面工作。在县委、人大、政府、政协的正确领导和市局的关心支持下，各涉访单位积极配合下，坚持定期排查制度，尽量把矛盾消化在萌芽状态，把问题解决在基层，有力地维护了社会稳定，较好地履行了职责，完成了年度目标任务。20xx年，^v^共受理群众信访总量为1668件(人次)。其中来信323件，来访1345人次，其中化解集体访54批958人次。

一、履行职责情况

㈠增强学习意识，提高政治素质

一是坚持党的方针、路线、政策，认真学习^v^理论、“三个代表”重要思想、xx大报告、xx届四中全会报告及县党代会、县人代会报告，从思想上、行动上与^v^保持高度一致。二是按时参加周五学习日活动，积极参加县举办的理论培训，不断充实自己坚持挤出时间抓学习，并做到勤学善思，学用结合，提高了行政能力。三是加强业务学习，知悉办信接访知识，努力使自己成为信访上的行家里手，更好化解矛盾，维护稳定。

㈡增强公仆意识，狠抓思想和作风建设

今年以来，按照县委关于切实转变作风的要求，坚持把思想和工作作风建设放在首位，求真务实，以改进作风为契机，要求自己和干部不管在什么时候，干什么事，都在牢固树立宗旨意识，当好人民公仆。坚持按照“三个代表”要求，规范自己行为，讲学习、讲政治、讲正气，树立正确的人生观、世界观、价值观。工作上认认真真、兢兢业业，不图名不图利，真抓实干。工作中，公仆意识在先，服务意识在先，鼓励和倡导干部职工为全县的改革、发展、稳定做出贡献。在学习、工作、生活等方面要求别人做到的，自己首先做到，处处从严要求自己，事事带好头，以身作则，当好表率，以诚待人，团结共事，千方百计地营造一个良好的工作环境。

㈢增强责任意识，认真履行职责。

今年以来，坚持实施“生态立县”战略为指针，围绕全县发展大局，积极做好信访工作，维护全县稳定。

1、推行了信访制度建设。一是推行了县级领导包查信访案件制度。对排查的重大疑难信访案件和重大信访苗头确定县级领导包抓，督促信访案件的查处和矛盾的及时化解。二是推行了信访矛盾定期排查制度。按照“分级负责、归口办理”的原则，对本辖区本部门的不稳定因素和信访苗头定期进行排查，做好矛盾化解工作。三是推行了信访听证会制度。对一些缠访户按政策答复仍不服的，召开信访听证会。

2、加大了案件查办力度。一是在信访案件查办中坚持了定包案领导、定责单位、定办案责任人、定办结时限、定办案质量五定原则。二是对转办信访案件实行跟踪督办，对久拖不办的单位发书面督办通知，保证了信访案件的及时查办。市以上要结果案件18件，已全部按时报结，自立案件98件，已查结87件，有效地化解了社会矛盾，切实为群众解决了一些实际问题。

3、有效化解

集体访。针对集体访数量增多，规模扩大的趋势，灵通信息，及时排查，变上访为下访，及时化解矛盾、解决问题，确保大局稳定。去年12月份以来，共接待集体访54批958人次，由于向群众做耐心细致的思想工作，稳定群众情绪，下茬解决一些实际问题，使大多数集体访得到及时化解。

4、加强了信访信息传送。一是以《平利信访信息》为载体，及时对全县信访动态进行了分析，通报了来访情况，为各级领导提供参考。二是及时向领导和涉访单位反馈信访信息，时刻掌握信访动态，使问题解决在基层。三是加强了信访宣传。今年以来，向市局报送信息31条，宣传了平利信访工作，得到市局肯定。

5、搞好重大活动、重大会议和重要节庆期间的信访工作。一是坚持重大活动、重大会议和重要节庆信访值班制度，落实专人到会场接访，保证了重大活动、重大会议和重要的正常进行。二是做好重大会议、重大活动和重要前期的信访排查工作，做好思想疏导工作，把矛盾化解在基层。中、省“两会”期间，我县无越级上访。

6、开展了无访乡镇、办信接访先进单位创建活动。年初，为进一步强化信访工作，及时讨论制定了创建标准，在全县范围内积极开展创建活动，以创建活动为载体，提高乡镇部门的工作主动性和积极性，提高信访工作水平，把群众关心的事情办好，改进工作作风，减少遗留问题，及时纠正工作中的失误，把问题解决在基层，消化在当地。

7、开展重复上访专项治理工作。为确保专项治理工作扎实有序开展，县信访领导小组会议专题对老户信访问题进行安排，县级领导主动过问、亲自上手抓协调，使一些老户信访问题得到妥善解决。如汪厚福、赵高凤、刘金美、洪善德、张定江等信访问题，上访人都达到了基本满意。

二、履行廉政建设责任制情况

能认真学习并遵守廉洁自律、廉洁从政若干规定和各项制度，慎言、慎行、慎事、慎独，强化职责、淡化权利，在灵魂深处筑牢反腐倡廉的大堤，较好地履行了党风廉政建设责任制。

1、认真履行党风廉政建设责任制，落实“五个一”。坚持实行党风廉政建设“一把手”负责制，积极抓好本单位的廉政建设工作。一是及时安排部署党风廉政建设和反腐败工作，印发了《二O##年廉政建设工作安排》;二是坚持抓好全体党员抓廉政教育，组织学习有关党风廉政方面的文件、纪检监察信息和重大案例，组织全体党员看党风廉政教育电教片，作到了警钟长鸣;三是要求股室负责人每季度向局领导班子汇报一次党风廉政建设工作情况，及时掌握干部思想动态，听取下属的建议意见;四是坚持了对新调入同志的廉政建设谈话，牢固树立“群众信访无小事”和为人民服务的宗旨观念。五是对群众关心的热点问题进行了调查研究，亲自在城关镇纸纺沟村进行退耕还林调研活动，为领导决策提供了第一手资料。

2、严格执行四大纪律、八项要求，增强廉洁自律意识。一是重视加强思想道德和纪律作风教育，严格遵守党的政治纪律、组织纪律、经济工作纪律和群众工作纪律，自觉抓好党风廉政建设;二是坚持民主集中制原则，不独断专行;三是坚持依法行政，不滥用职权;四是廉洁奉公，不吃拿卡要;五是严格要求家庭成员及身边的工作人员，不谋取私利;六是用人公道正派，不任人唯亲、营私舞弊;七是艰苦奋斗，不奢侈浪费;八是务实为民，不弄虚作假。

3、自觉遵守廉洁自律各项规定，筑牢反腐倡廉大堤。一是认真践行领导干部家庭廉洁承诺、三项报告、经济责任审计制度，按要求及时向组织作了家庭廉洁承诺和收入申报，本人在科技局的离任审计结论，无违纪违规现象。二是建立健全了单位党风廉政建设制度，每个党员干部手中人手一册，有力地推动了单位廉政建设。三是开展集中整治党员干部参与赌博活动。坚持以正面教育、自我教育、自查自纠、建章立制为主要方法的集中整治党员干部参与赌博活动，建立禁止党员干部参与赌博的长效机制，取得了明显成效。四是自觉抵制歪风陋习，弘扬机关正气。采取切实有效的措施，狠刹“四股歪风”，不断加强政风、行风和干部作风建设，努力推进党风廉政建设。

4、认真学习贯彻两个《条例》，自觉接受党内监督。一是认真学习《中国^v^党内监督条例(试行)》和《中国^v^纪律处分条例》，树立监督意识。二是提倡并要求党员干部切实做好相互监督。遵守党的章程，维护中央，贯彻执行党的路线、方针、政策和上级党组织决议、决定及工作部署，密切联系群众，维护来访群众根本利益。三是警示教育，认真收看党风廉政建设、反腐败工作及重大腐败案件的电视节目和书面材料，提高拒腐防变意识。

**信访干部工作总结20\_8**

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

**信访干部工作总结20\_9**

今年以来，我街在区委、区政府的坚强领导下，以三个代表重要思想和科学发展观为指导，全面贯彻落实省、市、区各级信访综治维稳工作会议精神，始终坚持把信访工作作为落实维稳综治第一责任要求的出发点和落脚点，通过信访工作体现以人为本，执政为民的工作理念，积极探索新形势下信访维稳工作新机制，着力推进陈年积案的化解，努力维护社会公平正义和信访人的基本权利，在街工委强有力的领导之下，全街以确保党的xx大社会稳定和谐为主要内容的信访维稳工作取得了历史性胜利，全街重点信访户(缠访户)实现了无一人进京上访的目标。为了查找不足，努力促进信访工作再上新台阶，现将全年信访工作总结如下：

一、认真落实第一责任要求，实行信访工作领导接访机制。

街工委一班人始终把维稳工作放在心上，把信访工作拿在手上，按照区委(20xx)45文件要求和信联办(20xx)4号文件精神认真研究全街各级接访下访约访工作，并形成统一、可操作的工作机制，即：工委班子成员周一至周五轮流到街道信访工作站坐班接访，信访工作站干部坚持随时接访，村、社区主要负责人周一至周五轮值进行接访。在全街形成工委领导信访工作干部村(社区)负责人三位一体同步联合接访的工作机制。工委领导接访处置的对象为八大类信访群体和十七个信访老户;信访工作主要干部接访的对象为诉求一般性问题和群众;村(社区)干部接访的对象为本级内所有群体个人及排查出的矛盾纠纷人员。工委班子成员在做好日常接访的同时，主要领导每月坚持对十七个重点信访对象进行约访约谈，认真听取信访人员的思想倾诉和个人意愿，对所诉求的事件，严格依照法律依据、信访渠道、解决方式等方面进行心贴心的沟通剖析，赢得了信访人的理解，为最终化解问题奠定了基础。近一年来对杨小会、高成义、席宝安、张香爱、王志成、杜宝存、郝军成以及其他涉军人员接访和约访率达100%。在接访中坚持做到有访必接、有诉必核、有问必答，坚决做到信访群众至上，让信访群众不为同一件事多跑冤枉路。在整个大接访工作过程，党工委打破工作常规，变坐班接访为走出去主动下访和电话约访，从而赢得了信访群众的理解支持，也为化解各类矛盾奠定了坚实的群众基础。

二、对重点信访问题实行联席研判机制。

结合我街信访重点人员、重点群体多的现状，街工委能立足现状，对八大类群体和十七个重点个人所诉求的问题进行区别分类，采取召开由工委主要领导、包抓领导、维稳中心人员、包抓干部和涉及问题的相关村(社区)负责人共同参与的联席会议进行会诊，通过会诊研判，寻找化解矛盾、稳控人员的办法。一年来我们定期或不定期分别召开了重点人员和群体问题联席研判会议二十余次，针对不同的问题，找到了不同的化解方案和稳控措施。

三、主动迎上，落实专案处理机制。

按照信访工作五个一要求，我街对重点群体和重点人员认真落实包抓责任制，由信访维稳中心对重点群体和重点人员梳理归类，形成一人一案专项材料，由包抓领导和包抓干部、村(社区)共同拟定处置方案，限时结办。化解问题是最大的稳控，在处置稳控过程中我街始终把化解问题作为稳控的最有效手段，坚持按照灵活机动、分类处置、以调促稳原则予以处置：一是对信访人户籍在我街辖区但诉求的事项不属我辖区管辖的，我们主要是以加强协调，搭建平台，推动解决问题为主要方式予以处置，街工委积极加强与涉事单位和信访人的沟通商谈，同信访人一起分析研究诉求的合理性、可行性，认为合理可行的，努力搭建解决问题的平台，使信访人能静心等待，由以往的思想稳控转变为促进问题化解和解决实际困难稳控，比如：高城义、席宝安、杨小会、张香爱的问题。二是对信访人和信访问题都在我街的处置，按照相关政策可解决的街工委克服经济、村规民俗等方方面面困难积极推进工作进展，结合基层班子换届等现实，加强法律培训指导，落实有关政策，及时解决了一批可以解决的信访老户问题，比如：福临堡村的何玲霞、高宝林，太平堡村王志成问题。三是对信访人员虽然在我街，但所反映的问题属涉法涉诉法院判决的处置。针对这一类问题，街工委不回避、不推诿、认真对待，及时做好信访人员的日常稳控和帮贫救困工作，积极协调村、组落实信访人待遇，使信访人能转移视线和转变思想，同时，街工委把此类人员纳入街道每年救助名单，重点予以救助，比如太平堡村的张慧琴、杨淑莲、王志成。四是对涉军涉战人员的稳控。街工委严格落实包抓责任，对涉军人员定期举行座谈会进行荣誉激励和教育引导，同时实行包抓责任落实到位，困难帮扶救济到位，关键敏感时间关怀座谈到位，个别人员反映的问题协调到位的工作机制，加大与涉军人员的经常沟通和政策宣传。特别是利用八一建军节之际，召开涉军重点人员座谈会，畅谈回忆军旅生涯，激发涉军人员爱国热情，收到良好效果。五是对非法集资人员的稳控。自去年以来，出现的圣德康非法集资为主要群体人员以讨要投资损失为由有组织、大规模、不间断的去市、区采取非法堵路、集会的形式给市委市政府施压，我街此类(涉及8个集资单位)非法集资人群数量多(695人)，金额大(1530多万)，且居住分散(经我们摸排，户口在我辖区但人长期不在此居住的达477人)，针对这一现状，街工委及时组织工委成员和机关干部按照包抓责任制要求，从5月份至7月底，利用整整三个月时间深入社区、村，对集资人员实行一包一、一包多的方式进行走访入户。一方面摸排了解重点人，另一方面针对参与对此事件的认识和想法进行了广泛调研。根据摸排和调研情况，街工委邀请相关法律专家反复讨论研究，并于七月下旬迅速制定了应对方案。即：围绕打掉幻想，理性等待，违法必究等内容出台了答复七条意见书，迅速对村和社区干部进行了培训，随后，以各村、社区为单位，全面进行宣传，同时，还建立了答复接待窗口，畅通同参与人员的沟通渠道，定期通报非法集资案的进展情况等，都收到了良好效果。

四、落实维稳经费，实行信访资金保障机制

街工委和各村(社区)把维稳信访工作经费都列入年初预算之中，从信访维稳大局考虑，克服经费紧张、来源不足的现状，首先保障维稳经费，其他支出为维稳信访支出让路。而且，街道、村(社区)从来在维稳信访工作中只讲结果不摆困难，为处理维稳信访问题奠定了坚实的基础。街道每年为做好维稳信访工作而支出的经费多达56万元，今年以来更是多达15万元以上。

五、强化源头社防治理，实行矛盾纠纷排查化解机制。

六、抓好信访应急分队管理和建设，实行突发问题应急处理机制

街工委按照区委、区政府及区政法委的要求，始终把维稳应急分队的建设纳入全街信访维稳工作的基础性工作之中，抽调机关政治素质好、业务能力精的年轻干部担任应急分队成员，确保街道信访维稳应急工作一旦出现突发事件，能做到一声令下、立即出动。因党工委注重信访维稳应急处置工作队伍的建设，今年以来，在处置中医院医患纠纷，新春村永固标准件非正常死亡事故，合力叉车厂工地非正常死亡事件和省电子工业学校、两起学非正常死亡事件过程中，发挥了积极作用，成功有效的制止了三起堵门闹事上访事件。在处置此类问题过程中，街工委的作法是：一是掌握信息迅速，介入指导快;二是工委依法研判，掌握处置政策快;三是引导事故方处置死者尸体快;四是搭建双方谈判平台快;五是对出现状况和局面的掌控处置快;六是街道对此类事件的处置始终坚持善始善终，由工作人员监督死者家属把尸体运走火化后才撤出。通过坚持不懈工作，四起意外死亡事故未出现一起上访事件，并快速的得到处置，也未留下任何后遗症。

七、以信访维稳促为民服务，不断完善干部驻村工作机制

结合街道实行的领导包村(社区)干部驻村(社区)工作机制和区委今年开展的千名干部下基层，为民服务促发展活动，党工委组织机关干部深入基层村组、社区和群众之中，发挥承上启下，协调各方的作用，着力解决了部分村组、社区在信访维稳工作上法律政策模糊不清、组织协调欠缺、工作能力不足、认识不到位的问题，特别是街工委选派十二名政法素质好，有一定工作经验和政策水平的优秀年轻干部担任驻村(社区)政治指导员，坚持每周两天的下村(社区)工作，与村组(社区)干部、居民群众开展同学习、同宣传、同娱乐活动，通过各种形式建立起了心贴心的朋友关系，通过这种关系的建立，有效的掌握了基层群众的所思、所想、所需、所求，进一步把大量矛盾纠纷化解在驻村(社区)工作之中，效果明显，群众满意。一年来，通过开展干部驻村(社区)工作，共排查出邻里纠纷、物业矛盾、宅基地纠纷等问题五十余起，现场调解三十余起，限期办结二十余起，无一起出现重复或越级信访。

**信访干部工作总结20\_10**

我镇认真按照上级文件精神，扎实开展信访维稳工作，做好信访日常工作，坚持“抓好源头预防、科学预防预测、开展依法信访、强化调查研究、严格责任追究、狠抓工作落实”的工作(市政府机关后勤工作总结)原则，使我镇信访维稳工作取得了较好的成绩。

一、统一思想、提高认识、形成合力

以“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，认真学习和贯彻党的“xx大”精神，坚持“整防结合，预访为主”的工作方针，积极构建信访稳定工作体系。从更高起点、更高层次、更高水平上谋划和推动信访工作。创新工作理念，完善工作机制，畅通信访渠道，全力维护社会稳定，信访是人民群众反映问题、表达心声的重要渠道，是党和政府密切联系人民群众的桥梁和纽带。我镇强化宣传，提高认识，不定期层层召开会议，传达贯彻上级有关信访会议、文件、政策精神和相关规定，使干部职工充分认识做好信访工作的重要性。全镇干部职工一致认为，加强信访工作，是实践“三个代表”重要思想、化解人民内部矛盾、理顺群众情绪、密切党和人民群众的联系、巩固党的执政地位的需要，是维护社会稳定、确保改革与发展顺利进行的需要。形成一种“各负其责，各司其职，密切配合，齐抓共管”的良好信访工作格局，并将信访维稳工作纳入年度综合目标管理考核的一个重要指标。

二、加强领导、成立班子、分工协作

为确保信访维稳工作顺利开展，我镇成立了以党委书记为组长，镇长、镇人大主席、大调解中心副主任为副组长，相关人员为成员的信访维稳工作领导小组，实行主要领导主要抓、分管领导具体抓，层层抓落实。坚持首问责任制，做到将信访反映的矛盾如实记录、给予耐心解释，做到有据可查，尽可能地将矛盾化解在萌芽状态。对于情况复杂的信访问题按程序逐级上报，采取措施积极应对，有序解决，千方百计将群众信访问题解决在基层,矛盾化解在萌芽。

三、强化措施、调查摸底、找准根源

1、加强学习，提高业务素质。利用各种会议，加强职工对国家政策和法律法规的学习，要求每个干部职工都能较好的掌握各项政策，防止认识上的偏差引发不必要的矛盾。

2、深入基层，找准信访根源。组织干部职工,积极主动地深入基层，了解情况，体察民，掌握第一手资料，从源头上减少信访问题的发生。

3、切合实际，做到公平公正。要求工作人员认真听取信访诉求人的意见，秉公办事，防止因办事不公、态度生硬引发纠纷和上访问题发生。

5、落实责任，签订目标责任书。镇党委政府与村(社区)、各分管领导签订目标责任书，对因领导干部接访、下访、调处不力和各单位排查、化解矛盾不及时引发的群众上访或集体上访事件，按照“谁主管、谁负责”的原则，层层追究当事人责任，并取消年底评优晋级资格。

四、建全制度、狠抓落实、确保稳定

1、领导干部大接访制。赶场天坚持领导坐班接访制，凡有群众来访、坐班领导亲自到现场接访，根据群众诉求类别、能当场答复的、现场给予答复意见;当场不能答复的，说明原因，及时批转到相关部门承办，并办结。今年1-4月，现场接访四件、由综治信访维稳办承办三件，并在规定的时限内如期办结，其中一件转由永兴法庭解决处理。

2、不稳定因素排查制。坚持每月定期排查村、社区不稳定因素，如实排査、全面摸底、认真填写、无事报零、存档备查。

3、逐级调解制。按照“小事不出村、大事不出镇”的原则，一般信访诉求愿望，由村、社区进行化解答复、较大以上信访案件由镇接访和答复处理。镇信访部门根据有关法律、法规和政策，能够答复和处置的、当场给予答复和处置，暂无政策依据的给予正面解释和安抚，正确引导诉求人到相关部门咨询解答，决不将矛盾上交，更不会鼓动诉求者上访和越级上访。

4、信访疑难案件台帐销号制。将全镇因历史遗留问题、政策缺位、土地流转、诉讼判决、征地建房等疑难信访案件，建立台帐销号制，并明确挂包领导、具体工作人员和责任单位，全力做好解释安抚等稳控措施，及时销号。

5、转办信件及时回复制。对县级或县级以上部门转办的信访案件，接件之后，及时明确相关责任单位和具体经办人员，在规定的时限内，作出调查回复意见。截止目前为止：全镇共受XX县委书记信箱五件、市长热线二件，都在规定限期内及时回复，诉求人能及时查阅回复的质量，增强了诉求人的满意度，办结率和及时率都达100%。

6、重点人群稳控制。在重大政治活动、敏感时期、重要节假日期间，都安排了领导和相关工作人员值班，对重点上访对象、原“\*”习练骨干人员实行“一盯一”的重点稳控，随时掌握他们的活动状况、内心想法、，严防外来^v^人员串联、拉拢等非法活动，确保在第一时间掌握趋向性苖头和事件动态，并严格执行信访稳定信息“零报告”制。

我镇信访维稳工作虽然取得了较好的成绩，但离上级的要求还有一定的差距。决心在今后的工作上，不断总结经验教训，建立健全制度，层层落实责任，高度重视信访稳定工作。为经济社会事业营造良好的发展氛围。

**信访干部工作总结20\_11**

201x年以党的十x大精神为指导，以确保社会稳定为重点，坚持群众工作统揽信访工作，不断探索工作新机制，突出抓五个重点：即抓基础着力提升工作效能、抓排查着力预防矛盾、抓源头着力减少矛盾、抓疏导着力缓解矛盾、抓结果着力解决矛盾，努力创造更加和谐稳定的社会环境，促进全镇经济又好又快的发展。

一、进一步夯实基础，着力提高信访工作水平

一是进一步畅通信访渠道，加强信息沟通，使群众及时掌握和了解自身信访诉求的办理状况，减少和避免群众多头信访，实行24小时值班制度，每一天务必安排一名领导专门负责信访接访，努力把信访问题解决在村(社区)的萌芽状态;二是不断提高信访事项的办理效率，进一步健全受理、交办、督办、回复群众信访事项工作的具体制度，确保群众的利益诉求得到及时有效处理，不断减少信访案件“增量”化解“存量”;三是进一步强化基层工作，按照“属地管理，分级负责”的原则，开展矛盾纠纷大排查，对排查出的不安定因素，逐一建立滚动台帐，并严格执行日报告，零报告制度，组织召开社区和部门联席会议，交办信访案件，明确工作职责、明确化解时限、明确稳定措施，并实行领导包案制。

二、进一步创新工作方法，着力解决信访难题

一是不断完善部门之间与驻镇单位之间的协调联动机制，不断完善信访工作格局，推动从源头上解决信访难题;二是大力引导上访群众依法解决信访矛盾，切实发挥司法渠道在化解矛盾纠纷中的作用，逐步减少群众上访;三是综合分析信访信息，努力服务领导决策，透过对信访信息的研判，掌握政策的落实状况以及社会矛盾的苗头性动向和预警信息，提出改善工作方法，充分发挥信访工作的作用。

三、进一步加大调处力度，着力抓好事要解决

一是强化初信、初访的办理，抓好初信、初访的立案率和解决率，避免小事拖大;二是进一步做好重信重访专项治理，对重信重访案件进行全面清理，深入审核分析案情，把解决信访诉求与解决生活困难，做好思想工作和依法处理结合起来，实行因案施策，对症下药;三是加大解决突出问题的调处力度，着力解决群众反映的热点问题，凡诉求合理，贴合政策的不打折扣，切实把信访突出问题解决在基层。

四、进一步加大稳控工作力度，着力维护重要敏感时期的信访稳定

一是抓重点稳控，对排查出的不稳定因素全部逐人落实稳控措施，对诉求合理的解决到位，对要求过高的教育到位，对无理纠缠的稳定到位，对触犯法律的处置到位，做到24小时不失控;二是强化应急处理按照发现得早、化解得了、控制得住、处置得好的要求，进一步完善应急预案，全力做好到县、市、赴省进京非正常上访的处置工作，确保在做好接访劝返工作。

五、进一步明确职责、着力抓好职责落实

严格落实目标管理职责，进一步明确各方面的职责，细化信访工作目标任务，坚持将信访工作纳入村(社区)和部门的综合目标考核。对因不科学民主决策，不依法行政和工作作风简单粗暴引发信访突出问题及群体性事件的，务必严肃追究职责，严格落实领导包案职责，对造成严重后果的，务必严肃追究职责，确保信访事项“件件无差错，事事有回音。”

**信访干部工作总结20\_12**

今年以来，在区委、区政府的正确领导下，全区信访战线坚持用群众工作统揽信访工作，围绕“落实xx大精神、坚实现代化步伐”主题，践行区委俞书记提出的“发展稳定两相宜、平安幸福双提升”的指导思想，狠抓初信初访、有力维护群众利益、稳步推进老户治理、深入开展信访培训、不断健全工作机制，全国“两会”工作得到上级肯定，处置非访工作和创新信访机制得到高度肯定并在省市级刊物被予以推介，全区信访形势继续保持平稳有序的良好态势。

根据年初的工作计划，围绕省“基层基础建设年”活动和市“信访制度建设年”活动，全局有条不紊地推动信访各项基础性工作。

(一)强化政治责任，胜利完成政治任务。从区、市、省“两会”到全国“两会”召开，全区信访战线三管齐下，确保在各级“两会”期间都取得阶段性成效。近期党的xx届三中全会即将召开，各项工作也都超前谋划。一是干部接访走访经常化。各级“两会”召开期间，吴中区先后安排了组织部部长、纪委书记接待群众，共接待来访群众\*批\*人次。下发《关于在“两会”期间各级领导干部接待来访群众的通知》，做到“把接访现场当考场，把信访群众当考官，把信访事项当考题，把群众满意当答案。”镇(街道)一级每个工作日都有领导值班，现场接待来访群众，带案下访、走访。会议期间，区镇两级接待来访群众\*批\*人次，现场解决信访事项271件。二是矛盾排查化解日常化。在“两会”召开前夕和期间，吴中区组织开展了两次社会矛盾纠纷排查，排查出的\*件信访突出问题和\*名信访老户，并进行统一交办。由局班子成员带队会同纪委、国土、公安、司法、所辖镇(街道)等部门单位与信访户进行约谈。3月上旬，有效化解27件信访事项，重点约谈了\*名信访老户。三是驻京值班劝返严格化。由区^v^领导带队，从重点镇(街道)抽调经验丰富、工作责任心强的8名同志组成工作小组赴北京值班。光福、胥口等地还主动增加工作力量。“两会”期间，在驻京工作组的统一指挥下，前后方通力合作，仅发生一起非访(朱永健)，其余均被成功劝返。

(二)细化具体措施，老户治理逐步推进。日前，经过细致排查梳理，全区还有\*件信访积案，涉及\*名信访老户，涵盖八大方面。对梳理出的信访老户，全部做到一案一策，反复商讨研究化解方案，积极开展了很多工作，花费了大量精力。比如采取了约谈法。，局里先后与其约谈好几次，其一开始答应很好，后又变卦。又如采取了听证法。，四次到北京非访，4月11日，组织纪检、司法、公安、水利等部门召开听证会，还邀请镇人大代表、政协委员和村民代表进行了旁听。已经对 开展了无理认定程序。再如开展了终结法，对 退休工资待遇问题、 拆迁安置问题都开展了复查程序等。5月19日，区委、区政府专题研究信访老户处置工作会议。调整了化解处置工作思路和方法，成立了针对老户的帮教工作小组。对非访人员全部实行包案制度，落实一套工作班子、一批专案经费、一套化解处置预案，限期解决。一些信访“钉子案”都陆续得到化解，信访老户得到有力震慑，进京非访的反弹势头得到了坚决有效地遏制。10月份，成功化解了东山镇郑洪根这一多年信访老户。

(三)坚持法治思维，集中开展处置非访活动。全区认真开展“进京非正常上访集中处置化解年”活动，超前谋划，相继打出了有力出彩的一系列“组合拳”。一是工作前移，超前谋划及时调整。5月17日，区委、区政府召集所有包案的区领导，组织进京重复非访的重点镇(街道)召开了专题会议，加强部署，深化落实。5月25日，区委常委会专门听取信访老户化解处置汇报，并提出年内要实现“零进京”上访目标。明确指出，经济发展是成绩，解决好信访问题同样重要。发挥区联席会议的综合效能，对符合政策的信访事项，坚持就地解决、及时兑现到位。建军节期间，吴中开展了“八一”期间涉军信访问题排查活动，从7月30日至8月8日，对全区到企业工作的军转干部和参战老兵进行了有效排查。并将区政府有关提高福利的标准及时宣传告知到位，没有发生一起集访事项。二是强化包案，工作机制配套完整。对全区进京非访人员及其他信访老户全部实行领导包案制度，落实“三个一”，即一人一案的专案工作班子、一笔专项经费、一套专项的解决预案。在包案工作中明确四个“到位”，即预警机制到位、联控机制到位、帮教机制到位、督查机制到位。全区每一位重点老户都有帮教工作小组，责任、方案都落实到人。三是突出法治，信访秩序严格规范。结合“信访宣传月”活动，大力宣传^v^《信访条例》和《江苏省信访条例》。对无理信访老户，坚持原则，统一口径，严格按照政策和法律，不给上访人有空子可钻的机会。针对在信访中挑头闹事的、怂恿他人参与非访的顽固信访老户，依法坚决打击处理到位。目前，每两周将全区重点老户情况向全区进行通报，强化责任意识和压力传递。

(四)加强能力提升，信访培训深入开展。为全面提升全区信访干部的软实力，增强全区信访战线的战斗力，经区委、区政府领导同意，吴中区组织开展了信访干部培训班活动。培训分两批进行，第一批即5月14日针对全区各镇(街道)村(社区)主任，共\*名，第二批即5月16日针对度假区、开发区、城区，区级机关信访负责人和各镇(街道)信访办主任，共 \*名。在课程设置上特地邀请苏州市^v^分管复查复核、综合处，办信，接访工作的三位副局长和来自基层一线、经验丰富的同志前来授课，课程内容紧密围绕党的十八精神，紧扣“夯实基层基础建设年”活动主题，深刻分析当前全区信访面临的形势和挑战，从办信接访工作热情、方法技巧、提升综合能力和素养、夯实基层基础工作等方面深入展开。培训期间共发放《告信访人权利义务书》、《依法治访宣传手册》、《关于依法维护政府机关信访秩序的通告》、《信访知识问答》等小册子万本。8月上旬，全区安排了22名信访干部参加苏州市的培训工作，普遍反映较好，开阔了知识面，对做好信访工作的责任心和使命感进一步增强。

(五)勇于创新突破，信访制度不断创新。一是推介莫舍社区“831”工作机制。在深入贯彻“村民联系卡制度”的基础上，又发现、培育和塑造了越溪街道莫舍社区“831”工作机制。莫舍社区率先建立信访接待中心，并升级为“连心家园”，创设“831”工作机制，创优“民有所需，我有所为”服务品牌，实现了“大事小情都不出社区”的目标，在社区一级做好信访工作方面又探索出一条实践性高、操作性强、成效性好的新路径。^v^员自觉充当好政策宣传员、理论讲解员、工作指导员、心灵导向员、廉政监督员、社区管理员、支部信息员、群众联络员这“八大员”角色。每名党员对辖区群众的所思、所做、所求做到“三知道”。要求每个党员干部都应不遗余力，跟进服务与管理，高效为民办事，更好更快捷地为村民服务。目前，局里起草的信息已经在市、省简报刊登推介。二是调整领导接待制度。吴中区认真开展领导干部接访、下访约访工作，尤其是实施二十多年的区领导定期接待群众制度(每月10号)，在畅通信访渠道，维护群众利益诉求，保持全区信访形势平稳有序的良好态势等方面发挥了积极有效的作用。但是弊端越来越明显，领导接待日逐渐成为了信访老户的聚集日、宣泄日和煽动日。经区领导斟酌同意，从6月开始，将每月固定10号接待日调整为领导下访约访日。三是首次开展了听证制度。鉴于甪直信访老户过高要求，我们启动了信访三级终结程序，对其进行书面答复，但不同意填写复查意见申请书，未能进入复查程序。4月11日，由区^v^牵头，组织纪检、司法、公安、水利等部门在其所在村里召开对信访人的听证会，还邀请镇人大代表、政协委员和村民代表进行了旁听，反响效果较好，在化解老户方面开展了一次重大尝试。

(三)认真组织调研，号准全区信访工作脉络。根据苏州开展大调研活动的要求，6月13日，全局召开办公会议，就调研活动进行部署。一是及时成立调研小组。高度重视调研活动，将国家^v^的调研方案和国家^v^长在大调研活动部署大会上的讲话精神贯彻到位。成立了由局长为总组长、副局长为副组长、各科室负责人为组员的调研专项工作小组。并明确一名副局长和一个科室主抓。二是结合实际确定课题。围绕12个方面的调研课题，结合吴中区的工作实际，基于吴中区在及时化解信访问题方面有一定的好机制和好做法，夯实基层基础建设方面也有了新的举措，以及在处置非访方面有一定的举措，为此我们确定挑选了“关于及时就地解决信访问题”和“关于妥善处置非正常上访”两大课题。其中一篇(全市只有2篇)已经被市局推荐到省里。三是身入基层心入群众。各副局长带队各科室已经开始行动起来，工作中结合一些信访问题走进镇(街道)、走进群众，与信访办主任、信访群众、信访老户进行沟通交流，边思考边探索边总结，确保调研活动取得实实在在的效果。从6月底至8月13日，共走访全区15个镇(街道)，30个村(社区)，接谈群众41名，召开座谈会18次。广泛听取了各级尤其是基层一级开展信访工作的做法，收集了对信访工作的建议和意见14条，两大课题目前基本完稿。四是开展群众路线。8月初，全局启动群众路线主题活动，全局就贯彻党的群众路线工作进行了细化分解。将党的群众路线的基本内容、基本立场、基本观点、基本方法及其内在联系认真消化体会，并把群众路线和信访工作结合起来，继续坚持用群众工作统揽信访工作，做好日常来访来信的办理工作，将群众路线认真执行贯彻到位。

(一)信访总量高位运行。存在的主要特点。1.个别群体问题突出，上访活跃。一是涉军群体仍是集体上访的高发群体，上半年频繁串联、聚会，不断提出新的诉求;二是区属事业单位转企改制中“置换身份、自谋职业”人员，因绩效工资的全面实行，企业和事业人员退休收入差距过大，要求对买断工龄人员给予恢复事业待遇，提高退休收入。三是全区在岗乡村医生要求解决事业编制及待遇问题。四是房地产购房及租赁合同纠纷问题，如木渎镇的世界绸都购买使用权的业主因开发商大地置业公司资金断链，面临资产拍卖等问题，不断去市集访要求协调法院等部门避免他们的经济损失。2.信访老户上访频繁，言行偏激。一些已经二审判决或三级终结但对处理意见仍然不服的涉法涉诉、房屋拆迁、批地建房、编制待遇等的老户，上访频繁，闹访、缠访、滞访不止，尽管相关部门按照有关政策规定，做了最大的努力，但仍然不能满足其过高期望和无理要求，息访息诉越来越难。3.进京非访有所反弹，串联明显。前几年，我们下大力气化解了一批进京上访信访积案，但xx大后，特别是今年全国“两会”以来，进京非访有所反弹，其中有些是之前已经停诉息访的信访老户，再次抱团进京上访，还有一些信访老户受到姑苏区和高新区(虎丘区)信访老户的怂恿和唆使，串联进京上访。

(二)重点难点问题分析。1.改制遗留问题。主要是事业单位转企改制中“置换身份、自谋职业”人员不断集访。20\_年，我区生产经营型事业单位实施转企改制时，职工按“提前退休、签订协保、自谋职业、置换身份”途径进行分流安置，上述人员的退休费均按“企业办法”执行。其中“协保”人员属我区特有，与苏州大市不同。20\_年，苏州市对“提前退休”人员退休费改按事业单位性质执行，鉴于“协保”人员的独特性，经区人社、编办、发改、财政等部门请示苏州市相关部门并报区委、区政府研究同意，“协保”人员的计发调整退休费改按参照“事业办法”执行。20\_年以来，部分“置换身份、自谋职业”人员不断集访，攀比“协保”，要求参照享受事业单位退休待遇，通过不断的越级集访向属地政府施压。2.规划建设问题。一是苏州轻轨4号线红庄站施工问题。红庄站施工的基坑(20米深)与阳光水韵16幢房屋的最短距离只有12米，同时因施工需要，将占用小区东南角绿化带，集访居民认为居住的房屋存在安全隐患;坚决不同意占用小区绿化。二是楼盘的规划问题。位于我区城南街道的朗经规划批准建造3幢高楼，引发后面的二期业主集访，认为他们的日常采光将严重受到影响。虽经规划等部门多次作沟通解释，明确3幢高楼的建设符合政策规定的日照要求，但业主坚决不答应并表示一旦施工，将采取过激行为阻止施工。3.编制待遇问题。全区在岗乡村医生要求解决事业编制及待遇问题。原因主要是昆山及吴江市在苏州地区率先出台政策，解决了符合条件的乡村医生的编制和待遇问题。根据苏卫科人【20\_】19号文件精神，对取得执业助理医师及以上资质的在岗乡村医生经考核后可考核入编，但昆山、太仓两市对取得乡镇执业助理医师的在岗乡村医生也纳入考核入编范围，而苏州大市卫生、编办、人社等部门尚未对在岗乡村医生的入编问题作出相关细则，吴中区对在岗乡村医生的诉求处理不仅需要得到市编制、人社等相关部门的审核，而且需要考虑大市层面的平衡，鉴此，目前很难出台处理意见。4.房地产投资纠纷问题。主要是木渎镇的由苏州大地置业公司开发的世界绸都项目购买使用权业主的集访问题。“世界绸都”项目位于木渎镇轻轨一号线木渎站东北出口处，约有万平方米的商业用房。20\_年7月始，该公司启用“商铺租赁集中管理经营”模式，与908户投资者签订商铺租赁合同(租期3至34年不等)，并以苏州银联达投资管理有限公司的名义与所有租赁业主签订商铺返租合同，用于整体开发经营“世界绸都”项目，并承诺每年按合同支付租金。20\_年4月以来，由于该公司资金链断裂，无法兑现租金，引发租赁业主多次到市集访。经木渎镇多次搭台调解，纠纷趋于缓和，但该公司经努力仍然无力扭转资金问题，且面临约有4000平方米的商铺将被法院拍卖，再次引发租赁业主集访，要求政府保护其投资权益和法院暂缓拍卖。5.拆迁安置问题。一是少数乡镇街道陆续启动拆迁工作，部分被拆迁户不顾属地政府的拆迁安置政策，坚持要求政府满足其提出的过高要求，否则坚决不同意拆迁。为加快拆迁工作的进程，按政策又无法满足少数拆迁户要求的情况下，拆迁公司无奈采取了一些办法，引发被拆迁户的强烈反感和对抗情绪，如要求政府停止非法及暴力拆迁行为的发生，并要求公安机关查明作案人追究责任，否则通过不断信访的方式维权，也不排除做出一些过激行为或有影响力的事件，向属地政府施压，可以说，不稳定因素 “潜伏”拆迁过程。二是少数乡镇街道早已达成拆迁协议的拆迁户，攀比其他与其情况类似的拆迁安置户，认为自己的安置待遇及补偿标准低，不断越级上访，要求政府给予补差等。实际上，她们攀比的情况虽然类似但不相同，出现安置待遇不同的现象也是按照政策执行的结果，并不具攀比性。

按照上级要求，根据当前面临的信访形势，结合明年的工作任务，20xx年全区信访工作的指导思想是：以党的xx大和xx届三中精神为指导，继续深入贯彻全国第七次信访会议，健全听取群众意见、回应群众诉求、解决群众问题的工作机制，巩固畅通、有序、务实、高效的信访工作秩序，完善预防和减少信访问题的综合体系，加强信访工作制度化、规范化、法制化建设。总的工作要求是：坚持用群众工作统揽信访工作，以深入开展领导干部大接访活动为载体，组织各级领导干部敞开大门接待来访群众，着力加强源头预防，着力解决突出问题，着力夯实基层基础，着力创新信访机制，着力完善信访工作格局。抓好信访突出问题和重点人员，坚决防止发生影响社会稳定的重大信访问题，确保全区信访形势更加平稳可控。主要抓好以下六方面工作：

一是狠抓各项举措，做好重大活动时期稳控工作。做好重大活动及敏感时期的信访工作是一项政治任务。新年之后，国家、省、市、区“两会”都将陆续召开，区里还有很多重大活动。全局将提前谋划，超前部署，新年元旦左右将下发《关于做好重大节假日和各级“两会”期间信访稳定工作的通知》，继续号召全区上下必须牢固树立政治大局意识，按照通知要求，开展过细工作，尤其要抓住信访突出问题和信访重点人员，着力提前清理一些历史旧账，攻克一批疑难信访积案，确保这一重大政治工作任务圆满完成。

二是把握突出问题，抓好矛盾纠纷排查化解工作。认真贯彻中办 〔20\_〕3号文件，把矛盾纠纷排查化解工作上升为将事后处理向事前预防推移的重要举措。年关将是全区劳资纠纷信访问题的集中发生时期，企业拖欠员工工资和建筑领域拖欠农民工工资问题将频繁，全局将组织有关部门一起提前做好预案。动员全区上下继续强化源头预防，做到定期排查、随时化解，完善信访日报制度，坚持早发现、早处理，牢牢把握住信访工作的主动权。

三是完善接访机制，开展领导干部接待群众工作。近年来，全区领导干部接访工作已经做到了常态化、规范化和机制化，解决了大量信访问题。继续发挥领导约访机制的优越性，着重解决一些难点热点的信访突出问题，在全区层面上有所突破。全局将带动信访干部更加深入基层、深入群众，带着感情和责任接待来访群众，把群众反映问题的来龙去脉搞清楚，把法律规定和政策要求搞明白，把问题的症结搞准确，让群众反映的合理诉求真正得到妥善解决。

四是严格规范秩序，认真做好依法治访推进工作。全局对影响信访秩序的问题予以足够重视，尤其对非访人员，严格依据市^v^等部门《关于进一步加强全市依法治访工作的意见》的要求，加大依法治访工作力度。对到北京非访人员、挑头闹事等上访人员一律依法从严从重处理。区联席办将加强信访积案动态化管理，对缠访、闹访，组织煽动上访的人员和进京非访的无理人员，加强法制教育，在思想上疏导、行为上规范，有效减少违法上访现象。

五是加强信访稳控，做好信访驻京驻宁值班工作。按照上级要求，驻京驻宁进行信访值班仍是一项重要的工作任务。在全面梳理20\_年度去市、赴省、进京上访的基础上，帮助重点地区一道认真剖析原因，拿出可行措施，尽快扭转被动局面。并建议重点区域更积极参与驻京驻宁值班工作，做到前后方密切配合，一手抓人员劝返、一手抓对内处置，坚决防止回流或到多部门上访。全局也将继续加强与市局驻宁驻京工作组的联系沟通，及时汇报情况，争取工作上的支持和理解，努力把越级访数量控制下来。

六是转变工作作风，持续开展干部能力建设活动。全区信访系统要紧紧围绕党的xx大报告中对信访工作提出的新要求，牢牢盯住职责定位，全面提升信访工作能力，努力打造“工作一流、群众满意”的信访部门。区联席办将继续加大调研力度，塑造标杆，培育典型，进一步推进“五有五能”标准化工程建设，积极构建群众工作站、群众工作室，形成一站式接待、一条龙办理、一揽子解决的运行机制。全区信访干部要多深入基层、深入群众，加强与群众的沟通交流，变群众上访为信访干部走访，把信访事后工作向事前工作转移。

**信访干部工作总结20\_13**

为进一步引导群众依法、有序、文明信访，维护正常信访秩序和信访人的合法权益，全力营造和谐信访氛围，根据文件的统一部署，我行认真贯彻落实，现将开展情况总结如下：

一、领导重视，精心组织

全面推进《信访条例》宣传工作，强有力的组织领导是重要保证。我行领导坚持把信访工作纳入重要议事日程，做到常议常抓，及时研究解决工作中存在的问题。首先，根据《关于开展信访宣传月活动的通知》的通知要求，充分结合我行实际工作，对全年的信访工作进行了统筹安排、认真部署，确保我行全年信访工作有序开展;二是建立完善的信访工作领导机制，调整银行信访工作领导小组，实行主要领导负总责、亲自抓，分管领导负全责、直接抓，其他领导“一岗双责”具体抓，各科室负责人各负其责的组织领导体系。并将信访工作列入今年工作要点和年度工作目标考核，严格落实责任追究。

二、完善银行领导接访下访，畅通群众信访渠道

三、加强制度建设，规范信访工作流程

一是健全和完善矛盾纠纷排查化解工作机制。按照市委、市政府的要求，每月进行一次全方位摸排。对排查出的各类矛盾纠纷隐患，都要逐事、逐人建立明细台账，实行动态管理。对重点人、重点事，要落实责任，明确领导和责任人，分析问题症结，研究有效的化解方法，制定化解措施，落实稳控责任。加大对矛盾纠纷的调解力度，切实解决上访群众的实际问题和困难。二是进行科学分级，实行动态预警，妥善处置群体性信访事件。针对群体性信访事件，以“发现得早、控制得住、处置得好”为目标，对信访件根据信访风险程度，科学界定信访件等级，不同等级采取不同对策，调动有限力量做好信访评估预警工作。三是规范信访工作办理和转办机制。为保证群众信访反映的问题能够“事事有着落，件件有回音”，确保信访工作落到实处，办公室为总牵头部门，对群众信访件统一填写来信来访处理登记表，由领导作出批示后，办公室按科室职责负责信访件的转办和信访件处理结果落实反馈。机关各科室对群众的来访，严格执行首问责任制，将信访人及时带到银行信访接待室，做到热情接待，并做好信访登记。属于本科室职责范围内的，能现场答复办理的就立即答复办理;不能现场回复办理的，向分管领导汇报，研究答复办理意见;不属于本科室职责范围内的，将信访登记表交给银行办公室，由银行办公室转交办理。

四、加强宣传，营造氛围

一是召开《信访条例》学习动员会，组织银行机关全体人员学习领会《信访条例》的基本原则、主要内容、接访技巧等精神实质。二是宣传月活动期间，我行根据市委、市政府的要求，广泛开展社会宣传活动，积极宣传信访接待三级平台，正确引导群众合法合理诉求。

20xx年是全面深化改革的第一年，是临海实现千年古城新崛起的承上启下之年，敏感时期多，信访工作压力较大。我行将以学习实践科学发展观为动力，以“保障民生、改善民生、服务民生”为目标，进一步明确工作重点，强化工作措施，妥善处理各类信访矛盾，全力完成各项目标任务。

**信访干部工作总结20\_14**

x街道xx年信访工作，在街道党工委和区^v^的领导 下，以党的“xx大”精神为指导，认真贯彻市、区信访工作会议精 神，按照《新浦区xx年度信访工作目标责任书》的要求，以抓好 辖区社会稳定为前提，扎实有效地做好新时期人民内容矛盾的处理工 作、群众来信来访工作，为密切党和政府与人民群众的关系，维护辖 区社会稳定， 促进街道经济繁荣发展发挥了重要作用。

具体工作如下

一、上半年工作情况和化解矛盾的措施

(二)坚持排查 消除隐患 预防上访案件发生 按街道党工委 “将矛盾排查工作做在前期，消化在萌芽状态” 的要求。街道信访办采取抓早、抓小、抓苗头，做到防患于未然。今 年 6 月，街道信访办经排查，到目前为止，街道辖区未发现有集体上 访苗头，较为稳定。

(三)立足本职 加大宣传 提高居民依法上访水平 一是积极制作图版参加区纪念《信访条例》条例实施 10 周年活 动，向居民群众宣传依法信访、文明信访知识，引导广大群众依法上1 访能力;二是以会代训举办社区专干培训班;三是通过开展各种文娱 活动向社区居民宣传和《江苏省信访条例》等法规，宣传依法上访的 相关政策，今年共举办宣传活动 5 次，受教育达 800 人次。

二、下半年工作打算

(一)以人为本、落实责任，预防上访案件发生 一是将重点信访案件采取领导包案制度，与年终考核挂钩;二是 坚持每周小排查，每月大排查信访隐患制度，对排查出的苗头及时召 开案情分析会，作出预案，妥善处理;三是落实季度督查制度，切实 做到主要领导亲自抓，分管领导具体抓，做到来信来访及时处理，不 留隐患。

(二)消除隐患、钝化矛盾，及时处理上访案件 继续坚持街道领导信访接待日制度和包案制度， 确保将矛盾消化 在基层，化解在内部，解决在萌芽状态。坚决杜绝因工作不力而发生 的越级上访或集体上访事件发生。对群众反映的问题，能为群众办的 立即办理，不能及时办理的，要耐心细致地做好说服解释工作，努力 做到接访必结案，件件有落实，做到不等、不推、不拖、不靠。

(三)强化培训、加强管理，提高信访干部的工作水平 一是以创先争优活动为契机， 注意在工作中维护人民群众的切身 利益，在行政行为上减少矛盾纠纷;二是要建立完善阳光信访工作机 制：三是要充分保障矛盾纠纷调处所需的经费和必要的基础设施建 设。

**信访干部工作总结20\_15**

20xx年上半年度即将过去，回顾这半年以来的点点滴滴，本人在伴随着公司的发展而不断进步最新20xx年信访工作个人总结工作总结半年的时间不长也不短，在这半年里，我几经 周折 ，工作历程可谓是 丰富多彩 ，用一句话概括，这半年的时间主要是我学习加实践的日子，这些对我以后的工作受益无穷。现在将此段时间的学习、工作、思想生活等方面作一个简单的小结，以此来勉励、鞭策自己。

一、 学习方面

1月初，我离开了经理办公室，离开了从事两年多的办公室秘书岗位，对于科班出身的我来说，做办公室工作已经显得一切那么娴熟、得心应手，对这个岗位已经有了非常深刻的感情，说句实在话，还真有点舍不得离开。为了成为一个全面发展的现代化企业管理者，岗位的轮换、调动可以帮助自己有更大的提高。离开办公室，我来到了公司零售中心进行为期一个多月的实习。

虽然是部门之间的调动，但是新的部门、新的环境对于我来说。还是比较有陌生感的。为了快速地融入其中，就像《孙子兵法》里所说的知己知彼、百战不殆，所以我得先了解零售中心的主要职责，和每个人的岗位职责、工作内容，这样我才会对部门同事的 所作所为 不会显得那么外行，所以我利用空闲时间逐步了解他们的工作，包括每个细节等等，经过一周的时间，我已经融入了新的部门。就如某领导送给我一句话，即在任何时候不要靠别人来教你怎么做，而是自己要学会去思考怎么做。因为大家都很忙，所以我一边学习，有不懂的问题就自己查找资料，或者问行家。 1月24日，我顺利通过了公司举办的三员考试(计量员、安全员考试)，这是我实习生涯锦上添花的一步。

在新的部门，切实感受到了别样的 感受 ，短短的时间里，我研读《加油站管理规范》，经过与实践的结合，学习到了收购加油站验收基本程序、油品进销存流程及盈亏分析理论、加油站销售日报表等等知识。亲自参与制定、修订改了《加油站运营状况和人员情况统计表》、《油品灌桶管理办法》、《内训师培训管理办法》、《加油站交接班例会实施办法》等等。同时和部门同事对本部门的工作流程进行了修改，稽查流程、培训流程、日常工作专项工作开展流程等等进行了大的梳理。

只有调查，才有发言权。为了深入地了解基层站库的实际工作，我经常和部门的同事到加油站进行实地考察，他们是带着查找问题、指导工作的目的去基层，而我是怀着学习的目的去考察最新20xx年信访工作个人总结最新20xx年信访工作个人总结。起早贪黑的基层考察工作是家常便饭，考察过了公司的吴江、太仓、昆山、吴中区域等吴娄、南麻、刘家等20几座加油站。

在零售中心的学习，为我下一步的学习计划打下了基础，为此感到庆贺。

3月初，我离开了公司零售中心，来到了公司驻太仓培训中心，继续进行为期一个多月的学习。一个公司的发展潜质，培训工作不容忽视。在培训中心的日子里，我了解了新员工培训流程、新员工培训内容等等，按照培训基地的要求，和他们同吃同住，经过一段时间的相处，我和基地人员交流工作、学习等心得，我们已经成为了知心朋友和紧密 战友 。

在此期间，我有幸参加了上海公司举办的第一期站经理培训班，本次培训课程主要安排有：沟通与团队建设、劳动合同法、加油站改造与工程维修、设备维护与保养、大庆精神、企业文化与执行力、站务会议组织技巧、加油站经理基本素质要求、加油站安全管理与控制、安全事故案例分析、加油站运营手册、HSE管理理念、安全意识与消防知识、财务基本制度等内容。有与省公司领导进行了面对面交流的机会，经过交流，增强了业务等各方面的知识最新

4月中旬，我离开了公司驻太仓培训中心，来到了公司所属的狮山加油站继续进行学习。在驻站实习期间，我更体会到了基层员工的工作生活感受。我在加油站的实习，可以概括为以下四点：一、了解加油站人员各个岗位日常工作职责，以及相关流程;二、学习计量、安全、核算等知识;三、在场地上为顾客服务，加油、疏导车辆、处理各类矛盾、深夜夜查加油站等;四、与员工进行坦诚的交流，查找在加油站管理中存在的管理漏洞以及相关疑难问题。

在驻加油站实习的日子里，让我弄明白了在机关办公室里无法接触的事情，使我考虑问题的方式有了较大的改变，帮助我转变了某些思维方式和方法。

5月下旬，我回到了经理办公室，继续我的学习。在这段时间里，在工作中遇到的一些问题处理起来比半年之前更成熟、更稳重了。多角度思考问题，全方位看待事情的性质，是我回到办公室更大的体会。

二、工作方面

在这不到半年的时间里，虽然我不停地在公司各个部门学习，也许从别人的角度来看，好像挺 潇洒 的，可以在不同的地方待，其实不然，所谓旁观者迷，当局者清。因为每到一个部门你要开始接触 新人 要与之相处、与之磨合、与之交流、与之工作等等，这对大多数人来说，并不是一件简单的事情，所以学习的同时即是工作的延伸阶段。

期间公司要着力建设基层民主化建设，作为公司工会的成员，我有义不容辞的义务配合公司做好此项工作，从带领工会人员到兄弟公司考察学习、再到公司民主化方案的制定、实施、落实、反馈等一系列过程都不可马虎。

近期上海公司下发的《管理手册》正在实施，作为办公室成员之一，组织公司各部门按照《管理手册》的规定开展工作，此项工作是公司本年度重点工作之一，所以下一阶段的工作的压力不言而喻最新20xx年信访工作个人总结工作总结三、思想、生活

因为一直以来对自己要求很严格，特别是思想方面，所以时刻关注自己的一言一行是否符合当代青年的规范。经常在思考生存的价值到底是什么，我能为国民做点什么实际的事情，所谓先天下之忧而忧。

与人为善，自己多干点活是我一直坚持的观点。

加入中国^v^的决心一直未动摇，入党申请书已递交一年多了，今年将继续向党组织递交入党申请书。学习研究党的《xx大报告》、关注奥运年社会动态、了解民生热点话题、关注时事等等已经成为我生活中不可缺少的一部分。

**信访干部工作总结20\_16**

20xx年，集团公司在市委、市政府等上级部门的正确领导下，以创建“平安——”为主线，加强排查调处、科学预警预测、强化调查研究、狠抓责任落实，坚持信访工作为群众办实事这个核心不动摇，围绕群众最现实、最关心、最直接的利益，较好地完成了信访各项工作任务。我公司按照上级有关指示精神，结合本单位工作实际，认真做好了年度信访各项工作，现将20xx年度信访稳定工作情况总结如下：健全组织，确保信访工作责任制的落实。

一、健全组织，组织加强领导，加

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！