# 202\_年信访工作心得体会(实用16篇)

来源：网络 作者：暖阳如梦 更新时间：2024-12-02

*在平日里，心中难免会有一些新的想法，往往会写一篇心得体会，从而不断地丰富我们的思想。大家想知道怎么样才能写得一篇好的心得体会吗？那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。信访工作心得体会篇一信访工作是政府与群众之间...*

在平日里，心中难免会有一些新的想法，往往会写一篇心得体会，从而不断地丰富我们的思想。大家想知道怎么样才能写得一篇好的心得体会吗？那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

**信访工作心得体会篇一**

信访工作是政府与群众之间的桥梁和纽带，其目的是为了解决民众的合理诉求和解决问题。作为一名信访工作人员，我深知信访工作的重要性和责任感。信访工作需要我们有足够的耐心和专业知识，需要我们处理复杂问题的能力和良好的沟通技巧。通过多年的实践，我逐渐认识到信访工作的意义和价值，也积累了一些心得体会。

信访工作是一项充满挑战的工作。很多信访事项都与民众的切身利益相关，他们急切希望能够得到解决和答复。然而，信访工作常常面临复杂多样的问题，往往需要华而不实、量力而行的措施来解决。例如，一些问题需要长时间的调查和研究才能得到解决，但民众往往期待迅速答复。同时，信访工作还需要平衡各方的利益，有时会面临不同部门的阻力和不理解。在这样的困境中，信访工作人员需要有足够的勇气和智慧来应对挑战。

尽管信访工作存在很多困难和挑战，但它的价值和意义不容忽视。信访工作是一个及时了解民情、维护社会稳定的有效途径。通过倾听民众的心声，我们能够及时了解社会矛盾和问题的真实情况，并及时采取措施进行解决。通过公正、公开、透明的信访工作，我们能够增强民众对政府的信任和依赖，促进政府与民众的紧密联系。信访工作是政府与民众之间沟通的桥梁，是促进社会和谐与进步的重要保障。

在多年的信访工作中，我逐渐积累了一些心得体会。首先，作为信访工作人员，我们必须具备专业知识和丰富经验，能够熟练掌握相关法律法规，并能够根据实际情况进行合理的判断和决策。其次，信访工作需要有耐心和尊重，我们必须耐心倾听民众的诉求和问题，真切关心他们的利益和困难，以公正、客观的态度解决问题。同时，我们也需要尊重民众的权益和意愿，在解决问题时要与民众充分沟通和协商，得到他们的理解和支持。最后，信访工作需要保持高度的责任感和敬业精神，我们要忠实履行职责，坚守原则和底线，在大是大非面前保持清醒的判断，在社会和谐稳定面前保持坚定的信念。

尽管信访工作面临着诸多困难和挑战，但我对信访工作的未来充满信心。随着社会的进步和发展，信访工作也将变得更加专业化和规范化。政府将进一步加大对信访工作的支持力度，提升信访工作人员的素质和能力。同时，随着信息技术的发展，信访工作也将更加高效和便捷，使得民众能够更加方便地表达诉求和问题。未来的信访工作将更加注重创新和务实的工作方法，以更好地服务于民众和社会发展。

总之，信访工作是一项重要的工作，它关系到民众的切身利益和社会的稳定。在信访工作中，我们深感责任重大，也体会到了其价值和意义。通过不断总结经验和不断学习，我们将能够逐渐提高信访工作的效率和质量，进一步为民众服务，为社会进步和发展贡献力量。

**信访工作心得体会篇二**

信访干部坐的是“清水衙门”的位，当的是“无权无钱”的官，干的是“机关第一难”的活，这几句话是对信访工作艰辛的高度总结和概括。信访工作给我的感觉始终是难度大、责任大、压力大，几年下来，一天不敢懈怠，一时不能放松。但人的精力是有限的。用个不恰当的比喻，信访工作上的干部，就偈是一头牛，这头牛既要能耕地又要能不断的产奶。

信访干部总有一个梦，就是凭自己反党和人民的一颗忠诚之心和一腔热血，多化解快化解信访矛盾，即减轻党和政府的压力，也减轻自己的思想负担。群众少堵心啊!

为了圆这个梦，涌现了张云泉这样的现形典型，，现在这些好同志依然在振奋精神，连续作战，拼搏向前。我深为他们的精神所感动，为之敬佩，也为之感慨。

感慨思索之余，我写下了这样几句话：“慰抚万家安宁，企盼再无纷争。为了圆梦，脚步有些沉重。虽已身心疲惫，还要风雨兼程。”

从现状看，信访干部有“三苦”、“五乐”。

先说三苦，一是前沿压力之苦。有上压：来自领导的压力，对领导指示、交办，解决不了，群众堵大门、围领导、向上写信。有下压：群众的压力。一双双企盼的眼睛在看你，哭声怨声总是萦绕在耳际、沉淀在脑海挥之不去。解决不了、解决不好，良习受到谴责。内心感到愧疚。人生最大的痛苦是内心的愧疚。有外压：外界对信访工作的不理解、不知情，不知道其中难处。

二是劳心劳身之苦。信访工作既要劳其筋骨，又要劳其心智。化解一件历史遗留老案，就像是一个工程，有的甚至需要做几年的工作方可息诉。信访工作忙人、烦人、缠人。有时对上访人陪着、劝着、受气挨累不说，还要听牢骚话，甚至遭到辱骂、殴打。

三是困惑之苦。信访干部在接访工作中面对群众的诉求，出于真情真心真意，有时也迫于无奈，干了许多超出职以外的事。如解决涉法涉诉问题。背了许多不堪重负的包袱。为别人干事，还要做别人的工作，倒过来请人帮忙，有时还要做好有权处理部门的领导干部的思想工作。信访干部长期在叹息之中、求人之中，生活在上访群众的\'骂声之中、谴责之中，总之千难万烦。

信访工作是苦，但苦中也有乐。这乐主要体现在五个方面：

一曰有价值。工作着的人是幸福的。由工作产生的疲劳，能使人在休息时感到愉快。而由怠惰产生的疲劳，只能使人在休息时感到烦燥和悔恨。人生在闲中求乐，必然乐极生悲。以苦求乐，其乐无穷，苦中作乐，乐得坦然，是乐在心中。 被 人需要，工作有价值。人生的价值是被别人所需要。

二曰行善事。信访工作担负着匡扶正义、解困济难之责。搭建着党与群众连心的桥梁。人行善事不问前程。善事慰抚人的心灵，善事长寿。在别人得到帮助，你也从中得到 了欢乐。做好人，行善事，信访工作给我们提供了机遇和平台。有的人做的是轰轰烈烈的事业，但未必不空虚;有的人做的是社会边缘的事业，但未必不充实。关键是要有好的心态，有一种向善向上的心态。

三曰可交友。托尔斯泰说过，财富不是永久的朋友，朋友却是永久的财富。信访工作广泛地接触群众和各级干部领导。

四曰积累人生。信访工作通过吃苦耐劳，委曲求全，甚至是忍辱负重，历经磨难，可以有效地积累人生，升华人生。信访工作可以培养干部的宽厚的胸怀。

善良是一座华光四射的大厦。信访工作者虽然坐的是冷板凳，手中无权，腰里无钱，但要有一颗善心就能对困难群众、弱势群体有所作为。善良就像那颗缀于叶尖的露珠，也许它很小，但它可以滋润一朵花，善良就像那座茅屋，也许它很破，但它可以让疲惫无助的旅人过一个平安的夜。而更多的时候，善良就像是一座桥，也许它并不宽，但是它可以联络所有相隔已久的陌生和期盼。

做信访工作，可以培干部对人民群众的真情实意。培养干部的宽容心胸。学会宽容是一个人成熟的标志。更是一种“胸中天地宽，常有渡人船”的气度。在化解信访矛盾中，信访干部是代表党和政府做群众工作的。接触的是困难群众和弱势群体，遇到个别群众无理取闹，也“打不还手，骂不还口”。接访的同志经常受到无故指责谩骂，衣服被撕烂，身段被抓破，从没任何怨言。这都 是因为他们理解信访人的难处，懂得宽容。

做信访工作，可以培干部对人民群众的大爱之心。

五曰历练能耐。能是指本事和水平技能。耐是指受得住、禁得起。一个人首先要有做事的能力，知道怎样去干，凡事能看明白，想清楚，理出思路。同时，也要有做事的耐力。要沉住气，禁得住烦，耐得住苦。要有耐心，不急躁，不浮躁。

耐主要体现在三个方面：一是要耐得住压力。顶住压力，发扬钉子精神，变压力为动力，攻坚克难，勇往直前，直到解决问题。二要耐得住清贫。做的是缠、难、烦、累、怨的差事，是求官、求民的活。三是要耐得住寂寞。寂寞概括为“五个没有”：没有贵客临门，只有群众上门;没有热热闹闹，只有吵吵闹闹;没有导演排练，只有现场直播;没有酒宴款待，只有耐心接待;没有迎来送往，只有案结事了。

如果没有这种清苦之耐、寂寞之耐、奉献之耐，是干 不好信访干部的。信访干部必须要有以苦破难、苦中作乐的精神，要以金子一般的爱心、火一样的热情、钢一般的坚韧、海一般的宽容，尽心尽力为群众排忧解难。

**信访工作心得体会篇三**

信访，是指公民、法人或者其它组织采用书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，向各级人民政府、县级以上人民政府工作部门反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，依法由有关行政机关处理的活动。

在街道信访办及杨主任的大力支持下，我们社区紧紧围绕工委、办事处中心工作，从健全完善信访工作长效机制入手，进一步夯实工作基础，加大矛排纠纷排查化解工作，使本社区全年信访工作总体平稳。现将一年的信访工作总结如下：

1、强化依法信访工作。对群众反映的违法违纪信访案件进行查处。

2、及时通报信访情况，对集体访、越级访等突发事件及时上报镇有关领导。实行社区领导公开接访，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。

3、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。建立了社区事务受理中心，把“一门式”服务中心模式向小区延伸。抓好排查调处工作。构建了社区信访排查工作网络体系。抓好畅通信访渠道工作，设立了群众“信访信箱”，抓好依法信访工作。

为使信访工作纳入制度化、法制化的轨道，社区在信访工作制度的建立方面下了狠大功夫。进一步建立和完善了信访接待制，信访工作联络制，信访岗位责任追究制，下派工作组制，矛盾纠纷排查制等五项信访工作制，对重点案件实行领导包案到底，协调联动的工作机制，使信访处理工作开展的更顺利，更及时。此外，加强信访档案的管理，对信访案件及时登记，并对处理过程和结果进行记载，为以后的工作留下珍贵的资料。

四、建立健全信访工作网络，细化矛盾排查。

为切实做好信访隐患排查工作，做到信访矛盾不出村，不出社区，我社区设立专职信访员和联络员，建立起了上下贯通，左右衔接的排查网络。社区专职信访员由富有社区工作经验的同志担任，联络员由社区有名望的老党员、老干部担任，社区领导定期听取联络员的汇报，对排查出的信访隐患，及时组织人力进行处理，确保了矛盾不被激化。

五、建立矛盾纠纷解决机制，搞好案件处理。

第二，强化调度和督导。为确保将解决处理信访问题的意见落到实处。从根本上减少群众的重复上访。社区加大对信访工作督导力度，社区每周召开一次信访工作调度会，由主管信访的副书记汇报一周来的的信访苗头及信访案件处理情况，对重点案件，集体协商，加大工作力度，确保案件的及时解决。

**信访工作心得体会篇四**

信访工作是维护社会稳定、促进民主法治的重要一环。在日常工作中，我深感信访工作不仅需要严密的组织协调，更需要敏锐的洞察力和高超的沟通能力。经过多年的工作经验，我积累了一些宝贵的心得体会，希望能与大家分享。

首先，信访工作需要高度的责任心和专业素养。作为信访工作人员，我们必须时刻牢记自己的职责，身体力行地践行党和政府的各项决策部署，并以正确的工作态度对待每一个信访案件，不滥用职权，更不能出现违法违纪的行为。同时，我们还要具备较高的政治敏锐性和法律素养，准确理解和把握党的方针政策和法律法规，为信访群众提供准确、合法的解答和帮助。

其次，信访工作需要注重沟通和协调。信访案件的处理往往需要多方协调和解决。因此，作为信访工作人员，我们必须具备良好的沟通和协调能力，善于以礼相待，善于倾听，善于表达，以理服人，化解矛盾，维护社会和谐。在沟通工作中，我们还要注重细节，尊重每一个群众的感受和意愿，努力实现“以人为本”的理念，让每一个群众都感受到公正和温暖。

再次，信访工作需要不断学习和提升自己的能力。随着社会的不断发展和进步，信访工作也在不断变化和更新，我们必须紧跟时代步伐，提升自己的综合素质。我们要深入学习党的方针政策和法律法规，不断提高政治素质和法律意识，注重实际操作能力的培养，提高案件调查和化解矛盾的能力，不断开展专题研究和工作交流，提高自身的综合素质和服务水平。

最后，信访工作需要保持良好的心态和工作状态。作为信访工作人员，我们工作压力较大，常常面临复杂的案情和繁重的工作量。因此，我们要保持积极向上的心态，始终抱着真诚的服务态度，高效地处理每一个信访案件。在工作中，我们还要善于总结经验，不断完善工作方法和机制，提高工作效率和质量。此外，处理信访案件时，我们应时刻关注社会舆情，妥善处理各种意见，及时向上级报告情况，防止事态扩大化或二次曝光。

信访工作是一项系统的工作，不仅需要信访工作人员的辛勤付出，更需要社会各方的理解和支持。通过不断学习和进步，每一个信访工作人员都应该努力成为信访群众的良师益友，在维护社会稳定和谐中发挥更大的作用。相信在每一个信访工作人员的共同努力下，信访工作一定能够更好地发展，为人民群众提供更加满意的服务。

**信访工作心得体会篇五**

信访工作是一项重要的民生工作。作为一名信访工作人员，我时刻牢记着党和国家赋予的职责使命，积极投身于信访工作中。在这个过程中，我深切体会到了信访工作的重要性和难度，也收获了许多感悟和体会。通过本文，我将与大家分享我的信访工作心得和体会，并探讨如何更好地开展信访工作。

第二段：认真倾听，了解情况。

信访工作的首要任务是认真倾听群众诉求，了解其诉求的具体情况。这需要信访工作人员具备敏锐的观察力和深入思考的能力，从群众的言语和行为中寻找问题的根源。同时，信访工作人员还需耐心细致地与群众进行沟通，倾听群众的心声，了解其疾苦和期望。只有真正与群众进行交流，才能真正了解他们的想法。

第三段：公正处理，切实维护群众利益。

诉求摆在面前，信访工作人员需要认真核实情况，仔细排查问题，了解全貌与根源，对于客观真实的问题，要严格按照法律和政策处理，尽全力帮助群众解决问题，维护群众的合法权益。在处理信访事项时，要依据法律和相关政策进行认真、公正、合法的处理，并及时向群众沟通处理结果。不要搞急功近利，根据群众诉求及其实际困难，在遵循相关法律法规和政策的前提下，采取切实有效的措施帮助群众解决问题。

第四段：协调合作，密切配合相关部门。

信访工作涉及调解、协调、建议、考核、督察等，因而需要多个部门之间的配合与协调。信访工作人员需要与其他部门保持良好的沟通和联系，分享信息，协同工作，形成工作合力。在这个过程中，信访工作人员要尽到沟通的桥梁和协调的角色，加强协作、协调与配合，为群众搭建沟通的桥梁，加强工作的配合，充分发挥每个部门的机能，形成工作合力，提高工作效率，维护社会和谐稳定。

第五段：自我提高，不断完善工作方式方法。

信访工作是一项技术活，离不开前期调研、现场勘查、纪实拍照、论证报告、处理合法合规等环节，还需要有高超的思维力、分析力、沟通力和协调力。因此，信访工作人员需要持续不断地学习培训，提高工作技能和专业素养，逐步形成独立思考、独立作图、独立处理的能力，做到有章可循、依法依规地办理各项信访事项。

结尾段：总结。

信访工作是一项极富挑战的民生工作，需要信访工作人员具备敏锐的观察力和深入思考的能力，同时还需要倾听、公正处理和协调合作的能力。通过这段时间的工作，我深刻体会到，只有认真细致、手把手帮助群众解决问题，才能真正做好信访工作。未来，我将继续加强自身学习和提高，更好地服务于广大群众，为维护社会和谐稳定贡献自己的力量。

**信访工作心得体会篇六**

在信访工作中，龙擎苑社区公正、妥善、实事求是地调解民事纠纷，及时化解社会矛盾，避免集体上访现象，调解成功率达到96。7%，维护了信访秩序，保持了社区稳定。

一、热情耐心地做好拆迁户的思想工作，制止了集体上访现象。

xx年，柳州市在建设阳和大桥、扩建南二环路时，需拆除柳机宿舍4区、6区、18区、19区、20区近200户，柳机工厂领导对此项工作十分重视、经配合市拆迁部门在做好动员工作的前提下，大部分拆迁户按经济补偿的有关规定进行了异地搬迁。

但其中有48户与拆迁公司因拆迁补偿安置的意见不合而达不成协议。

并于xx年9月起，连续9次群体找柳机和社区领导反映情况，要求在柳机范围内建房，以房屋置换，并强调如达不到要求就到区里上访。

为做好拆迁户的工作，防止群体上访事件的发生，社区领导承担了主要的劝说工作，一是根据国务院《城市房屋拆迁管理条例》耐心细致地作好释疑工作，二是主动与柳州机械厂领导汇报、沟通、协调，三是将拆迁户的动向书面或电话报告五里亭街道办事处领导，四是协调各方与拆迁或施工单位现场处理具体矛盾，先后6次制止了拆迁户的过激行为。

由于思想工作到位、措施适宜，搬迁户保持了平静的心态，有问题首先找社区领导，通过社区协调解决，从而避免了群集上访事件的发生。

二、关心军转人员的政策落实问题，安抚了他们的思想情绪。

社区内有二十多名军转人员，为要求落实待遇问题，情绪较为激动，社区及时向五里亭街道办反映，并向他们做好思想安抚工作，要求他们冷静相待，要相信党和政府会妥善处理好他们的问题。

最后，社区军转人员邓长清、张镭、温润林、杨作悦、邓宗庆、贺茂贵等6人得到每月150元的生活补贴费。

驻区单位柳州机械厂也有16名军转人员，社区也义不容辞地协助柳机做好思想安抚工作，当待遇问题落实后，又与柳机有关部门一起做好补贴资金发放工作。

三、采纳居民意见进行消防安全检查，对安全隐患限期整改。

根据社区居民意见反映，有些居民在楼栋口及住房周边堆放大量板皮木材，给消防工作造成极大隐患。

针对此情况，社区领导先派工作人员下去巡查，了解具体情况，并于xx年12月下旬召开综治消防工作联席会议，与柳机保卫部、消防队、生产部安全科、规划发展部和鸡喇派出所管段民警等，共同研讨消防安全隐患整治措施，决定对存在隐患户发放整改通知书，限期处理，以消除隐患。

会后，根据事先巡查的.情况，有针对性的问题进行现场处理，通过了解、劝说后下达整改通知书，先后发放了39份整改通知书，使这些住户提高了防火安全意识，为社区安全隐患提供了有效保证。

四、主动地与市有线电视台联系沟通，落实新迁户的线路安装。

xx年11月起，柳机394户职工陆续搬进新居，因客观原因使市有线电视台未能及时进行闭路电视线路安装，新迁户因无法收看电视而反映强烈。

为此。

社区主动会同柳机规划部多次与市有线电视台交涉、沟通，并协助做好线路管道的整改工程，并向五里亭街道办和鱼峰区有关领导汇报，进行多方协调工作，希望能使新迁户能在春节期间收看到电视，在几经工作后，已于1月18日按电视台的要求开始做好代收安装费用工作，使他们的情绪稍有安定，基本消除了不安定因素。

但能否如愿，还将通过有关部门和领导继续做好沟通协调工作。

综上所述，xx年，本社区在开展信访接待来访群众工作方面虽然作了一些我们应该做的工作，但是距离上级领导对此工作要求还有一段差距，我们决心在今后信访工作中继续努力搞好群众接待工作，热情地为居民作好服务工作，为稳定消除不稳定因素作出应有的贡献。

**信访工作心得体会篇七**

基层信访工作是纪检监察部门联系群众、获取信息和案件线索的主要渠道,也是纪检监察部门依靠群众监督的一项十分重要的基础性工作。近年来，随着民主法制建设的不断加强，反腐败斗争的不断深入，如何解决好发生在群众身边、侵害群众利益的问题，使矛盾和问题解决在萌芽状态，是对信访工作的新考验。信访工作的重点和难点在基层，在城区是企业改制、下岗职工生活出路问题及城镇建设、拆迁、安置、赔偿及管理中的问题;在农村是村级村务、财务公开透明及上级惠农政策的落实问题。这中间就存在着职工与企业、群众与乡村干部之间的矛盾。如何做好这项难度高、责任重的基础性问题是每个基层纪检干部应该深刻考虑的问题。

(一)个别领导干部对信访工作认识不到位。认为抓基层信访工作伤神费力，影响抓经济建设这个中心，把信访工作与经济发展对立起来。

(二)信访内容由以政治问题为主转变为以经济利益为主。反映农民负担问题、“三乱”问题、拖欠工资、医药费、征地拆迁补偿、企业改制、承包收入、经营方式、社会保障等方面为适应社会发展需要而进行政策调整，在执行新政策当中出现的一些信访问题增多。而反映政治问题的信访明显减少。

(三)信访形式多样化。一是涉法、涉诉信访问题增多，相当一部分群众仍受人治社会管理意识的影响，信访不信法，认为权大于法，走司法程序解决问题需要支付一定费用，而采取向党政机关信访的形式又直接、不需交费等。明明行政手段无法解决的问题，偏偏坚持走信访路。二是异常访有增无减。如发生交通事故方面的问题，本应由交通管理部门依法裁决处理;正常情况下的职工病故问题也非工伤死亡等，但部分信访人在信访部门明确解释和引导后，仍然坚持到党政机关缠访、闹访要求解决。三是群众对信访存在的一些问题不直接交予当地部门受理，而是将信访件交予地区纪委、自治区纪委，甚至是中纪委。

二、解决的方法及对策。

(一)完善现有信访体系。坚持分级负责、门口办理，谁主管、谁负责和属地管理，及时、就地依法依政策解决问题与思想疏导教育相结合的原则。建立职能明确，分工有序，协调协作，高效统一的新时代人民信访体制。一要加强领导，各级领导不仅要经常过问信访工作情况，亲自查办、督办大案、要案。还要针对信访中的问题，做好调研工作，推进信访体制的改革和创新。其次，强化信访部门的上下级指导、监督关系。明确各级信访机构接受同级政府和上级信访机构的共同领导，加强上级信访机构对下级机构工作的指导和督察，将信访督察纳入各级政府工作考核内容中。第三，破除地区界限和条块分割的信访旧观念，整合信访部门和资源，把条块管理和属地管理结合起来，以属地管理为主，成立综合信访办，在责任追究机制中强化属地管理责任。

(二)制定信访工作制度。从增强信访工作制度可操作性和促进信访工作制度化、规范化，提升信访工作质量的角度出发，着重将信访工作操作程序进一步细化，强化办理人员和涉案单位的责任，例如建立首问责任制、责任追究制、律师接待制、领导包案制等在实践中切实可行有效的制度。细化追究责任的处罚条款，明确执罚机关，避免出现信访问题互相推委，久拖不决和信访“石沉大海”的情况。

(三)加强信访法制化建没。首先，信访工作人员在办理群众来信来访事项时，要坚持依法办事，掌握好相关的国家政策、法规，做好信访群众的解释、疏导工作。其次，依法处理信访案件。对一些重大疑难案件，要充分运用法律手段，及时引入法律程序，以减少干群矛盾，维护群众利益。第三，引导群众依法上访。对正常的群众上访，要畅通渠道，认真接待，引导群众逐级上访。对少数以信访为名，组织串联，甚至煽动群众闹事，干扰机关和社会的正常秩序，造成严重后果，触犯法律的，要依法进行处理。

(四)加强信访网络建设。第一，加强基层信访网络建设。要按照“标本兼治，重在治本，防治结合，治本清源”的原则，建立控源治本机制。加强县、乡一级信访队伍建设，要配齐配强信访工作人员，保证必要的经费和办公条件。建立预防预警机制，包括建立苗头排查档案、信访跟踪档案以及定期向上级通报等制度。第二，建立自下而上、联系畅通、资源共享的各级信访网络。通过建立信访电子平台，分级归类建立电子档案，将信访接待、交办、转办、督办程序实行电子化。

**信访工作心得体会篇八**

信访工作是一项重要的社会管理工作，它涉及到广大群众的切身利益。在这项工作中，我们不仅需要处理具体信访问题，还需要了解信访背后的社会问题和现象，深入探究群众的诉求，从根本上找出解决之道。经过多年的从业经验，我深刻认识到了信访工作的重要性和其中的精髓所在。在这篇文章中，我将分享一些自己的信访工作心得和体会，希望可以对同行们提供一些有启示的思考。

第二段：调整心态，尊重群众。

作为一名信访工作人员，首先需要具备的素质是要有一颗平和的心态，尊重每一个信访者，尽量在第一时间化解他们的不满情绪。在进行信访工作中，我们往往会遇到各种矛盾和纠缠，但无论何时，保持理性、尊重和认真对待每一个来访者，都是我们的职责所在。只有这样，才能真正为人民服务。

第三段：掌握专业知识，沟通技巧优化。

信访工作涉及到法律、政策、社会治理等多方面的知识，作为一名信访工作人员，我们需要具备扎实的专业知识。同时，我们还需要具备良好的沟通技巧，能够与不同年龄、性别、文化程度的信访者进行有效的沟通和交流。在与来访者的对话中，我们需要耐心的听取对方的诉求，并使用积极的语言，倾听对方关切，寻求问题的最优解。

第四段：加强沟通，提高解决问题能力。

信访工作中，我们需要与多个部门、不同领域的专业人员进行协作和沟通，有效的合作是解决信访问题的关键。为了提高我们的协作和沟通效率，我们需要密切关注各个领域的政策、法律、法规变化，积极学习新知识和新技能，增强自身能力。同时，我们也需要经常与各部门的人员进行交流，共享信息和资源，为信访事项的解决提供更好的服务。

第五段：不断创新，提高服务体验。

信访工作不仅是为了解决单个问题，更是为了提高群众的生活质量，让群众感受到政府对他们的关注和关心。因此，在信访工作中，我们需要不断探索和创新，提高服务水平，优化服务体验。例如，引入电子化管理系统，提高工作效率。同时，也要注重改善工作环境，让信访工作人员的身心得到更好的保障。

结语：

信访工作既是纷繁复杂的解决问题过程，也是人与人之间理解、尊重和沟通的过程。通过不断的学习、提高自身素质和服务水平，我们可以更好地做好信访工作。我相信，在共同努力下，我们一定可以为更多的群众提供更好的服务，实现信访工作人员使命和目标的同时，也能推动社会的和谐发展。

**信访工作心得体会篇九**

一)突出抓好“三个重点”。一是抓好初信初访这一“起点”;二是抓好集体访、重复访、越级访这一“焦点”;三是抓好解决信访突出问题这一“难点”。

(二)全力推进“三项建设”。一是推进基层基础网络建设;二是推进信访稳控长效机制建设;三是推进信访信息网络建设，实行信访工作的信息化运作。

(三)努力构筑“三条主线”。一是构筑“民心线”，进一步强化督查督办，加强干群血肉联系;二是构筑“法治线”，进一步加强《信访条例》的宣传贯彻，引导群众依法有序行使信访权利;三是构筑“保障线”，进一步强化主题责任，从健全保障体制入手，预防信访案件的发生。

20xx年，我县信访工作在县委、县政府的领导和重视下，在各级各部门的大力支持和配合下，以“三个代表”重要思想为指导，紧紧围绕“一个确保，两个实现，两个大幅度下降”的信访工作目标。全县上下，团结一致，锐意进取，及时妥善处理了群众信访反映的新情况、新问题，有效地维护了全县社会政治稳定。为创建“平安无为”奠定坚实基础。

据统计，1-12月份，全县共受理来信来访1820件次，同比下降5.1%，其中来信211件，下降58%，来访1599人次，同比上升14.4%，今年共承办省、市交办案件74件，基本均按期查结上报。虽然20xx年来访总量有所上升，但总的信访形势有所好转，突出表现在：一是越级集体访明显下降，去市集体访7批43人次，赴省集体访1批15人次，在省、市位次明显靠后。实现了县委、县政府年初提出的一个确保和两个大幅度下降的信访工作目标。二是来县集体访得到有效控制。1-12月份共发生来县集体访25批560人次，大部分集体访均得到有效处理。三是信访人的信访行为得到规范，信访秩序明显好转，堵塞交通、围堵机关大门等违法行为明显减少。

今年以来，信访工作取得的成绩，主要得益于以下几个方面工作。

(一)领导高度重视，把责任制和责任追究制落到实处。

各级党委、政府始终把信访工作作为一项重要工作，摆在突出位置，主要负责人切实负起第一责任人的责任，分管负责人将主要精力用来抓信访，抓稳定。每遇重大越级集体访，县委、县政府主要负责人带头接访，一线指挥，主动与群众面对面对话，调处矛盾。在对重大信访问题的调处和查办方面，全县坚持实行领导包案责任制。全年仅县领导包案就有70件，几大班子负责同志人人有任务，个个有担子。县乡层层签订了信访工作责任书，真正做到“谁主管，谁负责”、“一级抓一级，一级对一级负责”。坚持和完善了周二领导接待日和领导亲自批阅来信制度，积极开展领导开门接访工作。20xx年，县委、县政府负责人共接待群众来访756人次，其中集体访20批410人次，批阅来信180件，占来信总量85.7%，召开各类协调会现场办案会16次，把大量的矛盾调处化解在县内。

(二)狠抓落实，扎实开展好各项工作。

为实现年初确定的“一个确保，两个实现，两个大幅度下降”的目标，过去一年，我们主要做了以下几个方面工作。

一是认真开展县、乡两级党政领导干部开门接访、带案下访活动。从20xx年5月16日起，全县、乡两级党政领导干部实行轮流接访。仅去年5月16日至7月5日的“两访”期间，我县党政主要负责同志每人共安排6个工作日，接待来访群众。县直和乡镇负责人共有1175人次参与了开门接访，做到统一时间，统一地点，统一公示。其间，全县共排查出重大信访问题68件，均由县负责人带案下访，县委、政府主要负责人各带案8件。通过县、乡党政领导干部开门接访、带案下访活动的开展，化解了大量的矛盾，有效地控制了群众越级集体访的发生。为了进一步巩固“两访”成果，畅通信访渠道，方便群众开展信访活动加大调处力度，我县自去年7月30日起，将每0周二领导接待日改为每周一、二、三三天接待。

二是认真宣传贯彻新颁布的《信访条例》。新修订的《信访条例》已于去年5月1日正式实施，在新条例实施之际，我县狠抓新条例宣传贯彻工作。县委、县政府大力支持各部门主动参与新条例的宣传。通过散发宣传资料，出动宣传车、设立咨询台，举办全县信访干部培训班以及在县电视台、广播电台滚动播放《条例》及宣传标语，在县、乡两级悬挂过街横幅和标语等多种方式进行宣传。通过宣传，营造了学习条例、贯彻条例的氛围，提高了广大干部依法行政、依法接访的能力，增强了信访人依法信访、自觉维护信访秩序的意识。

三是整顿信访工作秩序，努力营造依法信访的氛围。根据省市开展“信访工作秩序整治活动”的总体要求，我县制订了信访秩序整治活动工作方案，召开了全县动员会，确定8月10日为全县信访秩序整治宣传日。公安、信访部门联合出台《无为县关于维护信访秩序的通告》，向全社会宣传告知。同时，对一些缠访、闹访、扰乱机关秩序等违法信访行为坚决予以打击。通过整顿信访秩序，规范了信访人的信访行为，营造了依法信访的氛围。

(三)突出重点，努力探索建立信访工作长效机制。

一是健全矛盾纠纷排查机制。在坚持定期排查的基础上，对重点地区、重点时间段开展不定期排查，掌握动态，制定预案，达到发现得早、控制得了、处理得好的目的。排查期限由以往一月排查一次改为每半月排查一次，严格实行零报告制度。二是坚持好领导接待日制度。当班领导坚持按期接访，做到不失信于民。各乡镇、县直有关单位都及时落实了接待场所，列出了各自单位领导参与信访接待排班表，做到统一时间、统一地点、统一公示。同时，还将领导接待日群众反映问题是否得到及时妥善解决，作为检验领导接待日制度成效的标准，严格实行“首问负责制”，一抓到底。三是实行领导包案制。坚持谁包案、谁负责，做到包调查、包处理、包稳定、一包到底。四是坚持领导阅批来信制度。全年领导阅批群众来信占来信总量的50%以上。五是坚持实行信访工作例会制度和协调会制度。

(四)提高素质，不断加强信访部门自身建设。

1、全面领会xx大精神，以“保先”教育活动为契机，不断提高信访干部素质。在保先教育活动中，我们从强化干部的学习教育入手，重点学习xx大精神、关于坚持“两个务必”的优良传统的重要讲话和《党章》等学习内容。在这次活动中，结合信访部门工作实际，我们制定了工作方案，发放征求意见表20份，查摆出3条工作作风方面的不足，进行深入整改，制定出整改措施3条，建立健全规章制度4项。通过上述举措大大提高了信访干部的服务于民的能力。

2、信访部门办公自动化水平得到提高。县委、县政府对信访部门的能力建设非常重视，加大了对信访部门的投入，今年在我局原办公设备基础上，投资了近2万元建立了信访网站，在机构编制较紧的情况下，努力向信访部门倾斜，保证我局信访工作顺利开展。

二、目前存在的信访隐患。

总结今年的工作，我们确实取得了很好的成绩，为维护社会稳定，促进全县发展做了贡献，但同时也应看到我们工作中仍存在问题和不足，来县集体访和信访总量仍高位运行，仍然存在大量信访隐患。反映较为强烈的有：

三是高沟镇等少数村民反映国家重点工程500万伏高压线路工程拆迁安置问题;。

五是乡镇区域规划问题;。

六是运输市场部分正三轮驾驶员要求营运问题;。

七是城镇规划中拆迁补偿安置问题;。

八是企业改制中反映的问题。经贸、供销等单位职工经常来县上访。如齿轮厂、燃料公司、食品公司、金桥纺织厂、木螺钉厂等企业职工多次来县上访，要求购买养老保险，解决生活出路。

此外我县去京个访人数较多，占全市去京上访总数的三分之一以上，虽然没有集体访，但是个访及重复个访较多。

三、20xx年工作打算。

20xx年的信访隐患较多，我们要切实增强责任意识和忧患意识，不断努力探索新形势下信访工作新思路、新举措、新办法，积极稳妥地做好我县今年全年信访工作。为此，着重抓好以下几方面工作。

一要进一步加大《信访条例》宣传贯彻力度。重点要体现“两个规范”，既要规范信访人的信访行为，又要规范党政机关及工作人员的工作行为。在接访和办理案件的同时，宣传好条例，确保按照《信访条例》规定的程序运作。

二要继续做好党政领导干部信访接待日工作。已经开展的党政领导干部接待日工作，解决了大量的信访难题，取得了明显成效，县政府已把党政领导干部开门接访作为一项制度来长期执行。做到主动介入、主动下访，努力把大量的信访问题化解在基层，消除在萌芽状态，力争实现在三至五年内“小事不出村，大事不出乡镇，集体访不出县”信访工作总体目标。

三要进一步强化信访工作责任制，进一步控制越级集体访的发生。我县将继续坚持信访工作目标管理责任制，对年终考核的后进乡镇或部门实行“一票否决”，重点管理。针对上述我县存在的信访隐患，相关部门和单位要按照“属地管理”的原则，实行包保责任制，认真地处理好群众反映的问题，确保问题处理在县内，对因工作失误造成群众集体越级上访的，对因劝返处置工作不及时、不到位引发严重性事件的，对因劝返稳控不力造成上访人员滞留重要场所等情况，严格落实信访工作领导责任制和过错追究制。

四要控制去京上访老户。我县20xx年共发生去京上访18人次，上访老户人数和去京个访人数在全市各县区中都是最多的。对于去京个体访和上访老户，一方面要求相关单位制定稳控措施，确定专人，死看硬守，另一方面，要加大接返力度，有关单位接到通知后，要迅速组织人员接返。

五要坚持矛盾排查和信息报告制度。按照省市要求，在全县范围内深入开展矛盾纠纷大排查大调处洗，乡镇和县直有关单位每周上报一次大排查大调处活动的情况，落实责任人和包案领导，并提供重大信访隐患的关概况。(各单位对能处理的问题要自行处理到位)县信访局对各单位上报的矛盾纠纷进行梳理，重大隐患每月上报市局一次，大排查大调处期间每周上报一次。加强信访信息报告制度，对于重大的信访问题、集体访、越级集体访等信息要求及时上报，不得延误。迟报、漏报、误报信息造成后果的，严格追究相关人员责任。

六要抓好网上信访工作。争取在全县各乡镇建立互联互通，进行网上作业，对于“网上信访”这一新生事物，我们要高度重视。接到一起，处理一起，回复一起，力争将隐患消除在萌芽状态。

县信访局将不定期对乡镇及县直有关单位领导接待日实施情况进行督查督办;对上级交办案件和转送信访事项办理情况进行督查督办;对县级领导批办的信访事项办理情况进行督查督办;对信访工作其他事项进督查督办。

八要建立健全三级信访网络，提高信访干部素质。

建立健全县、乡、村(社区)三级信访网络;加强机关建设，提高信访干部素质，提高办事效率，树立信访干部新形象。

区信访局贯彻全市信访工作会议精神筹划明年信访工作思路。日前，该局召开专题会传达学习全市信访会议精神，深入研究贯彻落实意见。会上客观分析了当前及今后一段时间全区信访维稳工作面临的严峻形势，初步明确了xx年全区信访工作基本思路：一是完善领导体系，畅通信访渠道，强化落实“关口前移、源头预防”，并建立滚动督查督办和联合会办机制，加强基层基础建设。二是推动落实“一岗双责”制度，完善协调联动机制和“大信访”格局，充分发挥信访部门“第二研究室”的作用，积极创新工作方法。三是强化初信初访源头化解、重信重访专项治理、突出问题处理力度，不断加大化解力度。四是做好重点稳控、应急处理及分析研判工作，全力做好稳控工作。五是严格目标管理，加强责任落实，狠抓督查督办，积极推进问题化解。(信访局)。

四、20xx年工作思路。

虽然我区采取了很多措施控制信访问题，但我区信访工作仍面临着严峻的形势和重大的考验，主要表现在信访量居高不下，越级访上行趋势明显，信访方面反映的一些深层次问题没有从根本上得到解决，长期积累的社会问题和新出现的不稳定因素交叉混杂，企业机构改革涉及职工安置、旧城区改造引发的动迁补偿等问题，都可能引发集体访和越级访。因此，根据省市信访工作要求，结合我区信访工作实际，我们确定20xx年信访工作要充分调动全区各部门信访工作积极性，协调督办，使其各尽其责，运用各种手段及时处理群众来信来访，实现控制越级访和异常访，为群众解决实际问题的目标。

20xx年区信访工作的指导思想是：以落实“三个代表”重要思想和党的xx届六中全会精神为统领，按照国务院《信访条例》的要求，明确信访部门的协调指导作用和职能部门处理信访问题的具体责任，继续推行依法信访。从构建社会主义和谐社会的角度出发，为保护信访群众的合法权益和维护信访秩序，控制越级访和异常访，不断创新信访工作机制，认真落实信访工作责任制，提高工作质量。

(一)认真抓好初信初访，尽最大努力将信访矛盾化解在区内。控制集体访、越级访最有效的办法是尽可能地把上访问题解决在发生地，解决在初始信访环节上，这项工作做得好，就会避免问题扩大、矛盾激化，今后一段时间我办将把提高初信初访事件的结案率作为重要环节来抓，扭转重集体访，轻单人访的观念，切实加大初信初访工作力度，防止因忽视处置而导致越级访集体访。重视做好群众的思想政治工作，深入到群众中发现问题，把握群众的思想动态，有针对性地加以说服、教育、引导，做好与群众间的感情沟通和交流，把思想工作做到心头。从关心人，理解人出发，帮助上访群众认识问题，做到释疑、解惑、顺气，以理服人，以情感人，淡化激烈情绪，避免事态扩大和矛盾升级，使群众心平气和，达到理智、理解的工作效果。

(二)定期集中处理疑难信访案件，减少积案。明年我办将定期开展“重点信访案件集中处理活动”，通过在全区范围内自下而上的排查，疏理出时间长、处理难度大的信访问题，实行三级包案，落实责任，加强督办，限期解决，集中处理每一阶段的重点问题，减少积案。

(三)是完善区长信访电话统计指标体系。对各成员单位工作情况和统计数据进行科学分析，发现问题并提出解决思路，定期上报区百姓求助快速处理机制领导小组，为领导决策提供依据。五是实施示范工程。不断发现、研究、总结各成员单位在实际工作中好的经验做法。对突出典型，组织专门力量全面深入地总结研究，充分发挥典型的示范带动作用，通过多种形式，推动百姓求助快速处理机制工作可持续发展。

(四)继续深入开展国务院《信访条例》的学习培训。区信访办将下半年国务院《信访条例》的培训重点放在最基层，将组成几个专门培训小组深入到社区、村屯、企事业单位开展培训宣传工作，提高基层信访干部水平，充分利用好信访基层网络，使基层信访干部有能力完成信访工作任务，最大限度的将矛盾化解在基层。

(五)依据国务院新修订信访条例继续完善信访工作机制。《信访条例》颁布后，我办对现行规章制度和工作措施进行全面梳理，按照新《信访条例》的要求，将对信访工作制度重新予以完善，建立起明确信访责任主体和问责机制、公开办案机制、法律援助机制，听证制度，完善“双向承诺制度”，重大疑难信访问题听证会制度，复杂信访问题和要案“会诊”制度。加强长效机制建设，逐步构建统一领导、部门协调，统筹兼顾、标本兼治，各负其责、齐抓共管的信访工作格局。

(六)完善硬件建设，建立信访信息系统。配合市搞好信访信息系统联网工作，有步骤地抓好信访信息化建设。逐步使各成员单位达到省、市信访电话办公条件的要求，实现微机联网，网上传输信息，办公自动化。

**信访工作心得体会篇十**

信访工作是新时代下非常重要的一项工作。作为一名信访工作者，我有幸深入基层、走进百姓，亲身感受到了信访工作的重要性和辛酸。在工作中，我不断总结经验，不断探索实践，逐渐形成自己的信访工作心得与体会。

二、深入实际，深度走访。

信访工作具有很强的针对性，针对不同的群体，需要有不同的方式方法。有些群体需要我们深度走访。深度走访是指专人专访，结合“一问七问”方法，深入了解受访者的真实想法和需求，针对性非常强。这项工作需要耐心、细心、严谨、负责，受访者需要充分信任你、敞开心扉，对你的问题做出真实回答。因此，在深度走访时，需要针对受访者的情况进行调查研究，合理安排时间和避免打扰他们的工作和生活。

三、及时跟进，认真办理。

及时跟进和认真办理是保证信访工作有效性的重要环节。无论是群众诉求还是政府的回复，我们都需要认真处理。当处理信访问题时，需要建立“8小时、7天、15天、30天、60天”等分时节点，按时办理不拖延。同时要做到及时跟进，建立健全跟踪反馈机制，及时解决信访者反映的问题，让他们在第一时间得到解决，增强工作效果和信任感。

四、心态平衡，礼貌待人。

在信访工作中，有时可能会遇到不合理、无理或者过激的情况，此时我们不能激烈反应，需要保持心态平衡，耐心倾听，客观分析，合理回应，有效沟通。我们要从对方的角度去理解和解决问题，记得平等、尊重、理智、耐心、和善的待人态度，更要做到微笑服务，耐心听取对方诉求，在处理时进行科学治理并给予信访者回应。礼貌待人是做好信访工作的基础，也是保持社会稳定和谐的重要因素。

五、标本兼治，创新思维。

信访工作存在一些公共问题，需要我们标本兼治。标本兼治是指在解决问题的同时，从源头上做出改进。例如，针对一些不合理的政策和措施，我们通过带头宣传、发表理论论文以及向上级政府进行反映，带动起更大的社会反响，促进政策的合理调整。此外，我们需要创新思维，通过信息化、大数据等新技术手段，提高信访工作的精确度和效率，进一步改善社会反应问题的结构性矛盾。

六、总结回顾。

在信访工作中，我们需要创新、求实，不断提高自身素质和工作能力。信访工作需要我们有良好的心理素质、认真负责的态度和优秀的服务精神。只有把工作做好、把握主动，才能更好地服务防控核心区域，做好所有群众的民主工作，建立健全人民群众持续参与制度。

**信访工作心得体会篇十一**

信访工作是一项充满挑战和责任的工作，它涉及到人民群众的切身利益，直接关系到社会稳定和正常运转。多年来在从事信访工作的过程中，我积累了一些心得体会。在这里，我将分享三个我个人认为在信访工作中至关重要的心得。

首先，深入了解群众的实际需求是信访工作的基本前提。作为信访工作人员，首要任务是听取群众的诉求，帮助解决他们的实际问题。然而，要想真正了解他们的需求，就必须深入到他们身边，与他们交流互动。只有亲自走访，与他们面对面交谈，才能真正了解他们所需要的帮助和支持。此外，定期开展调研活动，通过问卷调查和座谈会的形式，听取广大群众的意见和建议，及时纠正工作中存在的问题和不足。只有牢记群众的需求，才能更好地服务于他们，解决他们的实际问题。

其次，坚持正当合法的原则是信访工作的核心。信访工作不是为了满足个别人的私利，而是为了维护社会公平正义和人民群众的合法权益而存在的。因此，作为信访工作人员，在处理案件时必须始终坚持正当合法的原则。我们要坚持依法办事，严格按照程序处理每一起信访案件，切实保障群众的合法权益。此外，我们还要强化法律意识，不仅要了解有关法律法规，还要根据法律的精神来处理案件。只有做到合法、公正、公平，才能保证信访工作的顺利进行，得到社会各界的认可和支持。

最后，保持耐心和细心是处理好信访工作的关键。信访工作往往涉及到复杂的问题和情况，而群众又往往希望能够得到及时的回应和解决方案。因此，在处理信访工作时，我们要保持足够的耐心，耐心听取群众的意见和诉求，细心记录和整理相关的材料和信息。此外，我们还要注重细节，严格遵循相关制度和规定，确保每一个细节都能得到妥善处理。尤其是在面对一些老百姓不太了解的法律问题时，我们要将法律常识以通俗易懂的方式传递给他们，帮助他们理解并接受。

信访工作是一项重要的社会工作，要做好这项工作，不仅需要有扎实的专业知识和良好的服务意识，还需要有一颗关心群众的热心和耐心。通过深入了解群众的需求，坚持正当合法的原则，以及保持耐心和细心，我们才能更好地服务于人民群众，为社会的稳定和发展做出更大的贡献。希望今后能有更多的人加入信访工作队伍，共同努力为社会和谐稳定发展贡献自己的力量。

**信访工作心得体会篇十二**

20xx年要将信访工作领导责任分解量化，纳入党政干部年度考核内容，激发各级领导抓信访、保稳定、促发展的积极性。下面是本站小编为大家收集整理的20xx年信访工作。

欢迎大家阅读。

自上世纪90年代以来不断增多的大规模群体信访和矛盾激烈的个体信访，引发了持续上升的信访洪峰，成了影响社会稳定的重要因素，以成都市为例，1998年信访总数28000件次，20xx年信访总数84000件次，20xx年信访数321619件次，20xx年1—4月达129754件次，较去年同期上升94%，高增长的信访量可谓居高不下，愈演愈烈，各级政府机关在处理信访工作中，要花大量的人力和物力，特别是最基层的街道办、乡镇政府，在面对大量的群体信访和矛盾激烈的个体信访，上有领导指令化解的压力，下有群众极端不满的怨气，信访部门在解决信访事项的过程中处于两难的境地。

信访是人们在经济生活中的现实矛盾反映。随着我国经济的不断发展，人们在经济生活中的交往日益频繁，由此产生的自然人与自然人之间、自然人与法人、自然人与其它组织之间的民事纠纷、刑事纠纷、行政纠纷呈显著上升趋势。在处理和解决这种人民内部矛盾过程中，往往通过人民调解、以及诉讼等程序能够使大多数的问题得以圆满解决，产生纠纷的双方当事人对有关职能部门的处理结果也能够欣然接受，起到了既能维护法律权威，又能达到化解矛盾、解决纠纷的目的。然而，一些或因对政府职能部门执法不满、执法不公，或因自身处于社会劣势地位而遭受不公平待遇或经济损失的群众，按自己的主观意愿到任何一级机关解决问题，上访人往往认为单单依靠本单位、本部门不能解决问题，只有通过制造更大的声势、聚集更多的人数、采取更过激的行为、使用更严厉的措词、到达更高一级的党政单位信访才能达到其目的。街乡解决不了去区市里解决，区市里解决不了去省里解决，省里再解决不了就进京上访。更为恶劣的是部份上访人采取阻拦党政主要领导车辆、关闭行政机关大门、在国家以及党政要害机关静坐，更有甚者还冲击国家有关党政部门、砸毁公共财物，严重影响了党政机关的形象，扰乱了党政机关的正常的工作环境和工作秩序。当然，发生上述行为后，当事人均受到不同程度的治安处罚。

造成当前信访特别是集体访、重复访逐年增多的主要原因有：一是客观上的原因。由于当前我们正处在社会转型时期，利益关系的不断调整，导致了社会结构、经济结构和利益结构的深刻变化，一些积累多年的深层次矛盾和问题逐渐显现，解决这些矛盾和问题是需要一定过程的，而群众要求解决问题的心情迫切，这两者之间的矛盾，是造成群众信访和集体访、重复访增多的重要原因之一。二是主观上的原因。少数国家公务人员不依法行政，甚至违法乱纪，侵害群众的利益，有的对群众的合理要求或应该解决的问题推诿扯皮，敷衍塞责，以致“小事拖大，大事拖炸”，引发大规模群众上访;还有一些部门在实施改革措施过程中，程序不规范、不公开，工作方法简单，操之过急，引起群众不满，进而引发群众集体重复上访。

前面提到信访人的行为能够严重影响了党政机关的形象，扰乱了党政机关的正常的工作环境和工作秩序，那么现阶段党政机关是怎样对待信访工作，信访工作有什么样的性质和任务，又有什么样的作用呢中央领导同志曾多次批示指出：“信访工作是我们党和政府发扬民主、体察民情、联系群众的重要渠道”。并将新时期信访工作的重要性生动地概括为体察民情的“寒暑表”、检验政策的“调节器”和发扬民主的重要“窗口”。xx届六中全会通过的《决定》中要求，要拓宽反映社情民意的渠道，加强和改进党的作风建设，领导干部要亲自处理来信来访。这充分说明了新时期信访工作的重要作用。应该看到，做好信访和维护稳定工作，是实践党全心全意为人民服务宗旨、贯彻“三个代表”重要思想中“代表最广大人民的根本利益”的具体体现。是保持同人民群众的血肉联系的重要方面，是加强和改进党的作风建设、贯彻党的xx大精神的具体要求。同时，信访工作在化解人民内部矛盾、维护社会稳定，发挥着独特的重要作用。信访工作做得好不好、有没有成效，直接关系到党和政府在群众中的形象，关系到社会稳定和经济的可持续发展。因此，要把做好信访工作提高到贯彻落实“三个代表”重要思想，加强和改进党的作风建设，维护社会稳定、促进经济改革、发展和稳定的高度来认识。

信访工作是体察民意的“寒暑表”，是维护社会稳定的“减压阀”。信访工作不仅仅是信访部门的工作，也是我们各级党组织、各级领导的份内事。在当前情况下，重视不重视信访工作，是检验领导干部素质高不高的重要标志;做好做不好信访工作，是衡量一个单位工作扎实不扎实的重要标准。一个不善于抓信访工作的领导干部，很难说是一个称职的领导者。要把信访工作列入重要议事日程，摆上重要位置，尤其是作为信访工作的第一责任人，更要带头抓信访工作，亲自批办重要的群众来信，接待反映重大问题的来访群众，过问重要的来信来访处理情况，认真组织查处重大信访案件。要积极支持信访部门的工作，为他们创造良好的工作环境，并帮助他们解决实际困难和问题。

信访工作是一项重要的经常性的政治工作，也是一项十分重要的群众工作，它属于上层建筑领域，是为社会主义政治服务的。具体地说，信访工作的性质包括三个方面：一是党和国家各级领导机关、人民团体和企事业单位的一项群众工作和政治工作。这是因为信访活动的发起者是广大人民群众，他们反映情况，提出要求，都具有自发性和群众性。而看待、处理这些问题，就必须以党和国家的政策、法律为准绳。这就使信访工作具有强烈的政治性。从现象上看，信访工作体现了信访者与受理者之间的关系;从实质上看，它体现了人民群众与国家和社会组织管理者之间的关系，从一个方面体现了社会的政治制度。因此，信访工作是一项群众性很强的政治工作。二是维护和实现人民群众民主权利的重要手段。在我们社会主义国家里，人民是国家的主人，他们可以依照法律，通过各种途径和形式，保护自己的合法权益，行使民主权利，参与国家的管理。在现阶段，人民群众表达意愿，参政议政，实施民主监督、公开监督，信访形式已成为人民代表大会制度之外的一件最常用的形式，而信访工作的任务恰恰是要尽可能恰当地解决群众的实际问题，满足群众正当要求，反映群众的真实意愿，为人民群众参政议政，实施民主监督提供方便和条件。同时，还要严格按照《宪法》的规定，保障群众来信来访的民主权利的顺利行使，坚决反对和制止任何阻挠、压制群众正当行使信访权利的错误行为。对打击报复信访者的单位和个人要依照党纪、政纪和法律予以制裁。三是党和国家的各级领导机关及其负责人密切联系群众，进行民主协商对话，了解民间信息的重要渠道。社会主义时期，党和国家的一切决策必须以广大人民群众的利益和愿望为前提。群众来信来访正是各级领导机关和负责人了解民意的重要渠道，是领导者与群众进行交往的一个不可缺少的环节。从某种意义上讲，信访工作就是领导与群众之间的一种联系，是受理者与信访者之间的一种对话。这种联系、沟通与对话，有比较直接、比较广泛、比较迅速、比较真实的特点。

信访工作是一项很繁杂、很具体的工作，没有老本可吃，什么时候重视了，什么时候工作就有成效;什么时候松懈了，整个工作就会前功尽弃，毁于一旦。因此，要高度重视信访工作，按照“只能加强，不能削弱”的要求，努力做好信访工作，营造一个稳定的发展环境。

做好信访工作，关键是要按照“谁主管、谁负责”的原则，切实落实信访工作责任制。一把手要亲自抓信访工作，对信访工作负总责，要认真履行稳定和信访工作第一责任人的责任，有效协调各方力量开展工作;分管领导对信访工作负有直接的责任，要具体负责抓好稳定和信访工作的落实。对群众信访，根据其情况和性质，尽量做到领导亲自接待、亲自批办、亲自督查落实，认真为群众解决实际困难和问题。要站在讲政治高度上，切实加强对信访工作的领导，要把信访工作作为一项长期的群众工作，放在重要位置，加强力量，常抓不懈。要进一步增强党性原则和群众观念，对信访部门开展工作给予人、财、物等方面的大力支持，配齐配强信访力量，确保工作的连续性和有效性。各级领导要按照在“七一”重要讲话中所要求的，以最广大人民的根本利益为出发点和落脚点，“坚持权为民所用，情为民所系，利为民所谋，为群众诚心诚意办实事，尽心竭力解难事，坚持不懈做好事”，结合信访工作的实际，以强烈的政治责任感和深厚的感情，善待上访的群众，体谅和理解他们的困难，积极主动地帮助他们解决问题。

做好信访工作再就是要进一步树牢责任意识，切实抓好责任制落实。信访工作本身就是领导干部的工作。要以落实领导干部信访工作责任制为重点，从三个方面扎实推进信访工作各项制度的落实。一是要认真落实信访工作领导小组会议制度，定期分析形势，讨论解决重大疑难信访问题。坚持和完善部门联系会议制度，建立齐抓共管、联手处理信访问题的协作机制。二是要坚持落实领导干部阅批群众来信和值班接待群众来访制度。对信访量较大，领导干部本人不能及时处理的，要将部分信件交给同级信访部门专人办理，同时要抓好督办，定期过问处理情况。三是要认真落实领导包案和责任追究制度。负责信访包案的领导要认真落实责任，定领导、定措施、定时间、定责任，包案件调查、包问题处理、包人员稳定。对因敷衍、拖延、玩忽职守或徇私舞弊而贻误工作，造成群众越级上访或重复上访的，要严格追究相关责任。

对信访当事人始终不服调解而不断缠访的，以听证会的形式予以终结则显得必要。构筑信访程序，是完善信访制度的需要，也是化解矛盾、促进调解、维护稳定的现实需要。从当前的发展来看，信访还未建立自己的程序，这是信访很不完善的地方。因此，亟需完善信访制度建设，建立一套信访程序，听证是一种独立的法律制度，它的内涵是听取当事人的意见，外延则是立法、执法和司法等领域。听证是化解信访人对信访部门产生的抵触情绪的重要途径，因为听证在于“听”，不仅是主持人听，而且信访人也在听，各方均有平等的发言机会。这样，在信访部门的主持下，信访人把问题讲清楚，有关部门参与解答，现场办公，促成了信访案件的解决。

总之，做好信访工作，既要坚定信心，按照三个代表的要求，为群众多办实事，为维护社会稳定做贡献，又要充分认识社会主义发展的初始阶段群众上访的长期性、艰巨性和社会矛盾的复杂性。要始终保持清醒的头脑和政治敏锐性，增强政治鉴别力，与时俱进，努力做好信访工作。

一、畅通渠道善待信访群众。

群众信访是社会矛盾的客观反映，是群众自身承受能力的外在表现。依法、有序、活跃的群众信访活动，是我们党和国家兴旺的标志，是党群关系正常的表现。“人不伤心不落泪，人无难事不上访”。信访群众大多是遇到了自身无法克服的困难和问题，因超越了自身的承受能力，他们只得求助于各级政府。群众信访无小事。从表象上看，群众信访反映的问题都是些琐碎、繁杂的小事，而对信访人来说，是大事、难事。这些事，事事连着家事、国事;事事系着人心、民心。办好群众的信访事，就能为党和政府赢得一片民心，为社会增添一份安宁。我们不能将正常的、依法有序的信访视为不稳定因素，更不能消极地对待群众信访活动。惟有切实畅通信访渠道，及时妥善地解决信访中反映的问题，才能提升社会秩序的“稳定系数”。畅通信访渠道，善待信访群众，才能保持党和群众的密切联系，才能保证群众的合法权益不受侵犯，才是促进经济发展、维护社会稳定的明智之举。

首先，要构筑大格局，落实责任制，合理分流信访量。要构筑党和政府联系群众的全方位、多层次、多渠道的信访大格局，营造人人关心、支持信访工作的大环境。要健全市、县(市、区)、乡镇、村四级信访工作网络，健全以各级党政领导信访工作责任制为主体的纵到底、横到边的信访工作领导机制。从组织体系上保证“分级负责、归口处理”的原则落到实处。尤其要加强基层基础信访工作，加强信访系统上下之间，机关职能部门之间的联系，形成一方受理，多方联动，确保群众信访反映的问题，能及时、就地、妥善得到处理，以适应当前信访工作的新形势，新变化。

其次，要建立党和政府联系群众的快车道。为适应新形势下群众信访快节奏的要求，要运用现代化的通信网络，建立起党和政府联系群众的快车道。让群众既可以运用传统的写信、走访形式向党和政府反映问题，又可以通过电话、电报、电子邮件、网上信访等现代通信方式，快捷地向党和政府提出意见、建议和要求。

再次，要加强信访信息工作，及时反映群众呼声。各级信访部门要及时、准确、真实地反映人民群众的想法、意见和建议，反映人民群众关注的热点、难点、苗头性、倾向性的问题，反馈党的各项政策的执行情况，深入开展调查研究，加大对信访信息的综合开发利用，努力为各级党委、政府的科学决策提供参考意见和建议。

第四，要积极探索长效运行机制本文来自文秘，转载请保留此标记。，减少“三访”。当前“越级访”、“重复访”、“群体访”增多，信访工作面临很大的压力，群众为此也付出了较高的信访成本。要积极探索有效的信访工作运行机制，既要确保信访渠道畅通，又要减少越级访、重复访、集体访，特别是减少去京赴省来市越级上访。一要完善领导下访、约访制度，变群众上访为领导主动下访，实现信访工作重心下移。下访领导应以县处级以下干部为主，市以上领导下访对于推动、促进信访工作的开展，推动、促进疑难信访问题的解决，推动、促进机关效能建设起到了积极作用、取得了明显成效。但从信访实践看，许多信访问题发生在基层，解决也在基层，许多信访问题的解决是上级机关无法取代，也不应该越俎代庖的。县处级以下干部要结合工作分工，开展定期不定期的经常性的下访约访活动，主动上门倾听群众呼声，解决群众实际问题。市以上领导可结合信访中带普遍性、倾向性的热点、难点问题进行下访、约访，开展信访调研，主要解决政策性、全局性的问题。二要完善矛盾纠纷排查调处制度，变被动为主动，实现信访工作关口前移。要层层建立矛盾纠纷排查制度。排查分析本单位可能出现的问题，及时、就地调处化解在矛盾纠纷的初发阶段。三要完善信访工作重点管理和考核制度，变压力为动力，实现信访工作长效管理。要将信访工作领导责任分解量化，纳入党政干部年度考核内容，激发各级领导抓信访、保稳定、促发展的积极性。

二、规范行为维护正常的信访秩序。

首先，要规范信访办理行为，维护信访群众的合法权益。一要规范工作程序，健全工作制度。规范信访受理、查办、结案、回告、归档工作。健全信访工作领导责任制、首问负责制、责任追究制等行之有效的制度。对群众署名的来信，责任单位要认真处理，并将办理情况回告信访人。要防止和纠正将群众来信一转了之、不督不办，不问结果的现象。对群众来访反映的问题，要按首问负责制的要求，接待人员能当面解答和处理的，当场予以解答处理;不能当面解答处理的，要落实承办单位和承办人限期解决。对申诉类和求决类信访问题的处理情况应根据信访人的要求及时出具《信访处理意见书》;对群众持《信访处理意见书》逐级上访的，受理单位要在规定的时间内认真复查处理，并答复信访人。二要依法分流和妥善解决涉法信访问题。对涉法信访案件，信访部门要加强与人大、公、检、法司有关部门的联系，积极引导群众按法定程序解决，公检法部门要切实履行职责，严格依法办事，所在地人大和政法部门要加强协调和督办，建立公检法司与信访部门联席会议制度，定期研究解决涉法信访问题。三要继续开展评选文明接待室活动。要在信访工作量大的部门和单位开展创建文明接待室活动，进一步规范文明接待用语、接待程序，提高接待质量和水平。

其次，要规范群众的信访行为，切实改变当前信访活动中仍然存在的无序性。一要加大。

对新修订的《浙江省信访条例》的宣传力度，引导群众依法逐级有序信访，进一步规范和维护群众上访秩序。二要区分正常上访和非正常上访，对群众按《信访条例》要求的正常上访，各级都应满腔热情地接待，实事求是地处理。对群众未按《信访条例》要求的非正常上访，要教育疏导在先，限其在规定的时间内按《信访条例》要求有序上访。三要对极少数别有用心、以上访为幌子借机闹事、不听劝告和警告的违规违法人员依法处置，以儆效尤。消除一些信访人中存在的“大闹大解决，小闹小解决，不闹不解决”的心理错觉。真正做到对群众有理有序的信访想方设法帮助解决，有理无序的先变无序为有序后认真加以解决，无理无序的依法处理。只有依法维护信访秩序，才能保护绝大多数信访人的合法权益。

三、着力解决群众信访问题尽力降低群众信访成本。

低成本信访是信访群众的首选，着力就地解决群众信访问题是降低信访成本的关键所在。只有把群众信访反映的问题就地、及时、妥善解决，才能提高群众对基层干部的信任度，才能减少越级信访、减少重复信访、减少集体上访。

一是讲求时效，做到“二及时”。及时办理。要按照“马上就办、一步到位”的要求，对群众的初信初访凡有权直接作出处理决定的党政机关或单位，应及时处理，及早解决。要采取换位思考的方式，多从群众的角度考虑问题，急群众之所急，想群众之所想，真心实意为群众解决实际困难和问题。宁可干部少休息，也不能让信访群众多跑路，更不能让信访群众跑冤枉路。及时沟通。承办单位不仅要及时向交办单位报结，更要及时与信访人沟通，以利巩固信访办理成果，就地稳定信访人，减少重复信访和越级信访。可将办理时限、办事程序、办理结本文来自文秘，转载请保留此标记。果、承办人员，及时与信访人沟通，确保信访人对信访件办理情况知情权。同时，也可将听证机制、政务公开机制、引入信访办理工作中。

二是注重实效，做到“三到位”。督查到位。对交办的重要信访件和重大疑难信访件，交办单位要实行跟踪督办，一抓到底，直至该解决的问题解决到位。对超越职责范围的疑难问题和涉及多部门的疑难问题，要指定一个责任部门牵头协调，其它部门配合，限时解决。对因顶拖不办、弄虚作假造成延期报结和越级信访等后果的，要追究有关领导及责任人的责任。落实到位。对该解决也有条件解决的问题，要尽快处理落实到位，问题不解决不撒手。信访处理要一步到位，宁可一次性处理略微从宽，切不可采用挤牙膏式的吊胃口。思想疏导工作到位。对要求合理但解决条件暂不具备的问题，要耐心细致地做好群众就地稳定的思想疏导工作，并积极向上级领导和有关部门反映，争取问题早解决;对要求过高无法解决的问题，既要动之以情，晓之以理，耐心细致地做好信访人疏导工作，又要明确态度，把话讲死，不要留有余地，以促使信访人息信止访。

三是讲求质量，讲究方法和策略。一要善于举一反三，不能就信访办信访。对带普遍性的、倾向性的问题，要通过办一件信访，解决一片类似问题。如反映当前农村土地征用中的问题、城市拆迁中的问题。二要深入群众，掌握第一手材料。信访工作是一项实实在在的工作，工作不到位，问题难解决。要防止从电话到电话，从会议到会议的官僚主义作风，只有深入到第一线、掌握第一手材料，才能取得工作的主动权，才能把好事办好，实事办实。三要善于找出问题的症结所在，控源治本。近年来我市信访总量上升与改革力度加大、重点工程建设加快密切相关，由此引发的信访问题又与各种利益的驱动和基层组织的基础建设紧密相联。许多信访问题的发生是对基层党组织战斗力的一次最实际的检验，也是对干部工作作风、工作水平的一次考验。要找准问题的症结所在，对症下药，才能有效化解矛盾。衡量信访处理质量，主要看能否做到“三个经得起”。经得起上级审理。经得起群众评说，经得起时间检验。达到群众满意、领导满意、自己满意。

按照组织安排，我于20xx年5月20日至6月20日在县信访局工作。经过一个多月时间的专职处理和接待来信来访工作，让我更深层次的理解在新时期做好信访工作至关重要，我也是一名从基层干起的领导干部，在乡镇也处理了不少的信访事件，但这次直接面对面接处信访工作，使我更加明白：新时期的信访工作是人民群众反映诉求的正当途径，是解决群众困难、化解社会矛盾、促进社会和谐的重要渠道，处理信访事件时应灵活、变通，方式方法得当。

一、开展工作的基本情况。

信访部门是代表党委政府形象的部门，言行举止应符合党委政府形象。由于部门的特殊性，政策性非常强，所以说话要有理有据，言语要严谨，用词要得当。在构建和谐社会的指导思想下，努力做好维护地区稳定的工作，把矛盾尽量化解在基层，最终目标是让百姓安居乐业，促进经济良好的持续的发展。

我是刚从乡镇调任县商务和外事侨务局任局长不到半年，许多工作还正在熟悉当中，原来我局负责全县企业改制工作，所以全县企改遗留问题较多，在上任信访工作之前，我再次熟读了《信访条例》，按照信访工作流程处理各种来信来访。在对待上访人要和蔼可亲，把百姓的诉求当成自己的事情，按照“四个到位”的要求，认真分析哪些是能够解决的，哪些是需要做思想疏导工作的，哪些是需要制订稳控措施的，分类处理，一项一项的抓好落实，切实做到“诉求合理的解决问题到位，诉求无理的思想教育到位，行为违法的依法处理到位，生活困难的帮扶救助到位”。按照《信访条例》规定的时限办结各类信访事件。我工作的一个多月理共接待来访5件，属我管职权范围办结4件，转相关部门办理1件。特别是对尚勇煤矿职工上访问题，在一个星期内及时处理和办结，解决了多年的改制遗留问题。

二、如何做好新时期的信访工作。

近年来，随着民主法制建设的不断加强，信访工作也趋向规范化，如何解决好发生在群众身边、侵害群众利益的问题，使矛盾和问题解决在萌芽状态，是对信访工作的新考验。信访工作的重点和难点在基层，在城区是企业改制、下岗职工生活出路问题及城镇建设、拆迁、安置、赔偿及管理中的问题;在农村是村级村务、财务公开透明及上级惠农政策的落实问题。这中间就存在着职工与企业、群众与乡村干部之间的矛盾。如何做好这项难度高、责任重的基础性问题是每个领导和信访工作干部应该深刻考虑的问题。群众信访是社会矛盾的客观反映，是群众自身承受能力的外在表现。依法、有序、活跃的群众信访活动，是我们党和国家兴旺的标志，是党群关系正常的表现。“人不伤心不落泪，人无难事不上访”。信访群众大多是遇到了自身无法克服的困难和问题，因超越了自身的承受能力，他们只得求助于人民政府。群众信访无小事，从表象上看，群众信访反映的问题都是些琐碎、繁杂的小事，而对信访人来说，是大事、难事。这些事，事事连着家事、国事;事事系着人心、民心。办好群众的信访事，就能为党和政府赢得一片民心，为社会增添一份安宁。我们不能将正常的、依法有序的信访视为不稳定因素，更不能消极地对待群众信访活动。惟有切实畅通信访渠道，及时妥善地解决信访中反映的问题，才能提升社会秩序的“稳定系数”。畅通信访渠道，善待信访群众，才能保持党和群众的密切联系，才能保证群众的合法权益不受侵犯，才是促进经济发展、维护社会稳定的明智之举。当前新形势下，我们应该加强以下几点：

(一)要构筑大格局，落实责任制，合理分流信访量。要构筑党和政府联系群众的全方位、多层次、多渠道的信访大格局，营造人人关心、支持信访工作的大环境。要健全县、乡镇、村、组四级信访工作网络，健全以各级党政领导信访工作责任制为主体的纵到底、横到边的信访工作领导机制。从组织体系上保证“分级负责、归口处理”的原则落到实处。尤其要加强基层信访工作，加强信访系统上下之间，机关职能部门之间的联系，形成一方受理，多方联动，确保群众信访反映的问题，能及时、就地、妥善得到处理，以适应当前信访工作的新形势，新变化。

(二)要建立党和政府联系群众的快车道。为适应新形势下群众信访快节奏的要求，要运用现代化的通信网络，建立起党和政府联系群众的快车道。让群众既可以运用传统的写信、走访形式向党和政府反映问题，又可以通过电话、电报、电子邮件、网上信访等现代通信方式，快捷地向党和政府提出意见、建议和要求。

(三)要加强信访信息工作，及时反映群众呼声。各级信访网络要及时、准确、真实地反映人民群众的想法、意见和建议，反映人民群众关注的热点、难点、苗头性、倾向性的问题，反馈党的各项政策的执行情况，深入开展调查研究，加大对信访信息的综合开发利用，努力为各级党委、政府的科学决策提供参考意见和建议。

(四)要积极探索长效运行机制，减少“三访”。当前“越级访”、“重复访”、“群体访”增多，信访工作面临很大的压力，群众为此也付出了较高的信访成本。要积极探索有效的信访工作运行机制，既要确保信访渠道畅通，又要减少越级访、重复访、集体访，特别是减少去京赴省来州越级上访。一要完善领导下访、约访制度，变群众上访为领导主动下访，实现信访工作重心下移。下访领导应以县处级以下干部为主，有力利推动、促进疑难信访问题的解决，推动、促进机关效能建设起到了积极作用。但从信访实践看，许多信访问题发生在基层，解决也在基层，许多信访问题的解决是上级机关无法取代，也不应该越俎代庖的。县处级以下干部要结合工作分工，开展定期不定期的经常性的下访约访活动，主动上门倾听群众呼声，解决群众实际问题。二要完善矛盾纠纷排查调处制度，变被动为主动，实现信访工作关口前移。要层层建立矛盾纠纷排查制度。排查分析本单位可能出现的问题，及时、就地调处化解在矛盾纠纷的初发阶段。三要完善信访工作重点管理和考核制度，变压力为动力，实现信访工作长效管理。要将信访工作领导责任分解量化，纳入党政干部年度考核内容，激发各级领导抓信访、保稳定、促发展的积极性。

(五)规范行为维护正常的信访秩序。首先，要规范信访办理行为，维护信访群众的合法权益。一要规范工作程序，健全工作制度。规范信访受理、查办、结案、回告、归档工作。健全信访工作领导责任制、首问负责制、责任追究制等行之有效的制度。对群众署名的来信，责任单位要认真处理，并将办理情况回告信访人。要防止和纠正将群众来信一转了之、不督不办，不问结果的现象。对群众来访反映的问题，要按首问负责制的要求，接待人员能当面解答和处理的，当场予以解答处理;不能当面解答处理的，要落实承办单位和承办人限期解决。对申诉类和求决类信访问题的处理情况应根据信访人的要求及时出具《信访处理意见书》;对群众持《信访处理意见书》逐级上访的，受理单位要在规定的时间内认真复查处理，并答复信访人。二要依法分流和妥善解决涉法信访问题。对涉法信访案件，信访部门要加强与县人大、公、检、法司有关部门的联系，积极引导群众按法定程序解决，公检法部门要切实履行职责，严格依法办事，县人大和政法部门要加强协调和督办，建立公检法司与信访部门联席会议制度，定期研究解决涉法信访问题。

。

**信访工作心得体会篇十三**

自上世纪90年代以来不断增多的大规模群体信访和矛盾激烈的个体信访，引发了持续上升的信访洪峰，成了影响社会稳定的重要因素，以成都市为例，1998年信访总数28000件次，20xx年信访总数84000件次，20xx年信访数321619件次，20xx年1—4月达129754件次，较去年同期上升94%，高增长的信访量可谓居高不下，愈演愈烈，各级政府机关在处理信访工作中，要花大量的人力和物力，特别是最基层的街道办、乡镇政府，在面对大量的群体信访和矛盾激烈的个体信访，上有领导指令化解的压力，下有群众极端不满的怨气，信访部门在解决信访事项的过程中处于两难的境地。

信访是人们在经济生活中的现实矛盾反映。随着我国经济的不断发展，人们在经济生活中的交往日益频繁，由此产生的自然人与自然人之间、自然人与法人、自然人与其它组织之间的民事纠纷、刑事纠纷、行政纠纷呈显著上升趋势。在处理和解决这种人民内部矛盾过程中，往往通过人民调解、以及诉讼等程序能够使大多数的问题得以圆满解决，产生纠纷的双方当事人对有关职能部门的处理结果也能够欣然接受，起到了既能维护法律权威，又能达到化解矛盾、解决纠纷的目的。然而，一些或因对政府职能部门执法不满、执法不公，或因自身处于社会劣势地位而遭受不公平待遇或经济损失的群众，按自己的主观意愿到任何一级机关解决问题，上访人往往认为单单依靠本单位、本部门不能解决问题，只有通过制造更大的声势、聚集更多的人数、采取更过激的行为、使用更严厉的措词、到达更高一级的党政单位信访才能达到其目的。街乡解决不了去区市里解决，区市里解决不了去省里解决，省里再解决不了就进京上访。更为恶劣的是部份上访人采取阻拦党政主要领导车辆、关闭行政机关大门、在国家以及党政要害机关静坐，更有甚者还冲击国家有关党政部门、砸毁公共财物，严重影响了党政机关的形象，扰乱了党政机关的正常的工作环境和工作秩序。当然，发生上述行为后，当事人均受到不同程度的治安处罚。

造成当前信访特别是集体访、重复访逐年增多的主要原因有：一是客观上的原因。由于当前我们正处在社会转型时期，利益关系的不断调整，导致了社会结构、经济结构和利益结构的深刻变化，一些积累多年的深层次矛盾和问题逐渐显现，解决这些矛盾和问题是需要一定过程的，而群众要求解决问题的心情迫切，这两者之间的矛盾，是造成群众信访和集体访、重复访增多的重要原因之一。二是主观上的原因。少数国家公务人员不依法行政，甚至违法乱纪，侵害群众的利益，有的对群众的合理要求或应该解决的问题推诿扯皮，敷衍塞责，以致“小事拖大，大事拖炸”，引发大规模群众上访;还有一些部门在实施改革措施过程中，程序不规范、不公开，工作方法简单，操之过急，引起群众不满，进而引发群众集体重复上访。

前面提到信访人的行为能够严重影响了党政机关的形象，扰乱了党政机关的正常的工作环境和工作秩序，那么现阶段党政机关是怎样对待信访工作，信访工作有什么样的性质和任务，又有什么样的作用呢中央领导同志曾多次批示指出：“信访工作是我们党和政府发扬民主、体察民情、联系群众的重要渠道”。并将新时期信访工作的重要性生动地概括为体察民情的“寒暑表”、检验政策的“调节器”和发扬民主的重要“窗口”。xx届六中全会通过的《决定》中要求，要拓宽反映社情民意的渠道，加强和改进党的作风建设，领导干部要亲自处理来信来访。这充分说明了新时期信访工作的重要作用。应该看到，做好信访和维护稳定工作，是实践党全心全意为人民服务宗旨、贯彻“三个代表”重要思想中“代表最广大人民的根本利益”的具体体现。是保持同人民群众的血肉联系的重要方面，是加强和改进党的作风建设、贯彻党的xx大精神的具体要求。同时，信访工作在化解人民内部矛盾、维护社会稳定，发挥着独特的重要作用。信访工作做得好不好、有没有成效，直接关系到党和政府在群众中的形象，关系到社会稳定和经济的可持续发展。因此，要把做好信访工作提高到贯彻落实“三个代表”重要思想，加强和改进党的作风建设，维护社会稳定、促进经济改革、发展和稳定的高度来认识。

信访工作是体察民意的“寒暑表”，是维护社会稳定的“减压阀”。信访工作不仅仅是信访部门的工作，也是我们各级党组织、各级领导的份内事。在当前情况下，重视不重视信访工作，是检验领导干部素质高不高的重要标志;做好做不好信访工作，是衡量一个单位工作扎实不扎实的重要标准。一个不善于抓信访工作的领导干部，很难说是一个称职的领导者。要把信访工作列入重要议事日程，摆上重要位置，尤其是作为信访工作的第一责任人，更要带头抓信访工作，亲自批办重要的群众来信，接待反映重大问题的来访群众，过问重要的来信来访处理情况，认真组织查处重大信访案件。要积极支持信访部门的工作，为他们创造良好的工作环境，并帮助他们解决实际困难和问题。

信访工作是一项重要的经常性的政治工作，也是一项十分重要的群众工作，它属于上层建筑领域，是为社会主义政治服务的。具体地说，信访工作的性质包括三个方面：一是党和国家各级领导机关、人民团体和企事业单位的一项群众工作和政治工作。这是因为信访活动的发起者是广大人民群众，他们反映情况，提出要求，都具有自发性和群众性。而看待、处理这些问题，就必须以党和国家的政策、法律为准绳。这就使信访工作具有强烈的政治性。从现象上看，信访工作体现了信访者与受理者之间的关系;从实质上看，它体现了人民群众与国家和社会组织管理者之间的关系，从一个方面体现了社会的政治制度。因此，信访工作是一项群众性很强的政治工作。二是维护和实现人民群众民主权利的重要手段。在我们社会主义国家里，人民是国家的主人，他们可以依照法律，通过各种途径和形式，保护自己的合法权益，行使民主权利，参与国家的管理。在现阶段，人民群众表达意愿，参政议政，实施民主监督、公开监督，信访形式已成为人民代表大会制度之外的一件最常用的形式，而信访工作的任务恰恰是要尽可能恰当地解决群众的实际问题，满足群众正当要求，反映群众的真实意愿，为人民群众参政议政，实施民主监督提供方便和条件。同时，还要严格按照《宪法》的规定，保障群众来信来访的民主权利的顺利行使，坚决反对和制止任何阻挠、压制群众正当行使信访权利的错误行为。对打击报复信访者的单位和个人要依照党纪、政纪和法律予以制裁。三是党和国家的各级领导机关及其负责人密切联系群众，进行民主协商对话，了解民间信息的重要渠道。社会主义时期，党和国家的一切决策必须以广大人民群众的利益和愿望为前提。群众来信来访正是各级领导机关和负责人了解民意的重要渠道，是领导者与群众进行交往的一个不可缺少的环节。从某种意义上讲，信访工作就是领导与群众之间的一种联系，是受理者与信访者之间的一种对话。这种联系、沟通与对话，有比较直接、比较广泛、比较迅速、比较真实的特点。

信访工作是一项很繁杂、很具体的工作，没有老本可吃，什么时候重视了，什么时候工作就有成效;什么时候松懈了，整个工作就会前功尽弃，毁于一旦。因此，要高度重视信访工作，按照“只能加强，不能削弱”的要求，努力做好信访工作，营造一个稳定的发展环境。

做好信访工作，关键是要按照“谁主管、谁负责”的原则，切实落实信访工作责任制。一把手要亲自抓信访工作，对信访工作负总责，要认真履行稳定和信访工作第一责任人的责任，有效协调各方力量开展工作;分管领导对信访工作负有直接的责任，要具体负责抓好稳定和信访工作的落实。对群众信访，根据其情况和性质，尽量做到领导亲自接待、亲自批办、亲自督查落实，认真为群众解决实际困难和问题。要站在讲政治高度上，切实加强对信访工作的领导，要把信访工作作为一项长期的群众工作，放在重要位置，加强力量，常抓不懈。要进一步增强党性原则和群众观念，对信访部门开展工作给予人、财、物等方面的大力支持，配齐配强信访力量，确保工作的连续性和有效性。各级领导要按照在“七一”重要讲话中所要求的，以最广大人民的根本利益为出发点和落脚点，“坚持权为民所用，情为民所系，利为民所谋，为群众诚心诚意办实事，尽心竭力解难事，坚持不懈做好事”，结合信访工作的实际，以强烈的政治责任感和深厚的感情，善待上访的群众，体谅和理解他们的困难，积极主动地帮助他们解决问题。

做好信访工作再就是要进一步树牢责任意识，切实抓好责任制落实。信访工作本身就是领导干部的工作。要以落实领导干部信访工作责任制为重点，从三个方面扎实推进信访工作各项制度的落实。一是要认真落实信访工作领导小组会议制度，定期分析形势，讨论解决重大疑难信访问题。坚持和完善部门联系会议制度，建立齐抓共管、联手处理信访问题的协作机制。二是要坚持落实领导干部阅批群众来信和值班接待群众来访制度。对信访量较大，领导干部本人不能及时处理的，要将部分信件交给同级信访部门专人办理，同时要抓好督办，定期过问处理情况。三是要认真落实领导包案和责任追究制度。负责信访包案的领导要认真落实责任，定领导、定措施、定时间、定责任，包案件调查、包问题处理、包人员稳定。对因敷衍、拖延、玩忽职守或徇私舞弊而贻误工作，造成群众越级上访或重复上访的，要严格追究相关责任。

对信访当事人始终不服调解而不断缠访的，以听证会的形式予以终结则显得必要。构筑信访程序，是完善信访制度的需要，也是化解矛盾、促进调解、维护稳定的现实需要。从当前的发展来看，信访还未建立自己的程序，这是信访很不完善的地方。因此，亟需完善信访制度建设，建立一套信访程序，听证是一种独立的法律制度，它的内涵是听取当事人的意见，外延则是立法、执法和司法等领域。听证是化解信访人对信访部门产生的抵触情绪的重要途径，因为听证在于“听”，不仅是主持人听，而且信访人也在听，各方均有平等的发言机会。这样，在信访部门的主持下，信访人把问题讲清楚，有关部门参与解答，现场办公，促成了信访案件的解决。

总之，做好信访工作，既要坚定信心，按照三个代表的要求，为群众多办实事，为维护社会稳定做贡献，又要充分认识社会主义发展的初始阶段群众上访的长期性、艰巨性和社会矛盾的复杂性。要始终保持清醒的头脑和政治敏锐性，增强政治鉴别力，与时俱进，努力做好信访工作。

共

3

页，当前第。

2

页

1

2

3

。

**信访工作心得体会篇十四**

信访工作是党和政府联系群众的重要途径，也是维护社会稳定、促进人民安居乐业的重要保障。多年来，在我从事信访工作的过程中，我深感这项工作的重要性和复杂性。在与信访群众的接触中，我积累了一些心得体会，这些心得体会有助于加强信访工作的效果，提高工作的质量与效率。下面，我将分享三个我在信访工作中得出的心得体会。

首先，注重倾听群众声音。信访工作的初衷是解决人民群众的合理诉求，而群众的诉求首先需要我们倾听。在接待信访群众时，我常常用心倾听他们的故事和问题，并与他们进行深入的交流。我认为，只有真正理解了群众的疾苦和期望，我们才能更好地为他们提供服务，并解决他们的问题。因此，在信访工作中，我们必须时刻保持敏感和耐心，做到真正的倾听和理解。

其次，坚持问题导向。在信访工作中，群众提出的问题五花八门，很多时候我们很难一下子找到解决方案。然而，作为信访干部，我们不能被问题所困扰和打击，而应该始终坚持问题导向。我们要依靠广泛的知识储备和对法律法规的熟悉，积极寻找解决问题的途径和方法。有时候，我们需要不断学习和进修，提升自己的专业能力。信访工作中的问题并不是一成不变的，只有我们不断学习和适应，才能更好地应对挑战。

再次，建立良好的沟通渠道。群众的诉求和问题多种多样，常常需要我们与其他部门和单位进行协调和合作才能解决。因此，建立良好的沟通渠道和寻求合作是信访工作中至关重要的一环。在与其他部门的沟通中，我们要坚持诚信与尊重，确保合作的愉快进行。同时，我们要加强对各部门的了解，建立起一套有效的沟通机制，以便更好地促成问题的解决。只有建立良好的沟通渠道，我们才能更好地为群众提供服务和解决问题。

最后，信访工作需要持之以恒。信访工作往往涉及到群众的切身利益，解决问题需要时间和精力。然而，我们不能因问题繁多和疲劳困倦而放弃信访工作。我们要时刻保持积极的工作态度和责任感，尽最大努力为群众提供帮助和支持。在这个过程中，我们要善于总结经验和教训，不断学习和提高自己的工作能力。只有持之以恒地做好信访工作，我们才能赢得群众的信任和尊重，进一步提高我们的工作效果。

综上所述，信访工作是一项需要付出艰辛努力的工作。通过多年的实践，我体会到倾听群众声音、坚持问题导向、建立良好的沟通渠道和持之以恒的重要性。这些体会帮助我更好地为群众服务，也为其他从事信访工作的人提供了一些参考和启示。信访工作是一项关乎民生问题的工作，我们应当以高度的责任感和使命感，不忘初心，砥砺前行，为维护社会和谐稳定、促进人民幸福安康做出更大的贡献。

**信访工作心得体会篇十五**

按照组织安排，我于20xx年x月x日至x月x日在县信访局工作。经过一个多月时间的专职处理和接待来信来访工作，让我更深层次的理解在新时期做好信访工作至关重要，我也是一名从基层干起的领导干部，在乡镇也处理了不少的信访事件，但这次直接面对面接处信访工作，使我更加明白：新时期的信访工作是人民群众反映诉求的正当途径，是解决群众困难、化解社会矛盾、促进社会和谐的重要渠道，处理信访事件时应灵活、变通，方式方法得当。

一、开展工作的基本情况。

信访部门是代表党委政府形象的部门，言行举止应符合党委政府形象。由于部门的特殊性，政策性非常强，所以说话要有理有据，言语要严谨，用词要得当。在构建和谐社会的指导思想下，努力做好维护地区稳定的工作，把矛盾尽量化解在基层，最终目标是让百姓安居乐业，促进经济良好的持续的发展。

我是刚从乡镇调任县商务和外事侨务局任局长不到半年，许多工作还正在熟悉当中，原来我局负责全县企业改制工作，所以全县企改遗留问题较多，在上任信访工作之前，我再次熟读了《信访条例》，按照信访工作流程处理各种来信来访。在对待上访人要和蔼可亲，把百姓的诉求当成自己的事情，按照“四个到位”的要求，认真分析哪些是能够解决的，哪些是需要做思想疏导工作的，哪些是需要制订稳控措施的，分类处理，一项一项的抓好落实，切实做到“诉求合理的解决问题到位，诉求无理的思想教育到位，行为违法的依法处理到位，生活困难的帮扶救助到位”。按照《信访条例》规定的时限办结各类信访事件。我工作的一个多月理共接待来访x件，属我管职权范围办结x件，转相关部门办理x件。特别是对xx煤矿职工上访问题，在一个星期内及时处理和办结，解决了多年的改制遗留问题。

二、如何做好新时期的信访工作。

近年来，随着民主法制建设的不断加强，信访工作也趋向规范化，如何解决好发生在群众身边、侵害群众利益的问题，使矛盾和问题解决在萌芽状态，是对信访工作的新考验。信访工作的重点和难点在基层，在城区是企业改制、下岗职工生活出路问题及城镇建设、拆迁、安置、赔偿及管理中的问题;在农村是村级村务、财务公开透明及上级惠农政策的落实问题。这中间就存在着职工与企业、群众与乡村干部之间的矛盾。如何做好这项难度高、责任重的基础性问题是每个领导和信访工作干部应该深刻考虑的问题。群众信访是社会矛盾的客观反映，是群众自身承受能力的外在表现。依法、有序、活跃的群众信访活动，是我们党和国家兴旺的标志，是党群关系正常的表现。“人不伤心不落泪，人无难事不上访”。信访群众大多是遇到了自身无法克服的困难和问题，因超越了自身的承受能力，他们只得求助于人民政府。群众信访无小事，从表象上看，群众信访反映的问题都是些琐碎、繁杂的小事，而对信访人来说，是大事、难事。这些事，事事连着家事、国事;事事系着人心、民心。办好群众的信访事，就能为党和政府赢得一片民心，为社会增添一份安宁。我们不能将正常的、依法有序的信访视为不稳定因素，更不能消极地对待群众信访活动。惟有切实畅通信访渠道，及时妥善地解决信访中反映的问题，才能提升社会秩序的“稳定系数”。畅通信访渠道，善待信访群众，才能保持党和群众的密切联系，才能保证群众的合法权益不受侵犯，才是促进经济发展、维护社会稳定的明智之举。当前新形势下，我们应该加强以下几点：

(一)要构筑大格局，落实责任制，合理分流信访量。要构筑党和政府联系群众的全方位、多层次、多渠道的信访大格局，营造人人关心、支持信访工作的大环境。要健全县、乡镇、村、组四级信访工作网络，健全以各级党政领导信访工作责任制为主体的纵到底、横到边的信访工作领导机制。从组织体系上保证“分级负责、归口处理”的原则落到实处。尤其要加强基层信访工作，加强信访系统上下之间，机关职能部门之间的联系，形成一方受理，多方联动，确保群众信访反映的问题，能及时、就地、妥善得到处理，以适应当前信访工作的新形势，新变化。

(二)要建立党和政府联系群众的快车道。为适应新形势下群众信访快节奏的要求，要运用现代化的通信网络，建立起党和政府联系群众的快车道。让群众既可以运用传统的写信、走访形式向党和政府反映问题，又可以通过电话、电报、电子邮件、网上信访等现代通信方式，快捷地向党和政府提出意见、建议和要求。

(三)要加强信访信息工作，及时反映群众呼声。各级信访网络要及时、准确、真实地反映人民群众的想法、意见和建议，反映人民群众关注的热点、难点、苗头性、倾向性的问题，反馈党的各项政策的执行情况，深入开展调查研究，加大对信访信息的综合开发利用，努力为各级党委、政府的科学决策提供参考意见和建议。

(四)要积极探索长效运行机制，减少“三访”。当前“越级访”、“重复访”、“群体访”增多，信访工作面临很大的压力，群众为此也付出了较高的信访成本。要积极探索有效的信访工作运行机制，既要确保信访渠道畅通，又要减少越级访、重复访、集体访，特别是减少去京赴省来州越级上访。一要完善领导下访、约访制度，变群众上访为领导主动下访，实现信访工作重心下移。下访领导应以县处级以下干部为主，有力利推动、促进疑难信访问题的解决，推动、促进机关效能建设起到了积极作用。但从信访实践看，许多信访问题发生在基层，解决也在基层，许多信访问题的解决是上级机关无法取代，也不应该越俎代庖的。县处级以下干部要结合工作分工，开展定期不定期的经常性的下访约访活动，主动上门倾听群众呼声，解决群众实际问题。二要完善矛盾纠纷排查调处制度，变被动为主动，实现信访工作关口前移。要层层建立矛盾纠纷排查制度。排查分析本单位可能出现的问题，及时、就地调处化解在矛盾纠纷的初发阶段。三要完善信访工作重点管理和考核制度，变压力为动力，实现信访工作长效管理。要将信访工作领导责任分解量化，纳入党政干部年度考核内容，激发各级领导抓信访、保稳定、促发展的积极性。

(五)规范行为维护正常的信访秩序。首先，要规范信访办理行为，维护信访群众的合法权益。一要规范工作程序，健全工作制度。规范信访受理、查办、结案、回告、归档工作。健全信访工作领导责任制、首问负责制、责任追究制等行之有效的制度。对群众署名的来信，责任单位要认真处理，并将办理情况回告信访人。要防止和纠正将群众来信一转了之、不督不办，不问结果的现象。对群众来访反映的问题，要按首问负责制的要求，接待人员能当面解答和处理的，当场予以解答处理;不能当面解答处理的，要落实承办单位和承办人限期解决。对申诉类和求决类信访问题的处理情况应根据信访人的要求及时出具《信访处理意见书》;对群众持《信访处理意见书》逐级上访的，受理单位要在规定的时间内认真复查处理，并答复信访人。二要依法分流和妥善解决涉法信访问题。对涉法信访案件，信访部门要加强与县人大、公、检、法司有关部门的联系，积极引导群众按法定程序解决，公检法部门要切实履行职责，严格依法办事，县人大和政法部门要加强协调和督办，建立公检法司与信访部门联席会议制度，定期研究解决涉法信访问题。

**信访工作心得体会篇十六**

信访，是指公民、法人或者其它组织采用书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，向各级政府、县级以上政府工作部门反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，依法由有关行政机关处理的活动。

xx年社区信访工作总结

在街道信访办及杨主任的大力支持下，我们社区紧紧围绕工委、办事处中心工作，从健全完善信访工作长效机制入手，进一步夯实工作基础，加大矛排纠纷排查化解工作，使本社区全年信访工作总体平稳。

现将一年的信访工作总结如下：

1、强化依法信访工作。

对群众反映的违法违纪信访案件进行查处。

2、及时通报信访情况，对集体访、越级访等突发事件及时上报镇有关领导。

实行社区领导公开接访，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。

3、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。

建立了社区事务受理中心，把一门式服务中心模式向小区延伸。

抓好排查调处工作。

构建了社区信访排查工作网络体系。

抓好畅通信访渠道工作，设立了群众信访信箱，抓好依法信访工作。

为使信访工作纳入制度化、法制化的轨道，社区在信访工作制度的建立方面下了狠大功夫。

进一步建立和完善了信访接待制，信访工作联络制，信访岗位责任追究制，下派工作组制，矛盾纠纷排查制等五项信访工作制，对重点案件实行领导包案到底，协调联动的工作机制，使信访处理工作开展的更顺利，更及时。

此外，加强信访档案的管理，对信访案件及时登记，并对处理过程和结果进行记载，为以后的工作留下珍贵的资料。

四、建立健全信访工作网络，细化矛盾排查

为切实做好信访隐患排查工作，做到信访矛盾不出村，不出社区，我社区设立专职信访员和联络员，建立起了上下贯通，左右衔接的排查网络。

社区专职信访员由富有社区工作经验的同志担任，联络员由社区有名望的老党员、老干部担任，社区领导定期听取联络员的汇报，对排查出的信访隐患，及时组织人力进行处理，确保了矛盾不被激化。

五、建立矛盾纠纷解决机制，搞好案件处理

第二，强化调度和督导。

为确保将解决处理信访问题的意见落到实处。

从根本上减少群众的重复上访。

社区加大对信访工作督导力度，社区每周召开一次信访工作调度会，由主管信访的副书记汇报一周来的的信访苗头及信访案件处理情况，对重点案件，集体协商，加大工作力度，确保案件的及时解决。

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！