# 最新人大信访工作总结 人大信访工作要点(通用13篇)

来源：网络 作者：梦里花落 更新时间：2025-07-22

*人大信访工作总结 人大信访工作要点一一、基本情况市人大信访办共受理群众来信来访499件次，较去年同期453件次，上升10%;其中来信256件，较去年同期237件次，上升7.4%;来访119批(次)814人次，咨询124件。均已交办、转办、督...*

**人大信访工作总结 人大信访工作要点一**

一、基本情况

市人大信访办共受理群众来信来访499件次，较去年同期453件次，上升10%;其中来信256件，较去年同期237件次，上升7.4%;来访119批(次)814人次，咨询124件。均已交办、转办、督办完结。办结率达100%。确实做到件件有落实，事事有回音。

二、今年信访的主要特点是“五多一少”

一是从分类上看，反映农村和司法问题较多，分别为117件和92件，各占全年信访总量34.4%、27.1%。

二是从受理范围上看，不属于人大信访受理范围的信访件较多，60%是反映“一府两院”职能部门具体工作的问题。

三是从信访规模上看，集体联名信访件较多，共128件，占信访总量37.6%。

四是从信访频率上看，重复信访件较多，共157件，占信访总量46.1%。

五是从表现形式上看，集体访和越级访增多，如南郊村反映土地补偿问题;张媛要求护养补助金问题等。

六是从人大业务上看，反映有关人大代表的问题较少，只有2件。

三、来信来访反映的主要问题

1、一是反映土地纠纷、山林延包及林权证捆绑发放问题，仍当前农村信访中的热点问题;二是反映永林集团伐木及农村建电站造成农田缺水问题，此仍当前农村信访中反映最强烈的问题;三是反映村干部违纪问题;四是反映农村盗伐林木问题，要求林业公安加强执法力度的呼声较大;五是反映交通事故处理不公及赔偿问题，要求依法公正处理;六是企业改制职工补偿金及工伤补偿问题等引发的矛盾;七是反映环保问题，如反映私立医院污染、建筑工地、卡拉ok厅噪音、佳\*冷气排放等影响居民生活问题;八是反映医疗纠纷问题和民政局殡葬服务乱收费问题。

2、反映法院工作问题信访件36件,占信访总数的10.6%。其中反映法院执行不力问题突出,占法院工作问题信访件的一半。

3、反映公安工作及公安干警违法行为等问题信访件26件,占信访总数7.6%。主要反映干警办事不力、执法不公等。

四、存在上述问题的原因

一是部分乡镇、街道和个别部门领导对信访问题不够重视，存在对信访件反馈不及时或应付了事等现象，导致当事人对反馈不服，重复上访;二是一信多投现象多，增加了信访工作量;三是由于集体访和越级访往往更能引起领导重视，解决效果更快更好，因而让上访者产生只有集体访和越级访才有效果的错觉，故集体访和越级访不断增多;四是群众匿名信多，调查反馈难度大;有些信访户法律意识淡薄，没有足够的法律证据，致使信访问题难以解决;五是对信访老户、缠访户缺乏必要的法律手段促其息访。

七、领导重视，加强信访工作做到六到位

\*\*市人大常委会认真贯彻落实全国、省、\*\*人大信访工作会议精神，加强信访工作，做到六到位。一是认识到位。 市人大常委会领导充分认识到人大的信访工作是关系到党同人民群众的联系，关系到社会稳定的一项具有很强政治性和政策性的工作，并高度重视信访工作，将信访工作列入常委会议事日程，结合人大审议、调查、执法检查、评议、视察、个案监督等活动，把人大的信访工作作为密切与人民群众联系的“主业”抓紧抓好，努力开拓人大信访工作的新局面，以适应新形势发展需要。二是人员到位。\*\*市人大常委会加强信访队伍建设，做到“人员”到位，除有一名专职信访人员外，为进一步加强信访工作，今年又将四位熟悉法律、农业、财经、教育方面知识的主任科员调来一起指导抓好信访工作。三是设施到位。\*\*市人大常委会确保信访工作“硬件”设施到位。设有专门的信访接待室，同时专门为信访工作配齐电脑、扫描仪、打印机等设备，并送信访工作人员到省人大进行信访应用软件培训，以加强与、省人大的快速沟通联系，确保信访渠道畅通。进而逐步做到信访电子化，信访档案无纸化。\*\*市人大常委会还开设信访电子信箱，拓宽信访渠道，这是\*\*市人大常委会提高信访工作质量的又一尝试。四是制度到位。\*\*市人大常委会高度重视信访工作，3月份专门组织部分机关信访工作人员和乡镇人大主席赴全国信访先进单位湖南常德考察信访工作，并制定了《\*\*市人大常委会信访工作制度》，建立重要信访问题协调会制度、信访分析会制度、领导下基层接访群众制度、信访工作联席会制度、联合办案制度、信访办理会议讨论制度、逾期未结信访案件通报制度及人大常委会主任、市政府市长接待人大代表制度。10月份，召开全市人大信访工作联席会，构建信访网络体系并加强了乡镇人大信访工作。\*\*市人大常委会领导坚持接访制度,坚持每月15号的接待日制度和领导下乡镇接访制度。在下乡接访中，常委会领导们做到大户下访，老户回访，难户专访，努力把问题解决在基层，把矛盾化解在萌芽状态。同时做到机构牌子上墙、领导小组名单上墙、主要制度上墙、信访网络图上墙。五是措施到位。\*\*市人大常委会成立了信访工作领导小组，由人大常委会一名副主任任组长，各委办主任为成员组成。六是督办到位。我办每月选出若干件信访件作为督办件，目前已有12件被列为督办件，反馈率达100%。同时，认真实施信访办理情况通报制度，并对本年度信访办理情况进行通报;对不能及时反馈的信访件用电话和发放催办单方式进行催办，对每一件反馈件由各委办签发反馈意见单，并将反馈不清楚或办理不完整的信访件发还承办单位补办。如：\*\*市某企业职工周某等人自1999 年始不断向我办上访反映因企业拒不为其交纳社保金一事，诉诸劳动仲裁，并根据仲裁生效裁决书要求法院予以执行，但法院认为社保金属于国家强制性征缴范畴，必须由劳动与社会保障局依法履行职责，该裁决的事项不属于劳动争议仲裁范围，不予执行。我办经了解情况后，得知法院和劳保局双方就受案范围问题多年来一直无法达成共识，致使周某等人社保金问题无法解决，为此，市人大常委会领导高度重视，多次召开由市人大有关委办室及\*\*市人民法院、\*\*市劳动保障局等有关部门单位领导参加的工作协调会，并以会议纪要的形式明确了法院和劳保局对此类信访件处理的职责。

八、抓紧抓好信访“主业”，切实为民服务

人大的信访工作是人大及其常委会保持同广大人民群众联系最天然、最直接的渠道。是关系到社会稳定的一项具有很强的政治性和政策性的工作，\*\*市人大常委会领导高度重视信访工作，把人大的信访工作作为密切与人民群众联系的“主业”抓紧抓好，以适应新形势的发展需要。一是抓“主业”，把好审阅关。全年由人大主任、副主任审阅把关的信访件达422件，占信访件84%。如：今年4月2日，\*\*镇退休教师郑某来信反映其多年来因\*\*镇和中心小学之间的误解和互相推诿等原因多年来导致其房屋修缮费一直未予补偿，经市人大常委会领导审阅批转教育局限期办理并反馈后，日前，郑老师已拿到其房屋修缮费1000元。二是抓“主业”，为民办实事。如在\*\*市人大常委会的监督下，市殡仪馆取消了向司仪、乐队等收取的殡葬服务费。5月26日，市民郭等6人集体到\*\*市人大信访办上访，称市殡仪馆在已向丧属收取场服务费的情况下，又向丧属所雇用的司仪、乐队等人收取场地费，每人每场25元、40元等，司仪、乐队等人又将这些收费转嫁到丧属身上，这无形中加重了丧属的负担，上访者认为这些收费没有任何有效文件规定，系乱收费，要求人大监督，依法予以取消。 市人大常委会领导高度重视此信访问题，认为它关系到全市人民的切身利益，立即责成市殡仪馆就此问题当面向人大作出汇报，要求对乱收费项目应予以取消，以维护市民的切身利益。当日，市殡仪馆表示取消以上费用的收取。该服务费的取消，受到广大市民的普遍赞誉，称人大为民办了一件大好事。又如xx乡王田村村民郑、熊两人到我办反映，称她俩于1995年9月在畲族乡丰田小学任教至1999年7月，后下岗，但村里一直以无钱为由拖欠她们4年代课工资共10980元。现村里有钱却仍不支付工资。我办立即将信访件转xx乡政府处理，并告知上访者，村里拖欠工资是不对的，可找乡政府出面协调解决，亦可告知村委会负责人，若再不付工资就向法院起诉执行。第三天，当事人打电话到信访办，称村里已支付10980元拖欠工资，对人大表示感谢。再如，4月26日，xx镇黄龙村村民王上访反映其种了60多亩油桃，3月份油桃刚挂果时，到x南农业服务公司购买农药，未料农药喷上后，油桃全脱落，给其造成较大经济损失，经查系农药为假药所致。他多次找农业服务公司协调赔偿事未果。我办将信访件转农经委后，农经委立即出面协调，现农业公司已赔偿王明华2万元经济损失。王多次打电话对人大表示感谢。三是抓“主业”，认真落实上级交办件。如市人大常委会领导接到\*\*人大常委会交办的市造纸厂职工叶维治、范炳根不服造纸厂破产清算组及市法院对其工伤安置补偿及张x护养补偿金信访件后，立即按照xx市人大常委会的交办意见，认真办理落实，并多次召开由人大牵头，政府、法院、劳保局、清算组有关负责人参加的专题会议，对该信访问题进行研究，现他们的赔偿问题已得到解决。

九、注重信访信息，为常委会履职服务

信访信息具有信息源广、信息量大、客观真实等特点，是观察社会的“窗口”，是了解基层、了解群众的重要渠道。今年我办继续坚持每月的信访情况汇总分析制度，对信访热点、难点进行分类、排查;努力把社会动态、社会倾向、难点问题反映出来，为人大常委会履行职责提供准确的、翔实的依据，为人大监督提供服务。目前，已作信访统计12篇，撰写信访情况分析文章4篇，供领导决策参考，我办进一步加强与乡镇人大的沟通，对苗头性的信访件及时与乡镇人大主席联系，将矛盾化解在基层。如：日前，x川镇村民打电话称对林权证发放问题要到xx市群访，我办立即与该镇人大主席联系沟通后，有效地制止了这起越级群访。同时，我办还积极作好人大信访宣传工作。进一步加强对《省人大信访工作条例》的宣传，积极引导群众依法信访，并撰写信访工作宣传稿9篇，其中被省《人民政坛》采用1篇《\*\*市人大常委会督促市殡仪馆取消乱收费》、\*\*人大采用6篇。

**人大信访工作总结 人大信访工作要点二**

\*\*市人大常委会信访工作坚持以xx大和xx届三中、四中全会会议精神为指导，不断强化为人民服务意识，积极探索新时期人大信访工作新思路、新方法，认真贯彻落实全国、盛\*\*人大信访工作会议精神，围绕中心，服务大局，为常委会履行职权服务;为保障人民群众的合法权益服务;为维护法律尊严、维护社会稳定和促进改革开放经济发展服务。

今年来，在\*\*市人大常委会及信访工作领导小组的领导下，在各委办的齐抓共管、通力协作下，信访工作取得较好成绩。现将一年来信访工作情况汇报如下：

二0xx年，市人大信访办共受理群众来信来访499件次，较去年同期453件次，上升10%;其中来信256件，较去年同期237件次，上升7、4%;来访119批(次)814人次，咨询124件。均已交办、转办、督办完结。办结率达100%。确实做到件件有落实，事事有回音。

一是从分类上看，反映农村和司法问题较多，分别为117件和92件，各占全年信访总量34、4%、27、1%。

二是从受理范围上看，不属于人大信访受理范围的信访件较多，60%是反映“一府两院”职能部门具体工作的问题。

三是从信访规模上看，集体联名信访件较多，共128件，占信访总量37、6%。

四是从信访频率上看，重复信访件较多，共157件，占信访总量46、1%。

五是从表现形式上看，集体访和越级访增多，如南郊村反映土地补偿问题;张媛要求护养补助金问题等。

六是从人大业务上看，反映有关人大代表的问题较少，只有2件。

1、一是反映土地纠纷、山林延包及林权证捆绑发放问题，仍当前农村信访中的热点问题;二是反映永林集团伐木及农村建电站造成农田缺水问题，此仍当前农村信访中反映最强烈的问题;三是反映村干部违纪问题;四是反映农村盗伐林木问题，要求林业公安加强执法力度的呼声较大;五是反映交通事故处理不公及赔偿问题，要求依法公正处理;六是企业改制职工补偿金及工伤补偿问题等引发的矛盾;七是反映环保问题，如反映私立医院污染、建筑工地、卡拉ok厅噪音、佳\*冷气排放等影响居民生活问题;八是反映医疗纠纷问题和民政局殡葬服务乱收费问题。

2、反映法院工作问题信访件36件，占信访总数的10、6%。其中反映法院执行不力问题突出，占法院工作问题信访件的一半。

3、反映公安工作及公安干警违法行为等问题信访件26件，占信访总数7、6%。主要反映干警办事不力、执法不公等。

一是部分乡镇、街道和个别部门领导对信访问题不够重视，存在对信访件反馈不及时或应付了事等现象，导致当事人对反馈不服，重复上访;二是一信多投现象多，增加了信访工作量;三是由于集体访和越级访往往更能引起领导重视，解决效果更快更好，因而让上访者产生只有集体访和越级访才有效果的错觉，故集体访和越级访不断增多;四是群众匿名信多，调查反馈难度大;有些信访户法律意识淡薄，没有足够的法律证据，致使信访问题难以解决;五是对信访老户、缠访户缺乏必要的法律手段促其息访。

\*\*市人大常委会认真贯彻落实全国、盛\*\*人大信访工作会议精神，加强信访工作，做到六到位。

一是认识到位。\*\*市人大常委会领导充分认识到人大的信访工作是关系到党同人民群众的联系，关系到社会稳定的一项具有很强政治性和政策性的工作，并高度重视信访工作，将信访工作列入常委会议事日程，结合人大审议、调查、执法检查、评议、视察、个案监督等活动，把人大的信访工作作为密切与人民群众联系的“主业”抓紧抓好，努力开拓人大信访工作的新局面，以适应新形势发展需要。

二是人员到位。\*\*市人大常委会加强信访队伍建设，做到“人员”到位，除有一名专职信访人员外，为进一步加强信访工作，今年又将四位熟悉法律、农业、财经、教育方面知识的主任科员调来一起指导抓好信访工作。

三是设施到位。\*\*市人大常委会确保信访工作“硬件”设施到位。设有专门的信访接待室，同时专门为信访工作配齐电脑、扫描仪、打印机等设备，并送信访工作人员到省人大进行信访应用软件培训，以加强与、省人大的快速沟通联系，确保信访渠道畅通。进而逐步做到信访电子化，信访档案无纸化。\*\*市人大常委会还开设信访电子信箱，拓宽信访渠道，这是\*\*市人大常委会提高信访工作质量的又一尝试。

四是制度到位。\*\*市人大常委会高度重视信访工作，3月份专门组织部分机关信访工作人员和乡镇人大主席赴全国信访先进单位湖南常德考察信访工作，并制定了《\*\*市人大常委会信访工作制度》，建立重要信访问题协调会制度、信访分析会制度、领导下基层接访群众制度、信访工作联席会制度、联合办案制度、信访办理会议讨论制度、逾期未结信访案件通报制度及人大常委会主任、市政府市长接待人大代表制度，10月份，召开全市人大信访工作联席会，构建信访网络体系并加强了乡镇人大信访工作。\*\*市人大常委会领导坚持接访制度，坚持每月15号的接待日制度和领导下乡镇接访制度。在下乡接访中，常委会领导们做到大户下访，老户回访，难户专访，努力把问题解决在基层，把矛盾化解在萌芽状态。同时做到机构牌子上墙、领导小组名单上墙、主要制度上墙、信访网络图上墙。

五是措施到位。\*\*市人大常委会成立了信访工作领导小组，由人大常委会一名副主任任组长，各委办主任为成员组成。

六是督办到位。我办每月选出若干件信访件作为督办件，目前已有12件被列为督办件，反馈率达100%。同时，认真实施信访办理情况通报制度，并对本年度信访办理情况进行通报;对不能及时反馈的信访件用电话和发放催办单方式进行催办，对每一件反馈件由各委办签发反馈意见单，并将反馈不清楚或办理不完整的信访件发还承办单位补办。如：\*\*市某企业职工周某等人自1999年始不断向我办上访反映因企业拒不为其交纳社保金一事，诉诸劳动仲裁，并根据仲裁生效裁决书要求法院予以执行，但法院认为社保金属于国家强制性征缴范畴，必须由劳动与社会保障局依法履行职责，该裁决的事项不属于劳动争议仲裁范围，不予执行。我办经了解情况后，得知法院和劳保局双方就受案范围问题多年来一直无法达成共识，致使周某等人社保金问题无法解决，为此，市人大常委会领导高度重视，多次召开由市人大有关委办室及\*\*市人民法院、\*\*市劳动保障局等有关部门单位领导参加的工作协调会，并以会议纪要的形式明确了法院和劳保局对此类信访件处理的职责。

1、继续构建我市人大信访网络体系。纵向建立市人大和各乡镇信访网络体系;横向建立人大与“一府两院”网络体系;内部建立人大信访办与各委办之间网络体系。市人大常委会信访工作联席会的召开，进一步完善了网络体系的构建。

2、督促乡镇人大进一步落实信访工作。现各乡镇人大主席团正着手制定信访工作制度，成立信访领导小组，要设立信访接待室，有专职信访工作人员，落实信访工作经费，建立以人大主席团为龙头，以人大代表为依托，延伸至村、组、农户的信访工作网络，聘请兼职信访信息员，推行首问责任制、领导接待日、双向承诺制、信访责任追究制等信访工作制度。今后将进一步加强乡镇人大信访工作的落实，确保乡镇人大在信访办理上改被动接访为主动下访，改事后处理为超前化解，改单向承诺为双向承诺，逐步实现“小事不出组、大事不出村、再棘手的事情也不出镇”的信访工作目标。

3、充分发挥人大代表的作用。要充分发挥人大代表的作用，让人大代表起到联系政府和群众之间的桥梁作用，一方面人大代表将群众的呼声和热点、难点问题反馈给政府，另一方面通过人大代表做好对群众的政策解释和疏通协调工作。要进一步对代表、信息员、协调员进行有关政策和法律知识的培训，依法按程序解决信访问题。

今年来，我市人大信访工作虽然取得一定成绩，但与党和人民群众的要求还有一定的差距，今后我们要切实落实“三个代表”重要思想，认真为群众办实事，以开拓创新的精神，努力探索新形势下人大信访工作的特点，努力开创人大信访工作新局面。

**人大信访工作总结 人大信访工作要点三**

信访工作是人大及其常委会联系人民群众的重要渠道，是人大及其常委会履行法定职责、接受人民群众监督的重要途径。近年来，州人大常委会坚持围绕中心，服务大局，找准人大监督的切入点和突破口，把受理群众信访申诉作为履行监督职能、增强监督实效的重要渠道和了解民意、关注民生、促进和谐的重要工作来抓，不断创新信访工作机制，加大信访案件的转办督办力度，促使一批信访问题得到妥善解决，为维护群众的合法权益，化解社会矛盾，促进社会和谐稳定发挥了积极作用。

一、加强领导，形成齐抓共管工作格局

州人大常委会高度重视信访工作，切实加强对信访工作的领导，坚持把信访工作作为对“一府两院”开展监督的重点和构建和谐社会的重要内容，摆在突出位置，纳入议事日程，在听取民意、了解民情、解决民事上下功夫，多措并举，努力排查化解矛盾纠纷，解决信访突出问题。认真落实领导接访责任制和“一把手”负总责制度，形成了整体重视信访工作的机制和领导重视、职责明确、协调配合、齐抓共管的工作格局。常委会主任会议每年听取两次信访工作情况汇报，研究带有共性和倾向性的信访问题，及时将其纳入监督议题。常委会领导坚持身体力行，率先垂范，做到亲自阅批来信和接待来访人员，亲自协调和督办重要信访案件，有效减少了中间环节，提高了信访工作效率。常委会明确一位副主任具体分管，一名副秘书长主抓信访工作。同时，着力改善信访工作软硬环境，设立信访科，配备两名专职信访干部专门负责信访工作，配置了电脑、打印机等办公设备，设立了群众来信来访接待室，购置了接访专用沙发、饮水设施等，不断改善接访条件。建立健全信访工作制度，规范工作程序，制定了重要信访事项转办、信访联席会议、信访办理程序、信访督办等工作制度，使信访工作逐步走上法制化、规范化轨道。

二、增强责任，带着深厚感情处理信访问题

州人大常委会坚持以人为本，带着对人民群众的深厚感情和高度负责的精神来做信访工作，把做好信访工作看成是为民办实事、谋利益的出发点和落脚点。在办理信访案件时，善于用换位思考的方式对待群众，做到情为民所系，群众利益无小事，认真受理群众来信，热情接待群众来访，使人民群众来信来访件件有着落，事事有回音，让人民群众满意，人大信访工作迈上了新的台阶。转变信访工作观念，变信访接待为信访服务。针对不同的信访问题，积极做好“三服务”，即提供指南服务，指导提出解决问题的方法和途径;提供咨询服务，帮助剖析上访的问题、原因及解决的可能性;提供法律服务，宣传讲解有关法律法规和政策，切实做到以情感人，以诚待人，以理服人，以法教人，以信取人，以效惠人，达到尊重信访人权利，维护其合法利益的目的。

三、完善机制,增强信访工作实效

州人大常委会本着实事求是，有错必纠，分级负责，归口办理的原则，妥善处理信访问题。对事实清楚，证据确凿，适用法律得当的信访案件，督促配合有关部门做好停访息诉工作;对反映强烈，可能错判错处或应当受理而未受理的信访案件则转有关部门办理，切实加大转办督办力度，并指明依法求诉的渠道和方法。通过建立程序严密、规范有序、快捷高效的人大信访处理运行机制，使一批群众反映的问题得到了妥善处理，增强了信访工作实效。一是建立信访案件转办制。对转办的信访案件实行登记建档，明确“一府两院”及其相关部门办理时限，并在规定的时限内向人大报告办理情况。二是建立一把手负责制。对带有普遍性、倾向性、反映强烈的问题和事关群众利益、影响社会稳定的重大信访案件，常委会主要领导亲自过问，有针对性地提出解决问题的建议意见，明确分管领导牵头进行重点督办，确保信访问题依法得到解决。三是建立现场办理制。对一些重要信访问题，组织专人到现场进行调查，并走访当事人，了解事情的真实情况，在充分调查的基础上，组织有关部门负责人到现场与当事人面对面协商办理，提高办理效率和办理质量。四是建立协调办理制。建立了与“一府两院”的联席会议制度，明确各个部门信访工作责任，形成信访工作的强大合力。

四、强化督办，提高信访工作水平

人大信访的一个显著特点就是信访问题主要通过交办和转办来解决。群众向人大及其人大常委会反映问题，满怀着对民主法治、公平正义的期盼。若信访事项批转相关部门后长期得不到解决，将会严重影响人大的威望和权力。州人大常委会注重根据实际情况，选择恰当的方式方法和适宜的时机，有针对性地进行督查督办，促使信访反映的问题得到有效解决，力求把问题解决在基层，把矛盾化解在萌芽状态。一是注重程序督办。对一些比较简单的信访事项，按照程序直接转交有关部门办理，并向承办部门提出意见和建议，要求其限期办理;对一些案情较复杂，需要有关部门调查后才能作出处理决定的，正式发函催办，要求其按期办结。二是突出重点督办。对那些社会影响大、群众意见强烈、矛盾冲突尖锐、涉及广大群众切身利益的热点、难点案件进行重点督办。通过案件的办理，增强“一府两院”的为民意识、公正意识，促进依法办案、公正司法，切实维护群众利益。三是实施高层督办。对重大信访事项和疑难信访问题，实行领导约访、包案调处，做到矛盾不上交，问题早处理，及时化解矛盾。对顶着不办、拖着不办的，必要时提请主任会议或常委会讨论决定，实施更高层次的监督，切实增强承办单位及承办人的责任感、紧迫感，督促其尽快结案，解决问题。四是严格依法督办。州人大常委会将信访办理与依法行使监督权结合起来，充分运用人大及其常委会特有的监督方式，通过视察调查、审议专题报告、执法检查等方式，对事关改革发展稳定大局和行政违法及司法不公等信访问题，认真组织开展执法检查和专题调查，全面掌握案件事实，及时提请常委会审议并形成审议意见，促使“一府两院”整改落实，从源头和政策层面推动带有普遍性和倾向性的问题得到妥善解决。五是加强跟踪督办。抓住督办的重点案件不放，一督到底，督出结果，突出办理效果，给上访人一个明白交代，并坚持事后回访，了解他们对事情处理结果的满意度，从源头上做好重信重访工作。

随着人民群众民主法制观念及依法维权意识的不断增强，人大的地位和作用进一步提高，信访问题日益突出，呈现出群体性上访增加、越级上访持续上扬、矛盾对抗性增强、异常信访增多、疏导化解难度大等特点，群众反映的问题主要是企业改制和国有资产流失、社保及劳资纠纷、农村山林地界纠纷、城市建设管理、征地拆迁补偿安置、乡村财务管理、经济合同纠纷、司法不公等方面，州人大常委会针对新时期人大信访工作的特点，坚持实事求是，全程跟踪，积极协调、加强督办的原则，深入基层、深入群众，开展调查研究，热情接待上访群众，耐心听取群众诉求，做了大量得人心、暖人心、稳人心的工作，每年处理群众来信来访300多件，反映的问题都得到了及时有效的解决，切实维护了群众的合法权益，树立人大机关的良好形象和权威。广南县唐家壁与刘应光宅基地纠纷一案，经过八年诉讼、法院三次判决都没有得到妥善解决，州人大常委会接访后，领导极为重视，经过调查研究，通过人大转办督办，历时八年的诉讼最终得到解决，当事人心平气顺，停访息诉。20xx年，州交通建筑工程公司项目经理李健到省人大常委会上访。反映拖欠农民工工资问题，州人大常委会接到省人大督办件后，常委会分管领导十分重视，批示信访科认真督办抓好落实，做好农民工的思想稳定工作，并带领有关部门负责人深入州中级人民法院和砚山县政府召开联席会议，研究解决拖欠农民工工资问题，砚山县人民政府兑现了52名农民工工资18.8万元。拿到工钱的农民工含着热泪深情地说：“早知道找人大这样管用，我们就不会花费1万多元去反映问题了。”这些信访案件的解决，在人民群众中引起了很大反响，进一步加深了社会各界对人大监督工作重要性的认识。人大信访工作深受群众的信赖，威望不断提高。

当前，人大信访工作出现了许多新情况、新问题。信访主体的法律知识、政策水平、维权意识明显提高，对信访工作提出了更高要求;信访内容复杂、涉及面广，群体访、越级访等现象大量增加，处理难度加大。面对新情况、新问题，州人大常委会将继续探索新的有效途径和举措，做到到位不越位，履职不失职，努力使人大信访工作成为社会和谐稳定的助推器。

**人大信访工作总结 人大信访工作要点四**

信访工作是人大及其常委会联系人民群众的重要渠道，是人大及其常委会履行法定职责、接受人民群众监督的重要途径。近年来，州人大常委会坚持围绕中心，服务大局，找准人大监督的切入点和突破口，把受理群众信访申诉作为履行监督职能、增强监督实效的重要渠道和了解民意、关注民生、促进和谐的重要工作来抓，

不断创新信访工作机制，加大信访案件的转办督办力度，促使一批信访问题得到妥善解决，为维护群众的合法权益，化解社会矛盾，促进社会和谐稳定发挥了积极作用。

一、加强领导，形成齐抓共管工作格局

州人大常委会高度重视信访工作，切实加强对信访工作的领导，坚持把信访工作作为对“一府两院”开展监督的重点和构建和谐社会的重要内容，摆在突出位置，纳入议事日程，在听取民意、了解民情、解决民事上下功夫，多措并举，努力排查化解矛盾纠纷，解决信访突出问题。认真落实领导接访责任制和“一把手”负总责制度，形成了整体重视信访工作的机制和领导重视、职责明确、协调配合、齐抓共管的工作格局。常委会主任会议每年听取两次信访工作情况汇报，研究带有共性和倾向性的信访问题，及时将其纳入监督议题。常委会领导坚持身体力行，率先垂范，做到亲自阅批来信和接待来访人员，亲自协调和督办重要信访案件，有效减少了中间环节，提高了信访工作效率。常委会明确一位副主任具体分管，一名副秘书长主抓信访工作。同时，着力改善信访工作软硬环境，设立信访科，配备两名专职信访干部专门负责信访工作，配置了电脑、打印机等办公设备，设立了群众来信来访接待室，购置了接访专用沙发、饮水设施等，不断改善接访条件。建立健全信访工作制度，规范工作程序，制定了重要信访事项转办、信访联席会议、信访办理程序、信访督办等工作制度，使信访工作逐步走上法制化、规范化轨道。

二、增强责任，带着深厚感情处理信访问题

州人大常委会坚持以人为本，带着对人民群众的深厚感情和高度负责的精神来做信访工作，把做好信访工作看成是为民办实事、谋利益的出发点和落脚点。在办理信访案件时，善于用换位思考的方式对待群众，做到情为民所系，群众利益无小事，认真受理群众来信，热情接待群众来访，使人民群众来信来访件件有着落，事事有回音，让人民群众满意，人大信访工作迈上了新的台阶。转变信访工作观念，变信访接待为信访服务。针对不同的信访问题，积极做好“三服务”，即提供指南服务，指导提出解决问题的方法和途径;提供咨询服务，帮助剖析上访的问题、原因及解决的可能性;提供法律服务，宣传讲解有关法律法规和政策，切实做到以情感人，以诚待人，以理服人，以法教人，以信取人，以效惠人，达到尊重信访人权利，维护其合法利益的目的。

三、完善机制,增强信访工作实效

州人大常委会本着实事求是，有错必纠，分级负责，归口办理的原则，妥善处理信访问题。对事实清楚，证据确凿，适用法律得当的信访案件，督促配合有关部门做好停访息诉工作;对反映强烈，可能错判错处或应当受理而未受理的信访案件则转有关部门办理，切实加大转办督办力度，并指明依法求诉的渠道和方法。通过建立程序严密、规范有序、快捷高效的人大信访处理运行机制，使一批群众反映的问题得到了妥善处理，增强了信访工作实效。一是建立信访案件转办制。对转办的信访案件实行登记建档，明确“一府两院”及其相关部门办理时限，并在规定的时限内向人大报告办理情况。二是建立一把手负责制。对带有普遍性、倾向性、反映强烈的问题和事关群众利益、影响社会稳定的重大信访案件，常委会主要领导亲自过问，有针对性地提出解决问题的建议意见，明确分管领导牵头进行重点督办，确保信访问题依法得到解决。三是建立现场办理制。对一些重要信访问题，组织专人到现场进行调查，并走访当事人，了解事情的真实情况，在充分调查的基础上，组织有关部门负责人到现场与当事人面对面协商办理，提高办理效率和办理质量。四是建立协调办理制。建立了与“一府两院”的联席会议制度，明确各个部门信访工作责任，形成信访工作的强大合力。

四、强化督办，提高信访工作水平

人大信访的一个显著特点就是信访问题主要通过交办和转办来解决。群众向人大及其人大常委会反映问题，满怀着对民主法治、公平正义的期盼。若信访事项批转相关部门后长期得不到解决，将会严重影响人大的威望和权力。州人大常委会注重根据实际情况，选择恰当的方式方法和适宜的时机，有针对性地进行督查督办，促使信访反映的问题得到有效解决，力求把问题解决在基层，把矛盾化解在萌芽状态。一是注重程序督办。对一些比较简单的信访事项，按照程序直接转交有关部门办理，并向承办部门提出意见和建议，要求其限期办理;对一些案情较复杂，需要有关部门调查后才能作出处理决定的，正式发函催办，要求其按期办结。二是突出重点督办。对那些社会影响大、群众意见强烈、矛盾冲突尖锐、涉及广大群众切身利益的热点、难点案件进行重点督办。通过案件的办理，增强“一府两院”的为民意识、公正意识，促进依法办案、公正司法，切实维护群众利益。三是实施高层督办。对重大信访事项和疑难信访问题，实行领导约访、包案调处，做到矛盾不上交，问题早处理，及时化解矛盾。对顶着不办、拖着不办的，必要时提请主任

会议或常委会讨论决定，实施更高层次的监督，切实增强承办单位及承办人的责任感、紧迫感，督促其尽快结案，解决问题。四是严格依法督办。州人大常委会将信访办理与依法行使监督权结合起来，充分运用人大及其常委会特有的监督方式，通过视察调查、审议专题报告、执法检查等方式，对事关改革发展稳定大局和行政违法及司法不公等信访问题，认真组织开展执法检查和专题调查，全面掌握案件事实，及时提请常委会审议并形成审议意见，促使“一府两院”整改落实，从源头和政策层面推动带有普遍性和倾向性的问题得到妥善解决。五是加强跟踪督办。抓住督办的重点案件不放，一督到底，督出结果，突出办理效果，给上访人一个明白交代，并坚持事后回访，了解他们对事情处理结果的满意度，从源头上做好重信重访工作。

五、狠抓落实，树立良好形象和权威

随着人民群众民主法制观念及依法维权意识的不断增强，人大的地位和作用进一步提高，信访问题日益突出，呈现出群体性上访增加、越级上访持续上扬、矛盾对抗性增强、异常信访增多、疏导化解难度大等特点，群众反映的问题主要是企业改制和国有资产流失、社保及劳资纠纷、农村山林地界纠纷、城市建设管理、征地拆迁补偿安置、乡村财务管理、经济合同纠纷、司法不公等方面，州人大常委会针对新时期人大信访工作的特点，坚持实事求是，全程跟踪，积极协调、加强督办的原则，深入基层、深入群众，开展调查研究，热情接待上访群众，耐心听取群众诉求，做了大量得人心、暖人心、稳人心的工作，每年处理群众来信来访300多件，反映的问题都得到了及时有效的解决，切实维护了群众的合法权益，树立人大机关的良好形象和权威。，州人大常委会积极协助麻栗坡县委、县政府处置原商贸总公司信访问题。由于此案件历时时间长，通过行政诉讼、司法程序都未能解决，处理难度大。常委会领导多次深入实地，了解真实情况，提出解决问题的思路，找准了开展工作的突破口，通过深入细致的工作，麻栗坡县原商贸总公司职工上访问题得到较好的解决，上访职工非常满意，向常委会赠送了“领导下访解民忧，多年积案终化解”、“人大领导关心困难企业，共产党人办事公平公正”的锦旗和感谢信。州建设局所属州质监站退休干部曾国明要求落实其身份、工资待遇问题，反映了多年都没有得到妥善解决，州人大常委会接访后，主要领导明确指示建设、人事等有关部门认真调查核实，通过信访督办，其反映的问题得到解决，曾国明夫妇非常感动，向州人大常委会赠送了“立党为公，执政为民”牌匾。，玉溪市玉门县杨萍反映，在事业单位招聘工作人员过程中，人事部门按照考试成绩决定录用其本人，并开具了行政及工资介绍，但卫生部门不予认可，杨萍多次向县委、政府及卫生部门反映，均未得到满意答复，后到州人大反映，分管领导及时作了批示，州人大当天发出督办函件，经过催办，卫生部门接受并安排了杨萍的工作，杨萍专程向州人大送来了热情热情洋溢的感谢信。县平坝镇王玉恒反映黑人黑户问题，其早年曾参加解放军，退伍后分配到木材公司工作，因犯故意伤害罪被判刑两年，满释放后回原籍，生产队以没有承包地为由、林业部门因其已被开除公职为由拒绝给予落户，成为 “黑人黑户” 25年。王玉恒多次向公安、法院、州林业局反映均未解决，其本人因户口问题导致夫妻矛盾激化，父子成仇，亲朋远离，生活困难，随着年龄的增长，生活困难，度日如年。州人大常委会接访后，分管领导要求相关部门按照政策妥善处理好此事，切实解决问题，维护社会稳定，保护上访人员的合法权益。在州人大常委会的督促下，王玉恒反映的户口问题得到解决，现已落户为平坝镇城镇居民(非农业人口)，并按政策规定享受了低保。广南县唐家壁与刘应光宅基地纠纷一案，经过八年诉讼、法院三次判决都没有得到妥善解决，州人大常委会接访后，领导极为重视，经过调查研究，通过人大转办督办，历时八年的诉讼最终得到解决，当事人心平气顺，停访息诉。，州交通建筑工程公司项目经理李健到省人大常委会上访。反映拖欠农民工工资问题，州人大常委会接到省人大督办件后，常委会分管领导十分重视，批示信访科认真督办抓好落实，做好农民工的思想稳定工作，并带领有关部门负责人深入州中级人民法院和砚山县政府召开联席会议，研究解决拖欠农民工工资问题，砚山县人民政府兑现了52名农民工工资18.8万元。拿到工钱的农民工含着热泪深情地说：“早知道找人大这样管用，我们就不会花费1万多元去反映问题了。”这些信访案件的解决，在人民群众中引起了很大反响，进一步加深了社会各界对人大监督工作重要性的认识。人大信访工作深受群众的信赖，威望不断提高。

当前，人大信访工作出现了许多新情况、新问题。信访主体的法律知识、政策水平、维权意识明显提高，对信访工作提出了更高要求;信访内容复杂、涉及面广，群体访、越级访等现象大量增加，处理难度加大。面对新情况、新问题，州人大常委会将继续探索新的有效途径和举措，做到到位不越位，履职不失职，努力使人大信访工作成为社会和谐稳定的助推器。

**人大信访工作总结 人大信访工作要点五**

\*\*市人大常委会信访工作坚持以xx大和xx届三中、四中全会会议精神为指导，不断强化为人民服务意识，积极探索新时期人大信访工作新思路、新方法，认真贯彻落实全国、盛\*\*人大信访工作会议精神，围绕中心，服务大局，为常委会履行职权服务;为保障人民群众的合法权益服务;为维护法律尊严、维护社会稳定和促进改革开放经济发展服务。

今年来，在\*\*市人大常委会及信访工作领导小组的领导下，在各委办的齐抓共管、通力协作下，信访工作取得较好成绩。现将一年来信访工作情况总结如下：

一、基本情况

20\_年，市人大信访办共受理群众来信来访499件次，较去年同期453件次，上升10%;其中来信256件，较去年同期237件次，上升7.4%;来访119批(次)814人次，咨询124件。均已交办、转办、督办完结。办结率达100%。确实做到件件有落实，事事有回音。

二、今年信访的主要特点是“五多一少”

一是从分类上看，反映农村和司法问题较多，分别为117件和92件，各占全年信访总量34.4%、27.1%。

二是从受理范围上看，不属于人大信访受理范围的信访件较多，60%是反映“一府两院”职能部门具体工作的问题。

三是从信访规模上看，集体联名信访件较多，共128件，占信访总量37.6%。

四是从信访频率上看，重复信访件较多，共157件，占信访总量46.1%。

五是从表现形式上看，集体访和越级访增多，如南郊村反映土地补偿问题;张媛要求护养补助金问题等。

六是从人大业务上看，反映有关人大代表的问题较少，只有2件。

三、来信来访反映的主要问题

1、一是反映土地纠纷、山林延包及林权证捆绑发放问题，仍当前农村信访中的热点问题;二是反映永林集团伐木及农村建电站造成农田缺水问题，此仍当前农村信访中反映最强烈的问题;三是反映村干部违纪问题;四是反映农村盗伐林木问题，要求林业公安加强执法力度的呼声较大;五是反映交通事故处理不公及赔偿问题，要求依法公正处理;六是企业改制职工补偿金及工伤补偿问题等引发的矛盾;七是反映环保问题，如反映私立医院污染、建筑工地、卡拉ok厅噪音、佳\*冷气排放等影响居民生活问题;八是反映医疗纠纷问题和民政局殡葬服务乱收费问题。

2、反映法院工作问题信访件36件,占信访总数的10.6%。其中反映法院执行不力问题突出,占法院工作问题信访件的一半。

3、反映公安工作及公安干警违法行为等问题信访件26件,占信访总数7.6%。主要反映干警办事不力、执法不公等。

四、存在上述问题的原因

一是部分乡镇、街道和个别部门领导对信访问题不够重视，存在对信访件反馈不及时或应付了事等现象，导致当事人对反馈不服，重复上访;二是一信多投现象多，增加了信访工作量;三是由于集体访和越级访往往更能引起领导重视，解决效果更快更好，因而让上访者产生只有集体访和越级访才有效果的错觉，故集体访和越级访不断增多;四是群众匿名信多，调查反馈难度大;有些信访户法律意识淡薄，没有足够的法律证据，致使信访问题难以解决;五是对信访老户、缠访户缺乏必要的法律手段促其息访。

五、领导重视，加强信访工作做到六到位

\*\*市人大常委会认真贯彻落实全国、盛\*\*人大信访工作会议精神，加强信访工作，做到六到位。

一是认识到位。\*\*市人大常委会领导充分认识到人大的信访工作是关系到党同人民群众的联系，关系到社会稳定的一项具有很强政治性和政策性的工作，并高度重视信访工作，将信访工作列入常委会议事日程，结合人大审议、调查、执法检查、评议、视察、个案监督等活动，把人大的信访工作作为密切与人民群众联系的“主业”抓紧抓好，努力开拓人大信访工作的新局面，以适应新形势发展需要。

二是人员到位。\*\*市人大常委会加强信访队伍建设，做到“人员”到位，除有一名专职信访人员外，为进一步加强信访工作，今年又将四位熟悉法律、农业、财经、教育方面知识的主任科员调来一起指导抓好信访工作。

三是设施到位。\*\*市人大常委会确保信访工作“硬件”设施到位。设有专门的信访接待室，同时专门为信访工作配齐电脑、扫描仪、打印机等设备，并送信访工作人员到省人大进行信访应用软件培训，以加强与、省人大的快速沟通联系，确保信访渠道畅通。进而逐步做到信访电子化，信访档案无纸化。\*\*市人大常委会还开设信访电子信箱，拓宽信访渠道，这是\*\*市人大常委会提高信访工作质量的又一尝试。

四是制度到位。\*\*市人大常委会高度重视信访工作，3月份专门组织部分机关信访工作人员和乡镇人大主席赴全国信访先进单位湖南常德考察信访工作，并制定了《\*\*市人大常委会信访工作制度》，建立重要信访问题协调会制度、信访分析会制度、领导下基层接访群众制度、信访工作联席会制度、联合办案制度、信访办理会议讨论制度、逾期未结信访案件通报制度及人大常委会主任、市政府市长接待人大代表制度，10月份，召开全市人大信访工作联席会，构建信访网络体系并加强了乡镇人大信访工作。\*\*市人大常委会领导坚持接访制度,坚持每月15号的接待日制度和领导下乡镇接访制度。在下乡接访中，常委会领导们做到大户下访，老户回访，难户专访，努力把问题解决在基层，把矛盾化解在萌芽状态。同时做到机构牌子上墙、领导小组名单上墙、主要制度上墙、信访网络图上墙。

五是措施到位。\*\*市人大常委会成立了信访工作领导小组，由人大常委会一名副主任任组长，各委办主任为成员组成。

六是督办到位。我办每月选出若干件信访件作为督办件，目前已有12件被列为督办件，反馈率达100%。同时，认真实施信访办理情况通报制度，并对本年度信访办理情况进行通报;对不能及时反馈的信访件用电话和发放催办单方式进行催办，对每一件反馈件由各委办签发反馈意见单，并将反馈不清楚或办理不完整的信访件发还承办单位补办。如：\*\*市某企业职工周某等人自1999年始不断向我办上访反映因企业拒不为其交纳社保金一事，诉诸劳动仲裁，并根据仲裁生效裁决书要求法院予以执行，但法院认为社保金属于国家强制性征缴范畴，必须由劳动与社会保障局依法履行职责，该裁决的事项不属于劳动争议仲裁范围，不予执行。我办经了解情况后，得知法院和劳保局双方就受案范围问题多年来一直无法达成共识，致使周某等人社保金问题无法解决，为此，市人大常委会领导高度重视，多次召开由市人大有关委办室及\*\*市人民法院、\*\*市劳动保障局等有关部门单位领导参加的工作协调会，并以会议纪要的形式明确了法院和劳保局对此类信访件处理的职责。

六、今后工作打算

1、继续构建我市人大信访网络体系。纵向建立市人大和各乡镇信访网络体系;横向建立人大与“一府两院”网络体系;内部建立人大信访办与各委办之间网络体系。市人大常委会信访工作联席会的召开，进一步完善了网络体系的构建。

2、督促乡镇人大进一步落实信访工作。现各乡镇人大主席团正着手制定信访工作制度，成立信访领导小组，要设立信访接待室，有专职信访工作人员，落实信访工作经费，建立以人大主席团为龙头，以人大代表为依托，延伸至村、组、农户的信访工作网络，聘请兼职信访信息员，推行首问责任制、领导接待日、双向承诺制、信访责任追究制等信访工作制度。今后将进一步加强乡镇人大信访工作的落实，确保乡镇人大在信访办理上改被动接访为主动下访，改事后处理为超前化解，改单向承诺为双向承诺，逐步实现“小事不出组、大事不出村、再棘手的事情也不出镇”的信访工作目标。

3、充分发挥人大代表的作用。要充分发挥人大代表的作用，让人大代表起到联系政府和群众之间的桥梁作用，一方面人大代表将群众的呼声和热点、难点问题反馈给政府，另一方面通过人大代表做好对群众的政策解释和疏通协调工作。要进一步对代表、信息员、协调员进行有关政策和法律知识的培训，依法按程序解决信访问题。

今年来，我市人大信访工作虽然取得一定成绩，但与党和人民群众的要求还有一定的差距，今后我们要切实落实“三个代表”重要思想，认真为群众办实事，以开拓创新的精神，努力探索新形势下人大信访工作的特点，努力开创人大信访工作新局面。

**人大信访工作总结 人大信访工作要点六**

人大信访工作是人大常委会机关的一项重要的经常性工作。市人大常委会成立以来，在领导的重视、关心和支持下，信访处工作开展顺利，为维护人民群众的合法权益，宣传人民代表大会制度建设，推进我市的民主法制进程，促进全社会的和谐与稳定作出了积极努力。截至11月份共受理群众来信488件，接待来访390人次，信访量同比略有下降(20\_年受理来信642件，接待来访553人次)，有关情况总结汇报如下：

一、基本情况

一是受理申诉类信件152件，占31%。上半年，因为常委会领导到任不久，所以群众提出申诉的信件较多，占的比例较大，达到36%，其中有部分信访人对法院作出的已经生效的判决，试图通过市人大常委会新任领导做出批示，督促法院重审，甚至作出改判。因为我们对情况比较清楚，有的信访件是市一届人大就督促法院重审过的，所以，我们努力做好息诉息访工作。下半年以来，这类信访的情况有所改善，所占的比例有所下降。

二是受理各类举报控告信161件，占33%。这类信件大多是反映基层干部特别是农村两委的主要领导，谋私、办事不公等问题，尤其是下半年以来每个月举报所占的比例都是最大的。说明群众对干部办事不公，谋私等行为非常不满意，所以到处告发，而从信访内容来看，多数不是很大不了的事，按理说乡(镇)一级政府就应当处理好的。

三是受理各类求决信175件，占36%。群众向人大写求助信，一方面是群众对人大有较高的期望值，希望人大能帮助解决实际困难;另一方面也反映出群众对人大的职能还不清楚，将人大机关当作行政部门来对待，“权力机关”的概念很多人头脑里还没有真正建立起来。

二、主要工作成绩

一是规范信件办理工作。今年开始所有寄给人大机关的信访件均由信访处拆阅，有的需要向领导报告的信件，我们及时呈报给领导，有的就直接处理，这样做一方面减轻了领导的工作量，另一方面由于采取统一“口子”进出，规范了人大信访件的办理工作。

二是加强联系和沟通，提高了办信效率。今年以来，我们除保持了与上下级人大信访联系与沟通之外，主要是加强了对市本级“一府两院”信访部门的联系和沟通，今年7月份市本级主要部门信访人员联席工作会议制度成立之后，建立了信访工作人员通信录，人员之间也熟悉起来了，办信效率明显提高。

三是按时汇报信访信息。我们每月底汇总信访量，及时提供给市信访局，同时写出《信访简报》呈报给常委会领导和秘办会议成员。对重要的信访动态及时向相关领导汇报，没有出现过差错。

四是认真办理好省人大转办的信访事项。今年开始省人大加强了对全国人大转办信件的督办工作，规范了市、县两级人大办理省人大转办信的工作。我们严格按照省人大提出的要求和办结时限，督促市本级“一府两院”和各县(市、区)人大信访部门认真做好办理和报结工作。

五是努力完成办公室领导布置的其他任务。今年市人大加强了信息化工作，给各处下达了信息投递任务，我们已完成了全年的任务。今年9月份机关搬进新大楼，我们坚持以大局为重，主动接受并加班加点努力完成搬迁工作任务，为人大机关顺利进住新大楼做出了自己的一份努力。

三、存在的主要问题

一是自身建设薄弱。根据全国人大和省人大对信访工作的要求，我市人大信访机构、编制、人员还存在差距，目前信访人员只能对付日常接待和信件处理，调查研究和解决问题的力度都不够。

二是我们的工作与群众的期望还存在较大差距。群众到人大来信访，尤其是涉法涉诉的信访，都希望人大能为他们申张正义、主持公道。但是人大信访对案件的办理工作要坚持不代替包办的原则，要尊重司法机关、检察机关独立办案，所以多数案件人大难以督促其启动重审或改判，久而久之群众对人大信访的满意度会越来越低，所以，在接访过程中我们必须做过多过细的解释工作。

四、明年工作打算

一是继续努力做好日常的信访工作，保持人大信访工作的连续性。

二是努力将人大信访融入全市信访工作的大格局。

三是加强信访信息化网络建设工作。

四是制定和完善市人大信访工作制度。

五是努力为信访群众排忧解难，促进社会和谐发展。

**人大信访工作总结 人大信访工作要点七**

根据省委组织部的安排，我于xx年8月由省司法厅到省信访局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。遵守信访局工作制度，认真学习《中华人民共和国信访条例》、《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：

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“”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。

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《中华人民共和国信访条例》、《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 xx年6月3日，在接待贵州省监狱系统退休干警杨德华、何道全等55人代表司法系统的退休干警到省政府集体上访过程中，王武监狱的退休干警石美君为发泄怨气，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，为维护信访局接访工作人员形象，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xx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。

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“”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。

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。。

**人大信访工作总结 人大信访工作要点八**

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。

一、加强领导，把信访工作纳入重要工作议程

为突出信访工作的重要地位，我局严格按照有关法规和文件精神，高度统一思想，明确工作目标，把信访纳入全局重要工作议程。

(一)成立领导小组。局领导班子树立了以人为本新理念，及时调整了信访工作领导小组，组长由一把手亲自挂帅，纪委书记任副组长，局各科、室、负责人为小组成员，形成了高效、协调的工作运行机制，信访工作得到了全局的高度重视，营造了良好的工作氛围。另外，在今年奥运之年，我局还专门成立了奥运期间信访领导小组，从奥运会开幕之际到残奥会结束之时，每天都有领导坐班，保证通讯渠道24小时畅通。每位机关工作人员也都参加了奥运每日值班制度。

(二)完善领导信访接待日。我们把领导班子所有成员都安排了信访接待日，在接待日制度的同时还坚持信访工作随到随接待的特别制度，要求局所有工作人员遇到信访事件随时汇报。

(三)信访透明制度。做到了规章制度上墙，接待人员上墙，为信访接待创造了良好的工作环境。

(四)加强人员培训。我局十分重视信访人员的学习培训，购买了有关学习资料，督促信访工作人员加强信访基础知识、理论知识和法律法规知识的学习，重点学习了《信访条例》、《民事诉讼法》等法律法规及信访职业道德、信访工作主要任务、作用、信访办理知识等。通过学习，提高了工作人员的综合素质和工作水平。

(五)严格信访投诉责任制。我局信访接待、投诉受理实行责任制，严格值班制度，保证做到信访接待、投诉受理不缺位、不空岗，投诉电话0517-接到电话投诉后，要有记录、有人出现场、有处理结果、有反馈;接听电话用语要礼貌，现场执法要文明、规范。

二、强化措施，把信访工作提高到一个新水平

信访工作是一项十分艰巨复杂的工作，我们牢固树立群众利益无小事的观念，热情接待，认真办理，及时反馈，做到了件件有着落，事事有回音，信访工作质量明显提升。

(一)做好接待、受理工作。首先在思想上纠正好人不信访，信访无好人;好事不信访，信访无好事的错误认识，持之以恒地开展开门接访;二是在行为上确定六心要求。根据信访工作的特点，我局在服务公开承诺基础上，提出了信访工作的六心要求，即接待来访要热心，听取反映要诚心，了解情况要细心，说明解释要耐心，排忧解难要真心，处理问题不偏心。三是对待来访者做到三个一，一句问候、一张凳子、一杯茶，使来访者有宾至如归的感觉。

(二)认真办理信访、投诉案件。一是印制了专门信访、投诉记录本，做好接待、受理记录;二是领导及时阅批来信来访，做到一般性信访由分管领导批转办理，重要信访事项由班子成员集体研究处理;三是办理信访、投诉坚持原则，秉公办事，做到了不违反政策，不激化矛盾。

(三)抓紧办理领导批示件。一年来，我局共收到了县领导批转信访4件，一般直接来信来访10件次。我们及时做好与信访同志的沟通，本着对信访、投诉人尊重、理解、关心、解难、高效的原则，处理了事件，一年来，我局由于在信访工作方面制度健全，信访员遇事热心周到，尤其是在今年奥运期间，我局未有集访和到市、去省、赴京上访事件发生，因此也被县委县政府表彰为奥运期间信访工作先进单位。

xx年我局的计划和目标是:采取更加细致的工作，坚决把信访工作做到位、做到家。坚决把上访事件控制在零事件。

**人大信访工作总结 人大信访工作要点九**

20xx年，我乡在县委、县政府的正确领导下和县信访局的指导下，信访工作紧紧围绕和谐稳定工作大局，畅通信访渠道，夯实基础工作，转变工作作风，着力解决热点、难点问题，强化信访工作，采取有力措施，密切联系群众，妥善处理问题，及时化解矛盾，为我乡的经济发展和社会稳定作出了积极贡献。现将今年我乡信访工作自查情况汇报如下：

一、强化组织领导，认真落实各项工作制度

一是乡党委、政府高度重视信访工作，成立了以乡党委书记为组长，乡党委副书记、乡长为常务副组长，各分管领导为副组长、各站所负责人的乡信访工作领导小组，领导小组下设办公室在乡党政办，并配备了一名信访专干负责处理日常业务。二是坚持信访问题领导包案工作制和领导接访制度。今年，我乡继续实行领导接访制度。在每个工作日安排一名领导接访，听取来访群众的诉求。三是坚持信访事项月排查制度，对每月排查出的信访事项特别是越级上访的信访事项从初核、立案到处理，实行分管领导一包到底，随时听取案件调查的情况汇报，亲自指挥和协调。四是每月定期召开一次信访工作会，研究布置信访工作，听取信访工作汇报，对信访工作中存在的问题及时提出改进措施，做到早预测、早调查、早处理。四是严格执行重大事项报告制度。坚持重大访情和中央、省、市重大会议和重大活动等敏感时期信访信息“零报告”制度。五是健全信访工作网络和信访工作制度。严格落实上级文件精神，完善信访基础工作建设。在乡村两级设立信访联络员，实行信访信息直报、月报等制度。规范来信、来访登记和办信、接访工作流程，妥善管理信访档案，建立不稳定群体、重点上访人员等基础台账，做到情况明、底数清，及时向上级部门报告各类情况。六是做好网上信访和信息化工作。积极向广大去那种宣传网上信访、引导群众从网上反映信访问题，并接入全省信访信息系统，安排了专人负责系统的维护和使用。熟练完成信访录入、转交办及办理等工作，实现所有信访业务都在系统内流转，实现“三个全覆盖“和”四个可“的工作要求。

二、采取有力措施，加强防控，依法处置，严格控制非正常上访。

1、坚持排查排解，自查自纠相结合，及时化解矛盾纠纷。实行“一排二查三稳四化”的工作思想，按照“人要回来，事要解决”的原则，建立“平时掌控，重点监控，依法处置，妥善化解”的长效管理机制，坚持“小事不出组、大事不出村、疑难问题不出镇”的方针，要求各村定期开展纠纷排查，对排查了的问题要及时上报。乡信访工作领导小组办公室每月进行一次排查，并及时组织乡、村两级干部对排查的问题进行处理，切实把一些集体访苗头做到发现得早、控制得早、处理得好。

2、认真做好集访、越访、信访老户工作。进一步完善相关制度，及时妥善处置群体性上访，规范程序，在“事要解决”上做更多努力，实行领导包案，相关工作人员配合，相关部门协助，进行集中化解和处置，平常发现的问题及时召开专题会议，对个案进行专门研究，分析案情，落实专人进行解决。减少集体上访、越级上访和重复上访，做好信访老户的息诉罢诉工作，维护正常信访秩序。今年，我乡未发生非正常集体访情况。对正常发生赴县集体访的及时安排分管领导到县信访局协调处理信访事项。

3、坚持和完善信访工作制度，建立信访工作长效运行机制。20\_年，我乡制定了《xx乡20\_年信访工作实施方案》《xx乡信访接待工作制度》，对信访案件的转办、交办、回复做了相关的规定。同时继续将信访工作纳入村级工作目标管理考评方案，信访工作作为一项重要的考评项目，分值为5分(总分值100分)。

4、切实发挥信访监督员参与化解信访突出问题的作用，充分发挥我乡“五老”人员即老干部、老党员、老劳模、老教师、老复员军人及人民团体，群众自治组织在调解信访案件中的作用。20\_年，我乡在辖区各村及乡直单位共聘请信访监督员共计15名;设立信访矛盾纠纷调解机构15个，聘请调解员50人，其中“五老”人员即老干部、老党员4人，县人大代表、政协委员2人。通过广大调解员特别是广大老党员、老干部的共同参与，今年我乡共妥处信访案件31件，化解民事矛盾纠纷7件，其中易激化矛盾纠纷5件。

5、积极推行律师参与接访工作。我乡针对群众集体信访、越级信访和无序信访的现状，充分发挥律师专长和群众信任律师的优势，通过聘请的乡法律顾问参与接访，引导上访群众通过合法途径表达利益诉求，对大力宣传社会主义法制、化解人民内部矛盾和维护社会稳定起到了十分重要的作用。20\_年，我乡聘请的法律顾问参与接访15次，特别是参与处理的曾家村刘树生伤亡事故、柿木村贺贵华交通事故、大岭村与观形村土地权属纠纷等易激化群体性的事件的案件通过乡法律顾问的参与得到了有效的化解。维护全乡的社会稳定和长治久安。

6、坚持依法按政策处理信访问题，建立良好的信访秩序。对法律和政策有明确规定，有条件能够解决的，限期解决到位;对暂不具备解决条件，给群众解释说明政策情况，尽快按政策规定逐步予以解决;对行为过激、无理取闹、扰乱信访秩序的行为，及时通知公安机关介入，依法予以处置;对涉法涉诉信访案件，由司法所给予法律咨询和法律援助，引导群众通过仲裁、诉讼和行政复议等途径依法公正解决问题，维护了信访人的合法权益。

三、认真接访，归口办理，扎实有效处理信访案件。

热情接待群众来访，对待来访群众笑脸相迎，热情相送，坚决杜绝简单粗暴的接访行为。改变信访工作方式，变群众上访为干部下访，乡村干部经常深入农村、走进农村、走进农户、询寒问暖、关心群众的生产生活，及时解决群众在生产生活中遇到的实际困难，努力将矛盾解决在萌芽状态。对来信来访认真登记，本着解决实际问题同思想教育相结合的原则，耐心细致地做好上访人的思想工作，稳定上访人情绪，尽可能地把问题解决在基层，控制越级上访。及时将每天受理的信访件转给领导，让领导批示。今年我乡共收到信访案件(访、信、网、电)23件，办结23件，办结率为100%;对县领导批示和县信访局转办、交办、督办的信访事项做到按时按质书面上报，办结率达100%。真正做到件件有着落，事事有回音。

今年，我乡虽然在信访工作中存在着一些不足的地方，但我们会继续努力工作，在实践中积极探索信访新路子，开拓创新，求真务实，与时俱进，努力把xx乡信访工作推上新台阶，为全县经济社会健康发展保驾护航。

20\_人大信访工作总结汇报三

时光如梭，岁月蹉跎，回首翘盼，20xx年已经悄然走过。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(国庆、人大换届)、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，主要有：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20xx年7月到12月领导和科长接访值班表，自20xx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、收获和体会

信访工作对我来说是个全新的工作，通过这段时间的工作实践，使我对信访工作的重要性有了更深的了解，对信访工作必须以最广大人民群众的根本利益为最高标准，一切为了群众，一切依靠群众，坚持党的群众路线，倾听群众呼声，解决群众反映强烈的热点问题的工作宗旨有了新的认识。半年的工作，使我切实体会到了做信访工作的“难”和“苦”，也亲身感受到了要想做好信访工作，只有真诚和热心是远远不够的，还需要熟悉和掌握有关信访政策和法律法规以及耐心的工作态度、灵活运用的工作方法的积累。为此，实习锻炼期间我除了虚心向周围同志请教、学习以外，还认真学习了《中华人民共和国信访条例》和其它相关法律法规，自身工作能力得到了很大提高，在较短时间内便进入了工作角色。对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生产生活中的问题和为民办好事办实事有了新的理解。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。半年的时间，我有幸参与了信访办妥善处理的一些突发事件。比如，永和庄村于年慧因户口不能入京的问题，其情绪过于激动，带有自杀倾向，在信访办、妇联、村干部、律师及法庭的帮助下，解开了信访人的心结，避免了可能会造成的不良影响，为维护镇域的稳定尽了微薄之力。北辛庄村来京务工人员宁夏周海工程队讨要劳务费的上访，在信访办、社保科的共同努力下，最终深夜九点此事彻底解决，因此避免了因劳资纠纷矛盾上升引发的民族矛盾纠纷。李家务村申雪梅因拆除违建不满而到中南海上访的事件，桂杰主任亲自将其接回，并稳控情绪;窦营村魏金荣因没房子住于国庆当天到天安门上访的经历，上黎城村老人过节费及老人协会基金未上账的问题等等。在参与接访的过程中，被他们“为民办实事，群众利益无小事”的态度所感动，更多的是学到了处理突发事件的方法。在信访办半年时间发生的事情历历在目，但8月9日河津营权奶奶因邻里纠纷的上访使我记忆犹新。事情经过是：权奶奶因与邻居之间发生矛盾心理不痛快到镇政府门口哭闹，发现后立刻前去劝说。面对怒冲冲的老人，先是以温和的语气了解其来的目的，原来是因与邻居发生矛盾，村委会干部没有解决好两人矛盾，家人反而不向着自己，觉得很委屈来镇上访。我借着在炎炎烈日下“岁数大了，身体为重”为切入点，对老奶奶进行劝说。经过20多分钟的劝说，老人同意到信访办进一步详谈，防止了事态进一步扩大。然后耐心细致地做老人的工作，当提及到自己这样的举动是伤害身体、儿子会担心惦记、同时也会影响工作时，老人意识到自己的做法不但会让家人担忧也产生了不良的影响，满脸的愧疚取代了满脸的愤怒，也觉得邻里之间应该谦让，俗话说远亲不如近邻。我在实习锻炼期间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，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。参与每周二“大调解格局”期间，随同律师、庭长及接访科长共同接待了群众72件，94人。主要涉及到宅基地、土地承包、家庭纠纷、财产继承、婚后财产分配、相邻关系及建筑承揽纠纷等方面的法律咨询。在群众解除迷惑的同时，使我对土地法、婚姻法，民事诉讼法、民事纠纷等有了初步的认识，在我日后的接访工作中起了很大帮助，可以从更专业的角度提供服务。在“大调解”活动中除了学到知识外，还学习到律师、庭长在提供咨询者服务时的思考逻辑、处事态度及解决办法等等，也懂得了很多人情世故。我十分珍惜这次锻炼机会，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，从中学习到了他们良好的工作作风。在桂杰主任的指导与帮助下，使我由对信访工作的一知半解到了解，他对待工作的态度深深地影响着我，使我明白只有在基层踏实的为百姓干实事，才能构建和谐社会。他认真阅读每一封的来信，不烦不燥;细心倾听每一位来访者的意愿与诉求，抓住症结，对症下药，高效的解决问题;真心的为群众解决问题，急群众所急，想群众所想，“晓之以理，动之以情”积极的化解矛盾。杨涛哥雷厉风行的处事态度同样感染着我。他耐心的接待每一位来访群众，不管问题的多少，都会认真的倾听，对上访者进行正确积极的引导，筑牢信访维稳工作的第一道防线，后与桂杰主任积极探寻解决办法。在休息的时候，他还会毫无保留的给我讲接访的工作经验与方法，帮助我以最短的时间适应工作。同时也认识到了基层工作的重要性和艰巨性，认识到了基层工作对于维护我镇社会稳定，建设平安、和谐长子营的重要意义;认识到了基层工作的复杂，对刚刚参加工作的我而言是个巨大的挑战。现实工作要求我必须做好充分的思想准备，边工作，边学习，在实践中提高自己的工作能力。

三、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。

四、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。2、积极主动向领导、同事虚心学习工作方法和工作形式，多与大家进行工作上的协调、沟通，从大趋势、大格局中去思考、去谋划，博采众长，提高自身的工作水平。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，弥补不足，争取早日成为一名合格的信访工作者。

**人大信访工作总结 人大信访工作要点篇十**

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，有县信访局的正确引导，有各

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找