

最新信访总结 村信访工作总结(模板5篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

信访总结 村信访工作总结篇一

四是反映村务公开、的问题；

其他类还有低保、残疾人救助、救灾物品和钱款发放等问题。

题和信访人，进行了认真的调查研究，尽可能把工作做在前面，把矛盾化解在当地，把问题解决在会前。全国两会期间，我村未发生区、市、省上访现象。

随着我村经济、社会各项事业的快速发展，矛盾不断凸显，呈现多样化，信访形势也发生了很大变化，重点主要集中在农村土地征用补偿、土地权属纠纷、民事纠纷、房屋场地租赁、涉法涉诉等，一些苗头性、倾向性的隐患较多，一旦排查不深入准确，化解不及时、不恰当，就可能引发集体访、越级访，成为维护社会稳定中的难题。

对信访矛盾纠纷排查调处不及时，对信访反映问题相互推诿，致使小矛盾变成大矛盾，同时让部分群众对基层干部缺乏信任，信“上”不信“下”，才有到上面找说法的上访事件出现。

一是认真落实信访工作“一把手”负责制，加强对信访工作

的领导，为做好村上信访工作提供强有力的组织保证。党政“一把手”重视信访工作，才能带动整个班子主动抓好信访工作的积极性，使信访工作真正成为齐抓共管的工作。坚持村两委领导信访接待日制度，党政班子身体力行联系群众，切实倾听群众意见、为民办实事。

反应。特别是建立责任倒推机制，对引发群体性上访的政策、措施进行检讨、修正，对属于决策问题的可采取问责制的方式予以处理。

三是坚持“五位一体”办信访制度。在上级党委领导下，纪委、派出所、司法所、综治办、法庭五位一体办信访。工作的制度建设还有很多，如坚持领导干部带案下访制度，推行群众逐级上访制度。建立和完善信访工作责任制度等等。

四是扎实做好村务公开，规范村务管理。坚持村民代表民主议事制度、“四议二公开一监督”等机制，以制度管人，依法办事。

五是切实提高干部素质，充分发挥人民调解在预防和调处信访中的作用。我们村干部要提高“一个水平”，增强“三种能力”。提高“一个水平”就是提高村、组干部政策和法律水平，能够熟练运用政策、法律法规对信访问题进行接待调处，杜绝出现“一问三不知”、“接访的不如上访的”现象。增强三种能力，即增强引导说服能力、应对复杂局面的能力、综合分析协调能力。

六是强化干部信访责任，畅通信访渠道。要树立群众信访无小事的观念意识，敢于到群众意见多、矛盾集中的地方去面对面听取意见，做好工作，靠前指挥对重大的涉及全局的集体上访问题的处置。对一些重点信访案件和集体上访，村、组干部要实行包案处理，明确责任，限期解决。

信访总结 村信访工作总结篇二

一、领导重视，组织有力

镇党委、政府高度重视信访工作，把信访稳定工作上升到与农村经济发展同等重要的位置，真正做到了大会讲小会谈平时问。同时为确保信访工作组织有力，成立了xx镇信访工作领导小组，由镇党委书记任组长，政府镇长和党委副书记任副组长，有关部门负责人任成员，领导小组下设办公室，由分管领导兼任办公室主任，并主持开展日常性工作。各村也都相应地成立了以村党支部书记为组长，村主任为副组长的信访工作领导小组。在硬件建设方面，我们专门设立信访接待室和矛盾排调中心，做到了办公地点、人员、资金三到位，对各项工作制度全部上墙，使这项工作更加规范化。

二、狠抓制度落实，强化制度约束

为使信访工作步入制度化、法制化的轨道，我镇严格落实信访首问、信访领办、领导包案、矛盾纠纷排查等多项信访工作制度，形成了对重点案件实行信访领办、领导包案到底，各部门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。一方面认真落实“一把手”抓信访工作制度。对已摸排和发生的信访案件，明确要求主要领导对所包案负直接责任，要对所包案件的调查，谈话、处理和结案，一抓到底，直到问题解决。对疑难访、缠访、重大访实行主要领导包案和领办制度，经常排查了解情况，随时掌握他们的思想动向，做到提前发现苗头性倾向，及早做好防控化解工作。另一方面实行信访工作分工负责制。按照“各司其职、各负其责、依法治访、齐抓共管”的原则，建立和完善“主要领导负总责，分管领导具体抓，有关领导协同抓，一级抓一级，层层抓落实”为主要内容的信访工作领导责任制，明确办理部门，牵头领导，办理时限，要及时反馈查办情况，不得推诿扯皮，更不得把矛盾上交。

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，为以后的工作留下资料。今年以来，全镇共接待群众来访58人次，现已办结57件，办结率为98.2%。

三、建立健全信访工作网络，细化矛盾排查化解 我们把信访矛盾纠纷的排查化解工作作为维护我镇安定、稳定的有力抓手，积极转变以往那种信访工作事后处理的工作方式，在工作方法上力求创新，组建了镇、村两级信访调解组织，并对其应承担的职责进行了明确。镇设调解委员会，主要任务是承担基层行政调解、法律服务、人民调解和信访接待四项职能。村设调解室，各村调委会主任由村党支部书记兼任，调解员由群众从老干部、老党员中推选出，全镇共有12名调委会主任，38名调解员，建立起了上下贯通，左右衔接的信访处理网络。同时，我们还根据信访和矛盾发生率高低的特点，把全镇xx个村划分成高、中、低三个等级，根据情况进行分类指导。我镇在各村设立信访工作站，每个工作站配备专兼职信息员，通过镇村互动，随时了解村两委落实处理信访工作情况。与此同时，我镇每半个月开展一次矛盾纠纷的排查化解活动。在全年开展矛盾纠纷大排查大走访工作中，截止目前，共排查矛盾纠纷76起，成功化解纠纷76起，无一起上京、赴省和群体信访案件的发生。

四、积极引导信访工作迈向法制化、规范化轨道 结合普法工作的开展，我镇加大信访知识和相关法律、法规的宣传力度，引导人民群众正确行使民主权利，从根本上加强民主政治和法制建设。一方面，利用每月一次信访例会，积极加强对信访工作人员业务知识和相关理论的培训，提高信访工作人员的理论水平；另一方面在全镇范围内利用广播、会议、板报、讲座等多种形式向广大人民群众广泛宣传《信访条例》、《土地法》等与群众生产、生活密切相关的法律法规，增强群众的法制意识。与此同时，信访接待人员在接待群众来访过程中，抓住时机，向来访人员宣传相关政策、法规，对上访人员动之于情，晓之于理，以案说法，逐步引导上访群众正确行使民主权利，维护正常的信访秩序，按正规的途径解

决问题，促使信访工作迈向法制化、规范化的轨道。

五、下一步工作计划

一是建立健全信访工作大格局。按照规范完善镇一级，大力加强村一级的思路，进一步加强信访网络建设，我镇将要建立大信访工作格局，要把镇党政班子领导都作为镇信访工作领导小组成员，镇村两级干部根据自己的工作业务，都要成为信访调解员，同时，还要要求镇司法所、法律服务所加强人民调解工作，充分发挥村治保作用，努力将矛盾化解在基层。

二是高度重视处理初访。有些越级访的案件都是由于初访解决不及时而引起的。今后，我们要求各村、各部门及时处理群众初访问题，态度要良好，能够解决的，要立即解决，暂时解决不了的，要做好解释工作，取得群众的理解和信任，与此同时，要时向领导汇报情况，以便研究解决问题的办法，对提出不合理要求的，要做好说服教育工作，并将处理情况向分管领导及时汇报。

三是落实信访纪律。对一些突发性、异常性的群体性上访，镇党委、政府主要领导要做到亲临现场解决，疏导化解矛盾。同时，我们要求各村要及时上报信访动态信息，对本村有可能集体上访或上访人数较多的重大案件，要及时向镇政府报告，对漏报、瞒报、迟报而造成严重后果要进行追究村党支部书记和相关责任人责任。

四是加大信访法规的宣传力度，规范群众信访行为。充分利用基层组织建设、普法宣传等活动，大力宣传《信访条例》，把法制宣传教育贯穿于依法信访工作之中，使广大干部群众树立起依法信访的观念，教育群众正确行使权利，依法有序，逐级上访，反映问题。

总之，今年以来，我镇的信访工作取得了一定的成绩，但也

存在着一些不足。我们将继续努力工作，积极探索解决信访的新路子，开拓创新，求真务实，把信访工作坚持不懈地抓下去，切实维护好人民群众的根本利益，确保xx镇的经济和社会各项事业稳定发展。

信访总结 村信访工作总结篇三

一、统一思想，提高认识。

县新闻传媒中心是我县主要的新闻媒体之一，担负着向全县党员干部群众宣传党的路线、方针、政策和报道我县经济社会发展情况的重要职责。为了统一干部职工的思想，提高干部职工的认识，中心曾多次在干部职工会议上组织学习国务院和省市发布的信访工作条例等规范性文件以及县委、县政府有关信访工作的实施意见，体会精神实质，首先从思想上提高对信访工作重要性的认识。

二、健全组织，明确分工。

为了切实加强对新闻传媒中心信访工作的领导，做好信访工作，本中心根据年初工作目标任务，及时调整新闻传媒中心信访工作领导小组，由班子成员任组长，三个部室主任为成员，做到组织健全，分工明确，任务到人，责任落实。

三、完善制度，及时报告。

为了使县新闻传媒中心的信访工作能够落实到行动上，工作中，不致于停留在文件里、口头上，我们建立了领导阅批群众来信制度和信访接待制度。特别是国庆61周年、保稳定期间积极主动做好联系乡镇和结对扶贫村的信访工作，对于突发性事件能够做到及时上报，每逢节假日，中心都安排人员值班，保证传媒中心的信访工作落实到位。

信访总结 村信访工作总结篇四

一、切实提高思想认识，认真学习贯彻条例精神

神深入人心，推动了信访工作的规范化、法制化进程。

二、强化制度落实，扎实推进信访案件的规范化处理

我院对贯彻落实省市区委各项信访案件处理规程、制度十分重视，并注意结合法院信访工作实际，建立实施符合涉法信访案件规律的具体制度，从而使涉法信访案件的处理更加规范化。

一是实行信访接待听证实实施办法，健全完善信访工作程序。为深入落实好省处理信访群众来信、来访和督察督办等三个规程，我院制定实行信访接待听证实实施办法，对案件接访听证的程序操作和责任落实给予明确规定，对信访案件全部实行合议庭公开听证，形成了规范透明的信访工作氛围。同时，负责处理信访案件的纪检组、监察室、立案庭坚持落实办信工作“三见面”制度，及时和信访人、承办庭室、案件承办人“三见面”，对有效做好息访工作，遏止信访案件上升和重复发生起到了积极作用。

二是落实信访案件分类督办制度，妥善处结信访案件。在严格按照区委、区政府《信访工作“五项制度”》处理信访案件的基础上，我院还建立了信访案件分类督办制度。立案庭从整体上控制全院信访案件的办理期限，定期向具体承办庭室发出“来信、来访管理卡”，并由相关部门定期写出查办报告；对初访案件，由原办案人员负责接访答疑，形成书面接访笔录；对重访案件，由审判庭庭长负责办理，原办案人员负协助义务，及时通报该案件以前处理情况，切实保证案件的处理结果，力争做到让当事人满意，从根本上消除重访案件的发生。

的信访苗头，及时预警并跟进做好说服、劝导工作，避免信访案件的发生；对处结完毕的案件，落实案后访和年终访相结合的“双访”制度，做好案后的回访工作，对有可能形成上访的案件或再次上访的信访户，注重做好思想工作，及时给出处理结果，将上访苗头消灭在萌芽状态；在此基础上，建立案后回访档案，定期进行重点调度回访，堵塞和消除信访案件管理工作中的漏洞，防止重复上访问题的发生。

四是落实信访案件百分考核制度，强化信访工作量化考评。我院坚持将信访工作与政绩和经济利益挂钩，对经查证确属因办案人员责任造成信访的，在其所在庭室的工作考核评比中作相应扣分，对具体办案人员给予纪律和经济处罚；对造成重复上访的庭室和个人，进行加倍处罚；对信访工作考核列全院末位三名的庭室负责人给予警告，并取消其评先资格。

三、建立“四位一体”信访工作新机制，切实解决信访矛盾

为认真贯彻司法为民宗旨，我院还积极创新机制，从提高认识、健全机制、源头治理、社会联动四个环节入手，建立并实行了“四位一体”涉法信访新机制。

处工作的组织领导和协调控制。通过对信访案件落实定领导、定人员、定期限、定措施的“四定”责任制，建立了四级上访处罚制度，即对引起到区上市赴省进京上访案件的干警，分别给予相应的经济处罚，使信访案件明显减少。我院及时将案件进展情况反映给了信访群众，使其放下心来；同时，耐心向其解释宣讲有关法律规定，协助刑庭做好调解工作。最终，该案以调解形式解决了附带民事赔偿问题，被告王元刚被依法判处了缓刑，一起涉及信访工作的故意伤害案件得到了圆满解决。

四、立足审判实际，积极探索建立健全信访工作长效机制 一是进一步把握信访工作规律，构建大信访格局。继续加强对信访工作的组织领导，实施信访“一把手”工程；建立完善信

访案件登记、转办、协调及分析等工作机制，营造通力协作、齐抓共管的大信访格局。

二是进一步健全管理体系，努力强化涉诉信访工作的内部联动。加强对信访案件的超前预测，建立信访档案制度，落实首问负责制、专人负责制和定期通报制，并在此基础上，建立完善目标责任制、预警机制、接访制度和信访工作通报制度四项工作机制，形成信访工作法院内部联动机制。同时，狠抓审判、执行工作质量和效率，健全案件质量监控体系，注重从源头上预防和处理信访问题。

三是进一步构建防控网络，努力加大接访工作力度。坚持定期公开接访，着重做好重大节假日期间信访工作，坚持外向联合，积极与上级信访部门和兄弟单位加强沟通和配合，努力构建广泛的信访案件社会防控网络，对涉诉信访实施综合治理。

四是进一步创新工作方式，努力提高信访工作质量。着力实现信访工作四个转变：变上访为下访，坚持与辖区有关部门加强联系；变院长接访日接访为院长预约接访；变单纯接访为软硬措施两手抓，对扰乱正常信访和办公秩序的，果断采取强制措施，实现依法治访；变个人接访为个人接访与合议庭听证接访相结合，全力控制信访案件，力争继续大幅下降。

以上是我院今年以来的信访工作情况，不足之处，请批评指正。

信访总结 村信访工作总结篇五

全区信访工作在地委、行署和林管局的正确领导下，在省办的具体指导下，以“三个代表”重要思想为指导，大胆创新，与时俱进，以解决人民群众实际问题为出发点和落脚点，努力提高信访工作效率和质量，通过各级党委、政府部门的共同努力，信访问题大多化解在基层，为全区的经济建设和社

会稳定做出了积极贡献。

20xx年全区信访部门共接待受理群众来信来访6992 件次，其中受理群众来信515件次，接待群众来访6477 人次；发生群众集体上访202批次4064人次；地区信访办接待群众个人来访173件次269人次，比去年同期142 件次218人次，分别件次上升21.83%，人次下降23.39%；接待群众集体上访69 批次1120人次，比去年同期 78批2817人次分别下降11.53%和60.24% 。

一、用xx大精神统领信访工作，认真落实党政领导信访工作责任制

地委、行署和林管局把信访工作看成是落实xx大精神、实践“三个代表”的具体体现，是各部门工作好坏的综合反映，是对基层单位党政班子和领导干部有无驾驭全局工作和处理复杂局面能力的检验，是评价基层工作和干部素质好坏的重要标志。因此，我区始终把信访工作做为“一把手”工程来抓，全力推进党政领导信访工作责任制的落实。一是定期召开各种会议，研究、部署、落实信访工作。全年召开全区信访工作4次，地委常委、常务会议5次，地区信访领导小组会议4次，信访工作专项推进会议1次。二是在《大兴安岭日报》上向社会公布专员信访电话和三县四区行政首长信访电话，并公开承诺服务内容和 service 时间。三是认真做好党政领导信访接待日工作。通过新闻媒体和政务公示板定期向社会公布领导接待日的时间、地点、接待领导的姓名、职务和分管工作范围，同时各级信访部门针对共性问题安排预约接待。四是各级领导包案制度落到实处。全年所有信访案件全部实行“一案双责制”，省办下交案件由一名地级领导和一名县级领导包案，地区督查案件由县级、科级两级领导包案。五是重点、难点信访案件实行双重督办。地委、行署和林管局领导对解决“三访”等重点难点信访案件高度重视，为进一步加大督办效果，切实解决信访问题，决定对重点难点信访案件实行双重督办，即在地区信访办的督办下，再交由地委督办室督办，全年共有五个重点信访案件纳入地委督办室

的督办之中。六是地委、行署和管局主要领导到基层检查工作，每到一处必查信访工作情况，有利促进了信访工作的顺利推进。七是地委、行署、管局与各县区局签订信访工作目标责任状，对责任目标完成情况实行奖惩。目前，全区基本形成党政一把手负总责，主要领导亲自抓，分管战绩领导具体抓，部门领导配合抓，层层落实信访领导责任制的工作氛围。

二、努力减少集体访、越级访、重复访，为全区经济建设创造良好的社会环境“三访”问题一直是信访工作的重点，地委、行署、管局明确提出要求：各级党委和政府要采取强有力的措施，“看好自己的门、管好自己的人、办好自己的事”，全力维护社会稳定。为努力减少集体访、越级访、重复访，解决“三访”问题，在省办的统一部署下，今年重点开展信访积案会战，重复进京到省专项治理和涉法涉诉信访案件专项治理三项工作。

1、开展集中处理进京到省上访问题会战工作。地委、行署、管局对信访会战高度重视，分别召开了地委常委会议、地区信访领导小组会议及全区开展集中处理群众进京到省上访问题会战动员大会。各县区(县级企业)及地林直各单位也迅速行动，先后召开常委会(党委会)或县(区局)长办公会议，研究部署本地、本部门的会战工作。一是做好矛盾排查和包案工作。在会战中，我们将矛盾排查工作放在首位，将排查范围扩大到以来的不稳定因素，除省办下交的17件案件外，地区又确定了45件自查案件，同时对省办下交的17件案件分别确定一名地级领导和一名县级领导包案，对自查的45件案件也做到分别由县级、科级两级领导包案，62件疑难信访案件全部实行“一案双责制”。要求每位领导要切实负起责任，对所包案件必须亲自受理督办，直至案件能有最终结果。为加大会战工作透明度，对会战工作利用新闻媒体进行公开报道，给群众知情权，为群众监督创造条件。二是党政主要领导亲自攻坚克难，全力做好调查处理工作。面对会战中上访老户多、问题解决难和稳控工作难度大的复杂情况，各级党

政领导亲自挂帅，深入基层，本着倾斜解决、就地稳定的原则，在62件信访问题中筛选出五个方面难点问题，如老知青工群体访、呼中区迁居长兴岛人员落户问题、事业转制分流人员中退休人员的福利待遇和省办下交某某上访问题，及时分别提交地委常委办公会和专员局长常务会议进行了研究解决。在呼中区长兴岛上访案件的处理中，地委副书记魏文彦同志亲自包案，地委常委、地区政法委书记张赋同志亲自带领由公安局、信访办、呼中区的有关人员组成的工作组，深入到辽宁省瓦房店市和长兴岛镇，与当地有关部门具体协商解决呼中赴长兴岛人员的落户问题。据不完全统计，会战中全区共投入438万元资金，重点解决了上述五个方面的难点问题。三是加大会战督查工作力度。会战期间，地区督查组深入基层单位对重点疑难案件进行督查督办，对8起调处不到位的信访案件责任单位和责任人给予通报批评，诫免谈话20人次，对无理取闹上访人行政拘留9人，公安训诫2批37人次。四是信访工作长效机制得到进一步充实和完善。为了加强信访工作责任制的落实，各地、各部门创造了一些好的经验和作法，如加林局的“一案双责、一责三挂钩”、加区的“五个到位”、呼中区的社区联包保稳定、松岭区的对特殊困难群众从关心生活入手保稳定的一些作法，有利推动了会战工作的顺利进行。通过会战，我区进京到省上访件次比去年下降9.6%，人次下降59.95%。

挥。地委书记亲自过问专项治理工作的进展情况，专员加大信访电话问题处理力度，要求每天报送信访问题处理情况，对重要信访问题都能亲自批示办理，主管信访工作地级领导亲自指挥、研究、处理重点信访案件。地委、行署10名副地级以上干部挂帅包案，12名县级领导参加了包保责任分工。治理整顿期间地委召开了三次常务会议专门研究治理整顿工作和重点疑难案件的难点问题，领导信访接待日加大了密度由每月2次增加为每月4次及不定期的临时接待，为治理工作起了表率，铺平了道路。

二是加大督查工作力度。地委、行署两次召开重点单位信访

案件处理情况的推进汇报会，信访主管领导亲自到县区、林业局听取对重点疑难案件处理进展情况汇报，并提出督办意见。对5件重点疑难案件交由地委督办室督办。地区信(乡镇工作总结范文)访办两次组织工作组深入基层督办专项治理工作，逐一走访了解和处理专项治理工作进展情况和难点问题。

三是专项治理重点落在解决问题上。我区在专项治理过程中注重解决实际问题保稳定。阿木尔林业局某某因补发工伤医疗费和工资等问题，因要求过高久访不息长达30年之久，在这次专项治理中视其没有连锁反映的可能，实行倾斜解决，退休工资补发标准由95%提高到100%，补偿金由11万元提高到17万元。本人彻底息访，其老伴已迁居外地老家居住，本人表示不再上访。塔河县王某是个老知青工，由于要求退休和参加养老保险等无理要求多次到省进京缠访、本人患有严重肝腹水，塔河县把此人从北京接回后，送进医院进行抢救治疗，并发困难补助1000元，有效稳定了上访人的情绪。松岭区李某家庭生活十分困难，要求照顾解决子女就业等问题，政府为其排忧解难，给其子女安排了适当的工作，并让其享受低保待遇。群众的生活困难得到及时的解决。对于呼中区迁居长兴岛人员张某等人提出落户以及生活困难问题，除了呼中区党政主要领导亲自率工作组到长兴岛现场办公解决实际问题外，地委和行署组织由地级领导带队的工作组赴长兴岛帮助协调解决500多户居民的落户问题，经过耐心细致的工作，现已同瓦房店市长长兴岛镇签定了落户协议，避免了大规模进京集体访。

三、畅通信访渠道，努力为人民群众办实事全区各级党委和政府，采取各种措施畅通信访渠道，正确处理改革、发展、稳定的关系，把信访问题的解决作为实践“三个代表”的具体体现，努力解决人民群众实际问题。

一是继续推进信访工作触角延伸，地、县(区)、乡(镇)、村(社区)和企业的群众信访工作网络已基本健全，使群众的信访问题层层有人管、有人问，保证人民信访权利的顺畅上

达。二是坚持“抓早、抓小、抓了”的原则，变群众上访为主动下访，认真做好矛盾排查，把问题解决在萌芽状态，避免和减少“三访”发生。今年三月，通过排查得知呼玛、韩家园两金矿近百名职工，因按照国家政策将限时封矿后要求解决生活出路等问题，欲越级集体上访。地委、行署根据信访部门的排查情况，及时请示上级，制定切实可行办法，解决了两矿职工的生产生活实际问题。地区电力工业局在得知古莲河煤矿部分职工因要求解决一次性安置职工的白条子工资问题酝酿上访，便立即组织调查组，从购煤款中预付70多万元，兑现白条子工资，切实解决了职工的生活困难。三是继续推行党政领导信访接待日制度。全年，共有地级领导25次到地区信访办值班接待上访群众，直接解决信访问题52件。如：1月19日啤酒厂原职工因欠发工资和养老保险等问题进行上访，行署副专员、管局副局长李廷祥同志在领导信访接待日上两次接待他们，接待后与相关部门协调及时解决了他们的问题。四是加大专员信访电话的工作力度。全年办结省长信访电话办会室交办事项16件，直接办理专员信访电话 231件，二级网络单位共受理群众话访事项345件。今年将专员信访电话接待情况由每月上报一次改为每天上报一次王专员，王专员亲自阅批，加快了信访问题的调处速度，加大了信访问题的解决力度。3月20日，内蒙古自治区居民王某拨打专员信访电话反映：他的货车拉雪糕棍经过我地区新林区塔源林场检查站时被罚款1300元，未开罚款收据。我办对此话访事项向新林区进行了交办。经查，王某反映的问题属实。新林区资源科认为，工作人员罚款处理数额得当，但未开罚款收据违反了有关工作制度和有关法规。为了严肃林政纪律，整顿行业不正之风，对两名林政工作人员做出了处理：1、调离林政工作岗位；2、各罚款200元；3、写出书面检查。并对新林区各检查站通报此处理决定。5月14日，宾县居民魏某等三人拨打专员信访电话反映：5月13日下午，话访人等人通过韩家园林业局三间房检查站时，由于他们身上带有烟火，并且三人没有防火通行证，因此被检查站工作人员付某等人罚款400元，未开罚款收据。对此话访事项，我办对韩家园林业局进行了交办。经调查，三间房检查站工作人员对话访人等

人的处罚是依据《大兴安岭地区森林防火管理办法》的规定进行的。但是，三间房检查站工作人员擅自提高了罚款金额、没有给话访人开具罚款收据的行为违反了工作规定。因此，韩家园林业局决定给予三间房检查站站长牟善宏警告处分；给予付某调离工作岗位处分；多余罚款退还话访人。这两件话访事项的快速、圆满地解决，对外树立了我区的良好形象。行署44号楼住户马某代表行署44号楼64位住户拨打专员信访电话反映：该楼是由地区财政局、审计局、地区防火办、商业局、交通局(交警大队)、文化局、物价局、地区总工会共八家单位于1986年建造，一直以来该楼的供热和维修都由地区房产处负责，但是在2019春，该楼的供热管道损坏，房产处没有维修，话访人认为目前快到供热期了，如再不修理将影响今冬供热。我办向地区行署专员王忠林进行了汇报，王忠林专员对此事进行了交办，具体事项由行署副专员李廷祥进行协调办理，并由财政补助50%，余下部分由住户所在单位根据户数(平方米)进行均摊，及时解决了该楼住户的供热问题。五是继续开展创建“信访文明接待室”活动。我办不断改善接待室的环境设施，增加了多项便民措施，接待时采用文明用语，做到来有迎声、问有答声、走有送声，对行动不方便的上访人及时打车送回，对一时无法回家的主动购买午餐。尽百分之百的努力做到当日事、当日受理完毕、一次性解释调节完毕，对急、难、特的上访问题及时与相关单位协调，协调不了的立即用《要访专报》直送相关地区领导，跟踪督办直至彻底解决。我办接待科被省办评为“信访文明接待室”光荣称号。

四、加强民主政治建设，及时反映社情民意，不断推进依法治访工作

为加强民主政治建设，充分发挥信访了解民情、反映民意、集中民智的重要作用。一是发挥信访工作在民主决策、民主监督和民主管理中的作用。全年收集信息398件，整理编发55期；征集人民237条，报送省办17件。我们一方面通过信息渠道及时反映问题。如《关、停、破产、转制企业职工的遗留

问题应引起重视》、《红村农民土地春耕问题亟等解决》、《老楼区水暖系统改造》等信息，引起各级领导高度重视。另一方面加强人民建议征集工作，立足于紧紧围绕林区经济发展建设，群众生产生活、文化建设、医疗卫生、城市管理等方面进行建议征集，向领导机关尽可能多的提供有参考价值的、可成果转化的人民建议，集人民群众的智慧于林区发展建设之中。如《中学应开展远程教育》、《完善健身设施、倡导全民健身》、《非国有企业负责人当选政协委员应进行社会保险缴费情况的资格审查》、《加强草原管理势在必行》等一些建议。二是认真学习、宣传贯彻信访法规，严格执行国务院《信访条例》。各县区制定了各科信访工作制度，并将信访法规、制度，编成册下发到各基层单位。《黑龙江省信访工作条例》颁布后，在全区掀起了学习热潮，并以会代训对基层信访工作人员进行培训。三是维护正常的信访秩序，引导群众依法有序信访。塔河县进一步建立和完善了8项工作机制；呼中区制定了《呼中区群众逐级依法信访程序图》，并实行信访基层单位领访制。

五、提高信访干部素质，不断加强信访部门自身建设。

达100%，为解决在“两风”建设上存在的问题，我们制定了工作方案，发放征求意见表17份，查摆出5条工作作风方面的不足，进行深入整改，制定出整改措施5条，建立健全规章制度4项。为不断提高信访干部政治和业务素质，结合创建学习型机关活动，我们开展了素质教育活动，其内容是：树立“两个”新形象：即全心全意为人民服务的公仆形象和密切党群、干群关系的窗口形象。打造“三种能力”，即文字综合能力、口头表达能力、办事协调能力。发扬“一种作风”，即当日事、当日毕的雷厉风行。塑造“一种精神”，即任劳任怨、拼搏不息的精神。强化“一个意识”，即创先争优意识。

2、信访部门办公自动化水平得到提高。各县区均对信访部门的能力建设非常重视，加大对信访部门的投入，全区信访部

门基本配齐了电脑、传真机和打印机等办公设备，在机构编制较紧的情况下，努力向信访部门倾斜，保证了全区信访工作的顺利开展。

总结全年的工作，我们确实取得了很好的成绩，为维护社会稳定，促进全区发展做出了贡献，但同时也应看到我们工作中仍存在的问题和不足：一是有些地方和部门领导对新形势信访工作的重要性认识不足，工作乏力。二是个别单位和部门开拓创新意识不够，工作作风和方式方法不能适应新形势、新任务的要求。三是群体上访出现跨区域、跨行业串联上访的现象。在明年的工作中，我们将继续实践“三个代表”重要思想，面对前进道路上的困难和挑战，要增强政治意识、大局意识、责任意识、忧患意识，努力探索新形势下信访工作的新思路、新举措、新办法，以为人民群众解决实际问题为着眼点，以维护全区社会稳定、促进经济发展为目标，继续做出我们的新贡献。