# 信访工作个人总结范文

**篇1：信访工作个人总结范文**

20xx年以来，在市委、市政府的正确领导下和市信访的细心指导下，围绕“建设平安和谐\*\*\*\*”的中心任务开展各项信访工作，自觉融入\*\*\*\*市经济社会进展大局，乐观化解积怨冲突和利益纠纷，取得了肯定成果.现将简略状况总结如下:

一、认真完成本年度信访案件

今年，我局一共受理X宗信访件，其中市纪委转来X宗，市政府和信访局转来X宗，目前全部信访件均按要求办结，办结率达X%.在处理信访件过程中，我局始终坚持准时、急躁、有效的工作态度，严格依据转办单位的要求和信访程序，有理、有利、有节的处理信访件，亲密协作市纪委、市信访局和市审计局相关工作，扎实推动信访件的办理.目前，上访者对处理结果均表示满意.

二、不断健全信访工作制度

为了进一步提高信访工作的科学性和前瞻性，化被动应付为主动出击，我局将建立健全信访工作制度放在更加突出的位置.一是结合群众路线教育实践活动的成果，建立亲密联系基层单位及工作人员的制度.要求局领导班子、中层干部和直属单位负责人定期深化基层了解状况，发觉信访苗头

准时上报局信访工作领导小组，将信访冲突化解在萌芽状态.二是健全信访工作联动机制.在市信访局的细心指导下，建立了市纪委-信访局-本部门联动工作机制，深化推动信访信息资源共享、信访工作阅历共享和信访工作动态共享，建立起信访工作快速反应机制.三是完善信访工作考评体系，为了提高对信访工作的重视程度，我局将信访工作纳入中层领导干部和直属部门领导干部年终考核体系，成为重要的考评指标之一，此举加大了文体系统内部信访工作力度，有效克服了个别部门和工作人员对信访工作消极应付的态度.

三、推动信访工作规范化

我局高度重视信访工作规范化建设.一是明确信访工作领导小组及成员职责，将信访工作纳入局务会议议程，工作人员定期向局领导班子汇报信访工作，确保信访政策方针执行有力.二是乐观开展信访工作调查争辩，把信访作为深化基层调研的主要工作内容，不断畅通基层员工、人民群众诉求表达渠道.三是做好信访回访工作.对于已经办结的信访件连续跟进了解当事人真实的思想状况，争取办结一件，彻底解决一件，尽量避开信访工作消灭反复缠访状况.

今年的信访工作圆满完成，得益于市纪委、市信访局的大力支持，得益于我局领导班子的高度重视，得益于信访工作人员的努力付出.然而，我们必需保持糊涂的生疏，我局信访工作质量还有提高的余地.

四、201x年信访工作方案

明年，我局就连续努力做好信访工作有如下几点设想:

(一)以巩固群众路线教育实践活动成果为契机，连续完善信访工作制度，并提高各项制度的执行力度.群众路线整改措施为信访工作供应了良好的借鉴，我局拟在明年出台一系列信访工作制度，为信访工作的科学化、规范化建设供应制度保障.

(二)完善文体系统内部信访工作体系，推动直属单位信访工作规范化、科学化建设.进一步打消直属单位员工和人民群众与上级机关、领导之间的隔阂，让他们更加信任系统内部冲突纠纷处理机制.

(三)乐观开展摸底调查工作，局信访领导小组成员分别深化直属单位和社区调查问题苗头，化解积怨，消退冲突，削减信访大事发生.

(四)在系统内部开展一次大接访活动，集中解决一批历史遗留问题和基层员工反映猛烈的突出问题.

**篇2：信访工作个人总结范文**

20\_\_年我街道信访工作在街道党工委、办事处的正确领导下，在区信访局的大力支持下，牢固树立信访工作无小事，群众利益无小事的思想，在信访情况复杂、任务繁重、工作难度增大的情况下，面对巨大的信访压力，特殊的信访局面，不回避、不退却、不推诿，始终围绕党工委的工作中心，全力维护社会稳定，信访工作取得了较好地成绩。

一年来我办共受理群众来信来访X批X人次，其中市交办案X件X人次，区信访局批办案X件X人次，湖南红网调查函X件，蒸湘门户网站调查函X件。现已处理好16件信访案，及时受理信访案件，督查督办到位，按时办结。对一时没有政策依据，不能解决的做到及时给予信访人进行解释说明。赴省进京上访控制在零指标，各重点工程未出现重大矛盾纠纷，街道辖区内保持了稳定祥和的社会治安局面。回顾一年来工作我们的主要作法是：

一、高度重视信访维稳工作，扎实推进工作的开展

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事件解决在基层、解决在萌芽状态。

二、完善制度，明确任务，确立工作目标

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。

三、积极开展矛盾纠纷排查化解工作，进一步提高维护社会稳定。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。

四、认真负责，稳妥处理群众来信来访。

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。

五、坚持信访隐患排查调处制度

一是坚持谁主管、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事件的发生，维护了街道和谐稳定的社会环境。

六、继续加强对信访重点人员的稳控工作。

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。

**篇3：信访工作个人总结范文**

2020年以来，在县委、政府和局领导以及同志们的关心支持下，我积极主动参加学习，认真开展各项工作，思想上、政治上都有一定进步和提高，现将一年来的工作、学习等情况做总结如下：

一、政治思想方面

积极参加单位组织的政治学习，认真学习党的路线、方针、政策和理论，学习邓小平理论、“三个代表”重要思想和党的十七届五中、六中全会和党的十八大精神，学习国家政策法规，学习科学文化知识，开展了创先争优活动、“两讲一树”活动等，不断提高理论修养和政策水平。在思想上，始终与党中央和各级党组织保持高度一致，旗帜鲜明的反对民族分裂主义和非法宗教活动。在大是大非问题面前，始终做到旗帜十分鲜明、立场十分坚定、态度十分坚决。

二、业务工作方面

主要负责信访局的文秘、行政工作。在工作中，始终秉持谦虚谨慎、不骄不躁的工作态度，扎实开展各项工作。一是认真做好各类文字材料的起草撰写、校对、打印等工作，撰写了诸如工作计划、总结、调研文稿、汇报材料、请示报告等大量文书材料;二是认真做好单位的综合协调工作，及时接听电话，收发文件，转达领导的安排和通知事务等;三是及时向地区信访局上报信访数据报表和文字材料，及时向县委、政府报送信访信息。

今年以来，共上报信访动态18篇，信访简报12篇;四是认真做好文件收发工作，能够做到随取随用，忙而不乱;五是做好群众来访接待工作，有些上访群众不到接待室，来办

公室以后，我都认真进行了接待，给上访人指明反映问题的途径、解释政策，做好思想疏导工作;六是认真做好政务信息公开、纠风、综合治理、应急管理等项工作，撰写起草相关文件;七是严格遵守秘书工作的原则。平时采取措施保证文件、资料的安全，保证自己知秘不泄秘;准确，办文要准，办事要稳，情况要实，注意要慎，让领导放心;迅速，工作要及时、高效，保证效率有序运行;八是做好领导交办的其他工作。

三、组织纪律方面

严守组织纪律。不无故缺勤，做到有事请假。平时做到遵章守纪，不做任何违反组织纪律的事。从思想上筑牢反腐倡廉的坚固防线。反对一切腐败现象和腐败行为、

四、民族团结方面

始终维护民族团结。充分认识到在新疆民族团结是各族人民的生命线，努力和民族干部和民族群众搞好关系，不说不利民族团结的话，不做有损于民族团结的事。

今后，我将进一步严格要求自己，积极努力学习，认认真真工作，不断追求进步，以求做到更好。

**篇4：信访工作个人总结范文**

根据县委组织部安排，作为这次村两委正职的后备干部，我参加了到信访局为期一星期的跟班学习中。现就这一个星期的工作学习情况，谈谈自己几点体会。

一、跟班期间的工作情况

根据信访局领导的安排，我们来学习的七人被分为两组，分别分在接待办和督办办信办两个部门。首先我和另外两位同志从星期一到星期三被安排在督办办信办，由于对信访这一块的国家政策、法律法规等相关知识了解不够，以及对信访程序也不太熟悉，所以在第一天里，多在请教督办办信科室几位科长，请他们给我们介绍信访相关的知识和程序。他们从事信访工作多年，有着的丰富经验，通过结合一些具体实例，给我们生动的讲解了信访上的方方面面，虽然有时听的还不是很明白，但总算对信访工作有了基本的了解，也有了些入门。

由于正值三夏，上访的人相对平时要少的多，所以接下来的几天，我们并没有太多的机会去亲身经历上访。闲暇之余，我们看起了卷宗档案，看看之前处理过的各类信访件，了解上访反映的各类问题，处理方法，处理过程以及处理的结果和意见。

从星期四开始，我们三人被替换到了接待办，这也是最直接面对上访人员的窗口。几天来，陆陆续续来了一些，主要是涉及到房屋拆迁补偿、土地补偿、拖欠工资、家庭暴力等等。在接访过程中，我边看边学，很快便了解该如何倾听群众诉求，该如何去做好诉求事项的记录，并根据不同情况去合理分流，对于反映的问题，确实有道理、有政策依据的，根据属地管理，谁主管谁负责的原则，交办到相关单位限期处理;对于那些没有合理诉求的或者暂时没有政策依据的，一方面要做好耐心细致的解释工作，另一方面也要做好其思想工作，化解其心结，稳定其情绪，确保不越级上访、重访。

二、跟班期间的主要收获

1、充实了自己。信访部门是锻炼人的地方，这次有机会来学习，机会真的是很难得，而且还接触了很多信访局的领导和工作人员，他们都非常的优秀，从他们身上让我学到了很多东西，不论是做人上，还是做事上，都让我受益匪浅。也正是在他们的耐心帮助下，我对信访一块的国家政策、法规有了更深的了解。

2、端正了自己。一星期信访局的跟班学习，让我深刻的认识到责任的重要。作为一名基层工作者，以后将碰到很多问题和矛盾，如何应对这些问题和矛盾，首先必须要拥有一颗责任心，这样不仅是对基层群众负责，也是对自己负责，因此我会更加严格要求自己，端正自己，以高度的责任心和荣誉感，在以后的基层工作中为人民群众办实事、办好事。

3、了解了基层。通过这一星期的跟班学习，让我又从不同的一面对基层有了更深层次的了解，也让我对基层中易出现的矛盾有了更充分的认识，土地纠纷、粮食直补、拆迁补偿、邻里矛盾、家庭暴力等等，这些突出的问题将直接明确我到基层工作的方向，也让我在今后的工作中有更加清晰的思路。

回顾这一个星期在信访局跟班学习，不仅让我对农村基层的中易存在的和易出现的各类矛盾有了更深的了解，更让我对在今后的农村工作中如何更好的开展工作指明了方向。回去之后，我将一方面对这些突出的问题和矛盾做好提前防范的意识，另一方面也会在问题出现后懂得用合适的方法去解决。所以这一个星期的跟班学习，对我来说收获颇多，我将会把所学所悟更好的运用到基层工作中，更好的服务农村，服务农民。

**篇5：信访工作个人总结范文**

尊敬的领导：

您好！在这个充满挑战又充满机遇的一年中，我有幸参与了我单位的信访工作，并取得了一些可喜的进展。在这里，请允许我向您汇报一下近一年来我的工作情况，并提出一些个人的总结和反思。

首先，我要感谢领导对我信访工作的支持和帮助。正是在领导的正确指导下，我才能有条不紊地展开工作，并取得一定的成绩。同时，我也要感谢同事们的协助和支持，在他们的帮助下，我才能顺利完成各项任务。

一、对我单位信访工作的认识与理解

信访工作是一项重要的政治任务，也是联系广大群众的重要纽带。通过信访工作，可以及时了解人民群众的意愿和诉求，为他们争取权益，解决实际问题，推动社会和谐稳定的发展。因此，信访工作不仅是一项重要的政治工作，也是一项需要高度责任心和敏锐洞察力的工作。

二、工作中的成绩和经验

在过去一年中，我主要从以下几个方面进行了工作：

1.加强业务素养培训。通过参加各种培训，我不断提高信访工作的专业知识和技能，掌握了一些信访案件的处理经验和方法。

2.优化信访流程。针对信访工作中遇到的问题，我积极与相关部门沟通，调整和完善了信访工作流程，提高了信访工作的效率和质量。

3.加强信访宣传工作。我主动参与信访问题的宣传工作，通过开展宣传活动，提高了人民群众对信访工作的认识和支持。

4.加强信访日常管理。我认真组织信访资料的整理和归档工作，确保信访工作的数据真实、准确和完整。

通过以上工作，我取得了一定的成绩：

1.信访案件处理的及时性和准确性得到了提高，有效解决了一些信访问题，赢得了人民群众的好评。

2.信访工作流程的优化，使信访工作的效率和质量得到了提升。

3.通过信访宣传工作的开展，人民群众对信访工作的了解和支持得到了增强。

三、存在的问题和不足之处

虽然取得了一定的成绩，但在信访工作中，我还存在一些问题和不足之处：

1.对一些复杂的信访案件处理不够及时和准确。由于这些案件涉及的问题较为复杂，需要较高的处理经验和技能，我在处理过程中出现了一些不足，影响了工作的效果。

2.对一些信访问题的宣传工作不够深入和全面。由于自身的工作繁忙和能力限制，我在一些宣传活动的开展中存在欠缺，没有完全发挥出宣传的效果。

3.在信访资料的整理和归档工作中存在的问题较多，需要进一步加强管理和操作的规范性。

四、今后工作的计划和打算

在今后的工作中，我将进一步完善自己的业务素养，不断提高信访工作的专业知识和技能，努力解决存在的问题和不足之处。同时，我还将做好以下几方面的工作：

1.注重问题分析和解决能力的提升。加强学习和研究，提高对复杂问题的分析和解决能力。

2.加强与相关部门的沟通与合作，提高信访工作的协同效应。

3.加强信访工作的宣传力度，提高人民群众的知晓度和参与度。

4.加强信访资料的管理和整理，确保数据的真实、准确和完整。

5.进一步提高自身的业务素养，不断提升自己在信访工作中的能力和水平。

以上就是我对近一年来自己信访工作的总结和反思，请领导和同事们批评指正。在今后的工作中，我将不断努力，以更高的热情和更优质的服务，为人民群众的利益而努力奋斗！

谢谢！

此致

敬礼

**篇6：信访工作个人总结范文**

一、提高认识，坚定做好信访工作的信心信访工作对我来说是个全新的工作，通过这段时间的工作，使我深深了解到信访工作的重要性。信访工作必须以最广大人民群众的根本利益为最高标准，突出对人民群众讲感情，一切为了群众，一切依靠群众，坚持党的群众路线，深入群众，深入基层，倾听群众呼声，反映群众意愿，解决群众反映强烈的热点问题，与人民群众同呼吸共命运。信访问题绝大部分关系人民群众切身利益，属于人民内部矛盾。我们党是全心全意为人民服务的党，我们的政府是为人民办实事的政府，群众有问题、有困难、有要求，就必然向党和政府来反映，这是人民群众对党和政府信任和寄予厚望的表现。信访工作是党和政府联系人民群众的纽带、了解社情民意的窗口，对维护社会稳定、保障人民群众切身利益起到重要作用，信访工作的好坏直接体现了三个代表在基层是否得到落实，通过学习和实践，坚定了我做好信访工作的信心。

二、认真学习，尽快进入工作角色要想做好信访工作，只有真诚和热心是远远不够的，还需要加强自身学习，熟悉和掌握有关信访政策和法律法规。接待室的工作很繁杂，没有时间学习，我放弃了平时自己的爱好，利用业余时间，认真学习了《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，虚心向同志们请教，通过学习，自身工作能力得到很大提高，在较短时间内便进入了工作角色。我参与接待了集体上访、动迁补偿上访、换届选举上访等区几个影响较大的群体上访事件。这些上访人数多，情况复杂，有的是拖了好几年没有解决，因此怨气很大，在接待中，我认真做好记录，并且热心、真诚地向他们解释，同时宣传党的相关政策，协调相关部门领导认真处理，确保了事件没有进一步扩大，最后问题得到了妥善解决。通过这些上访事件的处理，提高了我在纷繁的事件中驾驭工作的能力，使我受益匪浅。

三、真诚接待，切实解决来访群众实际问题信访工作的归宿和落脚点就是依据政策规定帮助群众解决群众生产生活中的问题，为民办好事办实事，我时刻牢记党的宗旨，从尊重人、理解人、关心人的角度出发，针对来访群众的思想认识和实际问题，尽力多做解疑、释惑、顺气工作，努力真正做到想群众所想，急群众所急，帮群众所需，解群众所难，实实在在为群众办实事办好事。虽然在这只是挂职锻炼，我还是信访工作作为自己的本职工作全力做好，为我区经济社会的稳定贡献自己的一份力量。一位88岁老人，因家庭赡养矛盾，多次上访没有解决，我热心接待，记录好情况后，并亲自将老人送回家。我几次上他的子女家，耐心细致地做他们的工作，最后全家达成一致，老人也非常满意。街等户因问题多次上访，而且情绪非常激动，我认真倾听他们反映的问题，入情入理地进行疏导，使他们情绪稳定下来。同时我又积极协调自来水和街工委等相关单位，在很短时间内使他们反映的问题得到解决，得到群众赞誉。在信访工作中，我们经常面对的都是有怨气不满或其它想法的群众，给我的感觉就是要做好信访工作，确实需要付出很多很多的努力，但最重要的一点：必须付出真诚的心、无私的爱，才能在信访和群众之间架起理解和沟通的桥梁，虽然挂职锻炼的时间很短，我不断摸索信访工作的规律，接待上访群众时做到热心，不冷漠处之;听取反映的问题时耐心，不厌其烦;处理问题时细心，不专横武断;碰到棘手问题时有恒心，不半途而废，直到问题解决。针对上访群众的不同情况，我自学了心理学，根据不同上访人的心理总结出自己的接待策略：对哭闹型的，一杯热茶、一张笑脸，充当亲友团;对叫骂型的，勇于忍受，甘做出气筒;对别有用心型的，据理力争，维护党和政府的尊严。

四、爱岗敬业，严格要求自己我十分珍惜这次锻炼机会，无论是接待来访群众，还是其它工作，我都尽职尽责，认真干好，不分份内份外，工作到位不越位，我同志们一起加班加点，有时整夜工作。在这段时间里，信访办这个集体的凝聚力、战斗力和向心力使我深受感染，也从他们当中学到了好的传统和作风，在工作中，我处处向他们学习，严格要求自己。在信访工作中，我注意廉洁自律，认真执行中央有关廉政的各项规定，珍惜手中的权力，深感肩上的责任，时时处处在群众面前树立党员的良好形象。通过这段时间挂职锻炼，收获很多：做为一个党员干部，不但要认真学习三个代表重要思想，更重要的是在实际工作中要积极践行，时刻把人民群众的根本利益放在首位，人民利益再小也是大事，权为民所用，情为民所系，利为民所谋，树立正确的权力观、政绩观，做到决策、谋事符合人民的根本利益。通过锻炼，增强了我的公仆意识，提高了我的领导艺术水平和驾驭复杂局面的能力，也使我的组织协调能力得到提高，更加融洽了与上级领导和相关部门的工作关系，为我今后开展工作创造了有利条件。虽然在工作中得到了锻炼和提高，但是按照党和人民的要求还有很大差距，主要感觉到理论功底不厚，领导工作经验不足，这些都是我今后应该加以改进和提高的，我将在新的工作岗位上继续求真务实，开拓创新，把全部身心投入到做好本职工作中。

**篇7：信访工作个人总结范文**

20xx年已经走过，回首20xx年农业局信访工作的开展，一整年来，不断的有群众将最真实的时间向我们提出来，之后由我们重点解决。在整个20xx年，我们都在一片和谐中将工作做到。展望20xx年，就应该像20xx年一年，将工作做好的基础上，还要调整好和群众之间的关系，这才是真正的做好工作的前提。20xx年我们就应该这样开展工作!

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、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)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”。

(二)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。

(三)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。

二、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)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。

(二)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\*\*\*\*\*\*.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。

(三)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。

(四)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。

(五)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。

回首20xx年，展望20xx年，我们要做好的工作还有很多。在不断的工作中，我们有了很多的认识。虽然我们还有着很多的不足之处，不过相信随着工作的慢慢展开，问题将会逐渐解决。要看到农业局信访工作的正面之处，相信我们在20xx年的工作还会做的更好，只是现实情况下，我们还有很多的事情要做，相信信访局的工作还会做的更好!

