# 信访局学习实践科学发展观心得体会

来源：网络 作者：雨后彩虹 更新时间：2024-06-18

*学习实践科学发展观，重在贯彻落实，与“发展是硬道理，稳定是硬任务”的要求是浑然一体的。要用科学的发展观指导信访工作实践，一要树立正确的信访观，二要正确把握信访工作规律，三要积极探索与信访形势和任务要求相适应的工作机制。在落实科学发展观的过程...*

学习实践科学发展观，重在贯彻落实，与“发展是硬道理，稳定是硬任务”的要求是浑然一体的。要用科学的发展观指导信访工作实践，一要树立正确的信访观，二要正确把握信访工作规律，三要积极探索与信访形势和任务要求相适应的工作机制。在落实科学发展观的过程中，笔者认为，要做好信访工作，应注重抓好以下五方面工作。

一、做好信访工作，要坚持“以人为本”。

信访来源于群众，它们的主体是人。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。“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，希望得到各级政府和有关部门的帮助。我们要正确认识到信访工作是体察社情民意、听取群众呼声的重要渠道，是帮助群众解决实际问题，对群众实行教育的重要手段。群众通过信访反映问题，是对党和政府的信任，做好信访工作是各级党委、政府对人民群众做出的庄严承诺，我们一定要正确的对待群众来信来访，认真负责的处理群众的每一封来信、接待好每一次群众来访。

群众信访无小事，可以一叶知秋。信访问题是全局问题的综合反映，所谓一叶知秋，窥一斑而知全豹，它是一个全局性、政治性的问题，涉及上上下下，方方面面，是一个系统工程。群众的来信来访，是透视一个地区经济社会发展状况和领导干部作风的重要窗口，是党和政府联系群众，体察民意，集中民智的重要渠道，是送上门来的群众工作。从表象上看，群众信访反映的问题都是些琐碎、繁杂的小事，但对信访人来说是大事、难事，切不可因小而忽视，因小而不为，这些事连着家事、国事，事事系着人心、民心。假如我们能更多地倾听群众的呼声，了解群众的疾苦，解决群众的困难，维护群众的合法权益，增进与群众的感情，赢得广大人民群众的拥护和支持，才能为社会增添一份安宁，才能提升社会秩序的“稳定系数”。本文转自公文大全

以人为本做信访，需要亲民爱民。经历了近代以来历次深重灾难的国人，比世界上任何一个民族都更加渴望繁荣和稳定，一个稳定的环境，有利于经济发展，有利于文化进步，有利于百姓安居乐业，这是不容忽视的。身怀爱民之心，万事民为先，是“立党为公，执政为民”的本质要求。体现了共产党人密切联系群众，情为民所系，权为民所用，利为民所谋的形象。亲民爱民的前提是热心，解决的是与群众的感情问题，我们要树立为了群众，依靠群众，服务群众的意识，在实际工作中常做到换位思考，多从群众角度去想问题，抱有理解与同情之心，消除上访人与干部的心理障碍，才会给予热情帮助。以人为本做信访，必须立足群众，想群众所想，急群众所急，解群众所难，发扬求真务实的精神，实实在在为群众解决实际问题，实实在在为群众提供服务。

二、做好信访工作，要树立三大服务观念

信访工作要为深化改革服务。改革的目的是为了解放和发展生产力，改革的实质是社会利益关系的调整。要改革，就必然涉及利益调整，有利益调整，就必然会有上访问题。这是社会转型期不以人的意志为转移的客观现象。做好信访工作的真本领，就在于为深化改革提供切实有效的保证和积极主动的服务。比如，通过信访干部对党和国家有关政策和举措的宣传，进一步解疑释惑，理顺情绪，凝聚人心；通过信访渠道传达基层群众正确的意见和建议，进一步修改、完善一些改革的方案和措施，从而找到更好的办法；通过信访部门了解到一部分群众因利益格局调整等原因而遇到的特殊困难，可以为党委、政府和有关部门及时提供有用的决策信息，从而采取有效措施，帮助特殊困难群众渡过难关。本文转自公文大全

信访工作要为加快发展服务。信访工作覆盖面广，反映的问题多种多样。但从总体上讲，绝大多数是发展和前进中的问题。对于发展中的问题、前进中的问题，只有通过加快发展才能从根本上解决。特别是我县发展中还存在着一些不平衡现象，城乡之间、地区之间、高收入和低收入群体之间的差距仍在扩大。我们既要加强宏观调控，注重统筹兼顾，更要抓全面、协调、可持续发展，这是解决问题的根本途径。做好信访工作的真办法，就在于服务群众，化解矛盾，促进发展。信访工作面对的是广大群众，解决群众来信来访就是直接做人的工作。在群众最需要帮助的时候，将心比心，我们应该急群众之所急，想群众之所想，帮群众之所需，伸出援助之手，满腔热情地关心他们，尽力解决他们在生产、生活中的燃眉之急，努力消除不平衡发展带来的影响。

信访工作要为维护稳定服务。要树立新的稳定观，用联系的观点、发展的观点、辩证的观点看待稳定问题，做好稳定工作。信访工作是维护稳定的基础工作。特别是当前，一些群众要求的合理性又同反映形式的违法性交织在一起，处置时不像打击敌对分子和刑事犯罪分子那样，法律和政策界线比较清楚、出手也比较容易。做好信访工作的真功夫，就在于扎扎实实地做好正确处理人民内部矛盾及其引发的群体性事件的工作，为推进我县的改革和发展创造一个稳定的社会环境。要抓住各地的热点和难点，着力解决信访工作的重点问题，最根本最重要的是重视解决长期上访、反复上访、集体上访的问题，尤其是进京上访的问题，要坚持多管齐下，认真开展经常性的矛盾纠纷排查调处

工作，进一步完善处置群体性事件的工作预案，切实发挥政策的威力，维护法律的尊严，扎实做好基层初访的第一手工作，努力把不稳定因素解决在基层，解决在内部，解决在萌芽状态。

三、做好信访工作，责任在领导，机制在长效，关键在落实

一要全面落实信访工作责任制。全面落实信访工作责任制，目的在于更好地坚持分级负责，分类指导，通过量化指标，细化考核，进一步明确任务，强化责任，把领导工作责任制落实情况作为领导班子和领导干部年度考核的一项重要内容，并与社会治安综合治理及维护社会稳定、基层党建等工作的考核评比挂钩，采取多种措施，进一步提高就地化解信访问题的能力和水平。各镇各部门都要坚持“谁主管、谁负责”和“属地管理”原则，希望都能“管好自家门，看好自家人”，真正做到党政主要领导负总责，切实负起做好信访工作的政治责任，体现党委、政府对信访工作的高度重视和齐抓共管。本文转自公文大全

二要不断完善领导干部下访制度。民有所呼，我有所应，民有所求，我有所为。应该让老百姓有一个诉说的场所。群众有冤时，在古时尚可击鼓鸣冤，钦差巡抚鸣锣开道广理民冤，如果老百姓有了意见、有了请求，有了冤屈，告状无门，连个说话的地方都没有，就根本谈不上人民当家作主，根本谈不上代表人民利益。要进一步总结去年领导干部下访的工作经验，不断完善领导干部下访制度并长期坚持实施，使其真正成为新时期开展群众工作的一种有效形式和从源

头上做好信访工作的有力措施。要努力做到“四个一批”，即对群众反映合情合理合法应该解决而又能解决的当场解决一批；对一些合情但不合理或政策不允许的，要耐心宣传政策，讲清道理，解释疏导一批；对一些涉及全局性的问题，带回来研究解决一批；对一些无理的上访户，要严肃批评，明确定性，使之息访一批。同时，各镇各部门也要参照领导干部下访工作制度的要求，变群众上访为领导下访，到基层一线去，到群众中去，听取意见，解决问题。

三要认真落实信访督查考核制度。要进一步完善信访工作激励机制，切实落实好督查考核制度，责任书的执行情况，由县信访工作领导小组组织年终考核，考核结果列入县委、县政府对各镇、部门综合考核的重要内容。对各级领导干部受理的各种信访案件，其办结情况由县委、县政府信访督查办公室进行督查，严格实行“三查三究”制度，即查造成集体上访的原因，追究有关领导失职的责任；查工作情况和处理结果，追究分管领导和工作人员渎职责任；查上访人员在信访活动中的越轨行为，依法追究少数不法行为人的违法责任。及时做好督查通报。经检查考核评定为优秀的，由县委、县政府给予通报表扬和奖励，对考核不合格的，要予以通报批评并责令写出书面检查，对因工作失职，造成群众异常上访的，要追究有关人员的责任。

四、做好信访工作，要正确预防和化解群体性上访事件

任何一个矛盾都有一个发展的过程，对涉及到群众切身利益的事情绝不能麻木不仁，久拖而不去解决；绝不能司法不公，又不去纠正；处理涉及群众利益的事情绝不能方法简单，作风粗暴，使矛盾积累，导致激化，发生极端事件。只要我们认真对待，把群众的呼声当作第一信号，把群众的需要当作第一选择，把群众利益当作第一来考虑，把群众满意当作第一标准，任何问题都会得到解决的。要减少和防止集体上访苗头的发生，要从提高“三性”和突出抓好“四个重点”入手。

提高三性：1、要保持掌握群体性事件苗头的敏锐性。敏锐地反映社情民意，既是对干部的工作要求，也是对干部的素质要求。不能用老思想、老观念去解决新情况、新问题。要准确地把握社情民意，要做到两方面：一方面，在形势好、情况熟的环境中，注意保持清醒头脑，防止对存在的问题熟视无睹，或听不进不同意见和建议；另一方面，在新情况、新矛盾不断出现，各方面思想比较活跃的条件下，注意吃透情况，冷静分析，对事物的主流和本质作出正确判断，不为非主流非本质的东西所迷惑。在实际工作中，我们要建立矛盾不断排查、不断调处的机制，通过不断排查、不断调处，及时了解群众关注的热点问题、难点问题，了解群众想什么、盼什么，急需解决什么。保持掌握反映群众问题的敏感性。

2、增强处置群体性事件的主动性。在处理群体性事件过程中，一些干部常有“被动”感觉，或是麻木不仁，或是无从下手，任由事态扩大激化。为此，我们要建立处置群体性事件预案，并按处置群体性事件预案的要求，要做到及时、主动、超前。很多群体性事件往往都是从突发性、苗头性、倾向性问题开始，要及时分析和预测可能发生的问题和纠纷，只有这样，才能有的放矢。如在问题引发的初期，做到及早发现苗头，准确掌握动态，及时采取措施，及早化解，可以达到事半功倍的效果。

3、提高处置群体性事件的针对性。要按照“可散不可聚，可解不可结，可顺不可激”的原则，努力用说服教育、疏导化解、依法调处的方法，千方百计，冷静稳妥地缓解和化解矛盾。具体工作要突出：(1)教育为先。很多群体性事件发生主要是因为一些群众对党的政策、方针和工作思想等不了解、不理解、不支持，受少数人煽动参加的。为此，要开展多形式、多渠道的宣传教育，宣传对象要突出重点

和难点，宣传方法要讲究灵活性和策略性。(2)攻心为上。在处置群体性事件过程中，光采用正面宣传的形式是不够的，对一些涉嫌违法闹事者、幕后策划者和一些思想顽固者没有一定的威慑力，很难达到教育转化的目的。为此，需要有一定灵活的攻心政策，强化法制教育，通过边打击、边震慑、边引导、边分化，敦促涉嫌违法对象投案自首，达到攻心目的。(3)综合治理。在宣传教育和打击分化的基础上，要从根本上、源头上彻底平息和处置群体事件，把“坏事”变为“好事”，就必须要全面开展综合治理，做到进一步夯实基础，达到标本兼治。

抓好四个重点：一要突出抓好重点信访问题的治理。从全县情况看，目前“三访”问题主要集中在土地征用、房屋拆违、企业改制、劳资福利和社会保障问题等方面。对这类重点问题，我们工作原则在于严格执行有关法规和政策规定，明确界线，统一口径，绝不能含糊其辞在表态，更不能乱开口子。基本途径在于深入调查研究的基础上，切实把情况搞清楚，有针对性地解决问题。做好超前预测和排查工作，发现问题，及时分析，及时解决。对一些群众关注、影响面大的信访案件，实行全程跟踪办理，提高办案质量和办案效率。对一些牵涉面较广的信访问题，各有关部门加强配合，沟通协调，合力解决。

二要突出抓好信访重点区域的管理。信访重点地区，实际上就是指集体访、越级访、重复访“三访”比较突出的单位。作为地方党委政府和领导干部，对上访人的现象要认真分析，既从客观方面找原因，更从主观方面找问题，特别是要查找自身工作中的薄弱环节。对此，要进一步协助当地党委政府、组织有关部门分析情况，寻找对策，形成共识，综合治理，有关领导要亲临一线，立足于争取大多数群众，立足于缓解矛盾，立足于防止发生连锁反应，立足于迅速控制事态，具体领导组织处置工作，面对面开展群众工作，妥善做好问题定性、舆论引导和措施实施等方面工作，最大限度地减少事件对社会稳定的冲击。同时深入调查研究，摸清底细，界定上访人的行为和表现是否合法。对极少数别有用心、煽动闹事、严重扰乱正常信访秩序的上访者，必须严格按照有关法律、法规果断处置。

三要突出抓好重点时段的信访工作。当前我县群众择机上访的特点比较明显，有的人往往选择党和政府重大活动期间上访，以制造声势、扩大影响。为此，要切实加强全国和省、市重要会议、重大活动期间的信访工作，要加强对不稳定因素的排查摸底工作，制订工作预案，做好重点问题和重点人员的监控和处置工作，做到工作在前，及时发现，研究和解决问题，尽量减少重要时段的群众上访。

四要突出抓好赴省进京重点上访人员的工作。当前群众来信来访反映政策性、群体性的问题较为集中，来京上访人员不断增多，各镇、各部门应引起高度重视。对政策已经明确的问题，要坚决贯彻落实，不可朝令夕改；对需要研究的新问题，要抓紧制定措施，不可久拖不决；对群众思想认识上的问题，要耐心细致地做好说服工作，不可使矛盾激化；对上访中个别人寻衅闹事的问题，要依法予以处理，不可姑息养奸。各级党委、政府和领导干部要切实负起责任，真正把上级的各项政策和要求落到实处。

五、做好信访工作，要化解信访老户的缠访。

许多上访问题规模越来越大，矛盾越来越尖锐，都有一个从人少到人多，从小事到大事，从局部到全部，从经济问题变成政治问题的过程，这其中信访老户起了相互串连，传授交流越级上访经验，培训新上访户，扩大上访队伍的媒介作用。遇重大政治活动期间或领导换届调动时，都是信访老户集中上访时期。

做好信访老户工作，要采用“三心”工作法。

一是“公心”。就是要实事求是，依法行政，依法办事，依法依政策处理信访问题。对群众反映的应该解决而可能解决的问题，要切实加以解决；对一时解决不了的，要做好解释并积极创造条件，争取尽早解决；对属于工作不到位或处理欠妥的，有关单位要勇于承担责任，实事求是地予以处理；对坚持过高和无理要求的，要做好耐心细致的说服工作，劝其息诉罢访；对无理取闹、寻衅滋事的，要依法处理。对依法应当通过诉讼、行政复议、仲裁解决的信访事项，有关国家机关应当告知信访人向司法机关、行政复议机关、仲裁机构提出；对已经进入诉讼、行政复议、仲裁程序的信访事项，应当告知信访人依照法律规定的程序或者途径提出。各级干部在处理涉及群众利益的问题时，一定要做到“公心”，不存“私心”，实事求是，严格按照政策和法律办事，并转变工作作风，提高办事效能。

二是“诚心”。就是以发展的眼光看待信访老户，坚持群众利益无小事的观念，帮助信访老户解决生产生活中的实际困难，做好化解和稳定工作。对于能遵守信访法规、能听从组织的劝告，确实有实际困难的信访老户，我们要给予诚心地帮助，使他们体会到党的关怀和组织的温暖。对于没有实际问题可解决，但仍坚持上访的，要从其思想意识和心理方面做工作。信访老户也要面子，其上访多年，没得一点好处或安慰，会感到失面子，我们要从团结人的角度出发，促进信访老户思想的转化，给信访人一个下台阶的机会，如党政领导可到信访人家中走访慰问，说几句暖人心的话，上访人就会得到心理满足，有了面子，有的可以不化一分钱，也

能化解信访人心中的疙瘩，达到息信止访的目的。

三是“铁心”。就是严把政策关，严守政策口，维护好上访秩序。对于无理和要求过高的上访，各级要严格按照政策和法律，把话讲死，不开口子，不怕“上访”。要让上访人清楚，其无理的上访，到哪儿也没用，到头来只会“赔了夫人又折兵”，自讨苦吃。在接待工作中，要做好上下级的沟通，做到上下衔接，口径统一，不给上访人有空可钻的机会，消除其过高要求的想法。在具体操作中，可考虑将全省乃至全国信访系统的电脑联网，各县在电脑上建立无理信访老户“黑名单”。当列入“黑名单”的信访老户去京赴省到市上访后，上级信访部门只要一点鼠标，就能看到这些信访老户的情况，有利于共同做好工作。对于极个别经多次教育仍缠访不止，影响机关正常办公秩序，并违反《信访条例》的无理信访老户，要依法予以处理，以规范信访行为，维护正常的信访秩序。

科学发展观要求我们在工作中，“要协调好改革进程中的各种利益关系；要着眼于我国基本国情，坚持一切从实际出发，因地制宜，把改革的力度、发展的速度和社会可承受的程度统一起来，及时化解各种矛盾，确保社会稳定和工作有序进行。”近年来我县的信访工作，是在面临信访工作形势越来越严峻，做好信访工作的要求越来越高、各级党政领导干部越来越重视信访工作的背景下开展的，在科学发展观对信访工作的指导下，在当前和今后一个时期，我们要按照县委的总体部署，以遏制重复访、越级访、集体访上升，特别是赴省进京上访人员增多的趋势为目标，进一步认清形势、明确任务、抓住重点，夯实基础，依法规范信访工作，加大依法治本力度，建立完善工作机制，全面落实领导责任，努力把问题化解在基层、解决在萌芽状态，真正把处理群众来信来访的过程，变成为群众排忧解难的过程，变成党和政府密切联系群众的过程。</

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找