# 信访类工作工作总结8篇

来源：网络 作者：眉眼如画 更新时间：2024-01-11

*制定工作总结是对自己成长历程的回望，每一篇都是对过去自己的一次肯定，工作总结是对工作中取得成绩的原因和动力的思考，下面是小编为您分享的信访类工作工作总结8篇，感谢您的参阅。信访是一个窗口，通过这个窗口，可以了解和掌握群众的呼声以及国土资源管...*

制定工作总结是对自己成长历程的回望，每一篇都是对过去自己的一次肯定，工作总结是对工作中取得成绩的原因和动力的思考，下面是小编为您分享的信访类工作工作总结8篇，感谢您的参阅。

信访是一个窗口，通过这个窗口，可以了解和掌握群众的呼声以及国土资源管理工作中的薄弱环节，从而推动整体工作的有序开展。为此，我局建立规范了一套行之有效的信访工作制度。一是把信访工作列入局领导和股室的岗位责任制，把信访办结工作纳入各业务股室的工作考核计划。二是加强组织领导，成立了信访工作领导小组，强化责任，分解责任，一把手负总责，分管领导、执法部门及各股室各负其责，做到组织、机构、办事人员三落实。三是实行局领导接待日制度，热情接待来信来访群众，做到“五个一”，即“一张笑脸、一句问候、一把椅子、一杯茶水、一份满意”。

一、xx年信访情况

近年来，随着市场经济的深入发展，城市建设和小城镇建设规模不断扩大，土地供需矛盾日益突出。涉及违法占地、土地征用、征地补偿、权属纠纷等方面的问题也相对突出，关于土地方面的信访案件也随之增多，对社会稳定、部门形象、政府声誉等带来了负面影响。我局在信访工作中，通过法制宣传和政策疏导，对来信来访所反映的问题，及时采取了相关措施，今年我局没有收到信访件，接待群众电话咨询48人次。信访事件往往都是由一些小事得不到及时、公正和妥善的处理而引发的，所以思想上认识到位、重视到位显得尤为重要，我们在分析和研究处理信访问题中，做到：

1、处理好信访事件能够更好地提升单位和部门的形象，增强单位的荣誉感。

2、处理好信访事件能够更好地节省财力、物力和精力办其他的事，不影响和耽误单位的工作。

3、处理好信访事件能够更好地增进感情，加深沟通，增强开展其他工作的群众基础，增强群众的信任感。

4、处理好信访事件能够发现和找出我们部门工作的不足和差距，提高自身的工作水平，增强大家对信访工作的高度重视。“信访无小事”，耽误不得。

二、掌握信息及时处理讲求方式是解决信访问题的有效途径。

1、抓住一个“早”字。就是在平时的工作中，我们注重了解和掌握群众对国土工作的反映，及时捕捉信息，化解矛盾，真正力足于“抓早、抓小、抓苗头”，把问题化解在萌芽状态。

2、突出一个“快”字。就是变久拖为速决，能快则快，决不拖拉。尽管《条例》上有时限15日答复，60日处理结果，但若能做到一个“快”字，不论是从感情上、态度上，都能给上访者带来宽慰，减少和避免重复访和越级访的发生。

3、体现一个“公”字。大凡上访者，都是因自身利益受到侵害，或不公平，或主张正义而举报等，寻求的就是一个“公”字，如何依照政策，依据法律做出公正的处理，是解决信访问题的关键，在处理这些问题上，我们牢牢把握“三关”：一是查清事实，把好事实关。二是依据法律，把好政策关。三是有错必究，把好处理关。在信访中，确实有不少是我们有关部门及工作人员的工作未做好而造成的。对此我们的态度很明确，有错必究。

4、务求一个“实”字。这个“实”是工作踏实的“实”。每一个环节都要认真踏实的去做，要贯穿始终，一旦某一环节不实，出了差错，就会前功尽弃。

三、加强自身建设，强化责任意识，是确保信访工作有序开展的基本保障。

做好信访工作，关键在于人，只有不断提高工作人员的素质，依法办事，就能妥善处理矛盾和纠纷，为群众排忧解难。我局在认真抓好信访工作的同时，对内注重加强法律法规的学习。严格要求按法律程序操作，做到有问必答、有访必接、有信必复、有查必果，有效避免“不作为”或“乱作为”现象的发生。

四、明年工作措施

1、完善和落实信访工作领导责任制，做到一级抓一级，层层抓落实，切实把信访工作的责任具体落实到工作人员的身上。

2、建立和完善联系群众制度，转变工作作风，文明接访，认真记录群众反映的问题；深入群众，努力解决群众反映的问题，变上访为下访，把信访工作做到基层。

3、加大国土资源动态巡查力度，做到发现矛盾，及时处理，把任何造成上访的问题处理在萌芽状态。

在今后的工作中，我们将认真贯彻《信访条例》，切实抓好信访工作，不断加强国土资源执法队伍建设，提高依法管理国土资源的水平，严格保护和合理利用国土资源，为民和经济、社会的健康持续发展做出应有的贡献。

今年综治信访维稳工作，我们坚持“打防结合，预防为主”的方针，以创建“平安村”为重点，以构建综治网络为抓手，以做好软件建设和矛盾纠纷排查工作为切入点，主动做好综治维稳工作，全力打造平安村，维护社会的稳定，促进我村经济、文化协调发展。20xx年以来主要做好以下工作：

一、加强领导，夯实基??

村两委班子及时成立了综治工作领导组，村书记一把手负总责亲自抓，把社会治安综合治理纳入重要议事日程，并主动探索综治工作的机关报途径、新思路、新方法，档案管理实现了规范化、统一化，日常工作实现了制度化，服务实现了多样化。

根据年初制定的工作要点，我们深入到各村民组走访农户，广泛征求他们的意见和建设，开展了平安创建活动，与辖区单位签订了社会治安综合治理《责任状》，消防安全《责任状》，在街道综治委的指导下，今年上半年综合治理工作取得了较好的成绩，为以后的工作打了坚实基础。

二、深入扎实地开展综合治理工作

为进一步加强综治工作，落实综治工作目标，创建“平安村”，抽调工作能力强，威信高的同志进村，以便更好更及时的协调村和派出所的工作。以发案少、秩序好、群众满意、严防刑事犯罪，热度服务为总体目标，村成立了治安联防巡逻队，主动组织群众共同参与治安防范工作，从而提高村民的自我防范能力和防范认识，形成以村民组为依托，加强人口管理，落实群防群治，完善社会治安防控体系，维护了一方平安，增强了百姓的安全感，使村治安环境有条不紊的向前发展。

围绕创建“平安村”工作深入，我们认真开展了矛盾纠纷排查调处工作，坚持抓小、抓苗头，从根本上预防和化解矛盾。为使各项工作有序开展，保一方安全、确保政治稳定，为了防止“\*”死灰复燃及刑释解教人员的二次犯罪，我们与派出所、司法所制定了联手帮教计划，落实保才责任制，开展送温暖活动，今年我们与司法同志一起到劳教释放人员，与他们促膝谈心，送去帮扶政策，鼓励他们重新扬起生活的风帆。取得了优良的社会效果。

为了做好安全防火工作，消除火灾隐患，确保人民群众的生命财产安全，年初我们调整建立健全了安全防火工作领导组，加强消防知识宣传，把火灾隐患消灭在萌芽状态。

三、为创建“平安村”，做好三个“强化”

1、强化宣传，营造氛围。

2、强化责任，规范要求。

3、强化措施，注重结合。

四、强化队伍，抓落实

为不断提高村的防范能力，村建立了一支专职治安联防队伍，组成了一支义务巡逻队，这两支队伍活动在村头巷尾，预防案件的发生，在充分发挥治安员队伍的自愿者队伍作用的同时，我们还组织民兵参与到综合治理当中，加大重点日、敏感日、节假日的巡查力度，预防治安案件的发生。

治安防范工作要常抓不懈，既要抓到实处，又要抓出成绩，抓出成果。只有这样，才能为我村的经济建设服务，健康有序发展。

在喜迎xx大和五十年州庆到来之即，根据《中共\*\*市委办公室、\*\*市人民政府办公室关于加强全市维稳工作的通知》的通知要求，按照市维稳办的信访排查工作意见，落实责任制，进一步完善各项工作机制，努力开展质量技术监督局信访排查工作，现信访排查工作汇报如下：

一、领导重视，建立健全信访排查工作机制

1、建立健全信访排查工作机构

为进一步抓好质监信访排查工作，维护单位内部安全稳定，年初，质监对信访排查领导机构进行了调整充实，成立了由质监局长任组长，办公室主任及各股室负责人任组员的领导小组，领导小组下设办公室，办公地点在办公室，由一名政工人员兼职信访排查具体工作，

由于有了组织保障，中心系统信访排查工作做到了“四有三落实”，即有兼职工作人员、有必要的规章制度、有固定的办公地点、有必要的办公设备;同时做到了组织落实、活动落实、效果落实。

2、建立健全信访排查工作机制

一是建立定期分析制度。质监局按照市维稳办要求，每月23日前对本局的信访工作进行一次排查，并将有关情况及时上报市信访局及市维稳办。同时质监局信访领导小组还每月召开信访例会，及时分析总结本系统的信访工作新动态，不留隐患。

二是建立信息快速反馈制度。质监局党组要求各股室单位加强信息反馈与沟通，对可能引发的矛盾动向要及时报告质监局党组，及时采取措施。由于工作扎实，截止目前，质监局未出现任何矛盾纠纷。

三是建立信访接待日制度。质监局为了将信访工作摆到重要位置，建立了信访接待日制度。每周定期接待群众信访事件，由于措施到位，截止目前，未出现来访事件。

四是认真实行“分级负责，归口办理”的原则。年初，在与各股室单位签订的考核责任书中就将信访排查工作作为一项重要考核指标列入其中，实行全年评优一票否决制。

二、正确对待群众来信、来访

群众来信、来访是他们反映问题的手段，是群众表达自己心声的途径，因此，质监局十分重视每一位群众的来信、来访，并能够及时给予答复。

1、办理来信

对于群众来信，质监局十分重视，能够积极地针对信件内容和反映的具体问题，及时地给予答复。截止目前，只收到市联系办转来的一封来信，对其反映的问题质监局及时与市联系办进行了沟通，并按相关政策给予了答复。

2、接待来访

今年，由于质监局重视，措施到位，群众思想稳定，截止目前，未出现一起群众来访事件，为维护全区社会稳定做出了贡献。

三、下一步工作思路

今年以来，由于质监局高度重视，机制健全，措施得力，较好地完成了信访排查工作，维护了单位内部稳定，为\*\*市社会稳定做出了贡献。在取得成绩同时，我们也清醒的认识到：工作中还存在一些不足之处，与市委、市政府的要求相比，还有一定的差距，与先进信访工作单位相比还有一定距离，为此，在下一步工作中，我们将在以下几方面加以改进与落实。

1、加强领导，认真落实各项信访排查制度。质监局将在前一阶段工作的基础上，结合质监局中心实际，总结经验，查找漏洞，不断完善与落实排查制度，狠抓落实，确保质监局信访工作在州庆期间不发生问题，

2、抓好信访人员的学习教育。建设一支高素质的信访工作人员队伍是做好信访工作的关键和基础，质监局将对从事信访工作人员加强政治学习和业务学习，提高信访人员的自身素质，为提高信访工作水平创造条件。

今年，区纪委、监察局按照市纪委和区信访办关于信访工作的总体部署和要求，认真贯彻落实《信访条例》，不断创新，标本兼治，扎实工作，圆满完成了本年度纪检监察信访举报工作任务。

一、加强组织领导，目标管理更加有力

区纪委、监察局高度重视纪检监察信访举报工作，周密部署，精心组织，狠抓落实。一是加强组织领导。进一步完善了区纪检监察信访举报工作领导小组，形成了区委副书记、区纪委书记负总责，分管领导牵头，协管领导参加，信访工作人员具体承办的信访举报工作格局。二是强化目标管理。把纪检监察信访举报工作纳入了全区党风廉政建设责任制考核体系，实行了目标管理，考核结果与各单位目标奖惩挂钩。三是严格责任追究。各级纪检监察组织必须认真贯彻落实《信访工作条例》，切实按照纪检监察信访举报工作程序，扎实开展信访举报工作，解决信访问题。对违反有关规定的单位和个人，严格实行责任追究。

二、工作制度完善，信访工作更加规范

进一步完善了信访举报工作制度，不断规范信访举报工作程序，促进信访举报工作有序开展。一是实行领导值班日制度。每周星期四为委局领导接访日，接访领导的姓名、职务、接访时间、接访地点在公示栏中进行公告，方便群众来访。委局领导全年共接待群众来访60余人(次)。二是实行领导阅批信件制度。委局领导对每一封群众来信均提出办理要求，全年阅批信访件106件，阅批率为100%。三是实行信访问题月排查制度。对信访突出问题或群体性信访事件每月进行排查，凡信访突发事件和群体关心的信访问题，及时报请领导阅示。全年共报送信访举报排查情况12次。四是实行领导包案制度。按照“一个案子、一名包案领导、一个班子、一套方案、一抓到底”的要求，委局领导直接参与查办了8件信访案件。五是实行信访约访制度。发挥组织协调功能，召集相关单位，约访当事人员，现场解决信访问题。全年通过约访机制，解决傅某某到中纪委上访等信访疑难问题5个。信访约访工作经验在全市纪检监察信访工作会上进行了交流。六是探索信访约谈视听证据化。创新工作方法，实施信访约谈视听证据化，对办信全过程进行录音录像，确保办信公开、公平、公正，避免约谈中议定事项在执行中发生变化。如，采取信访约谈视听证据化，成功解决了信访人付某劳动纠纷信访案件。

三、履职尽责到位，工作成效更加明显

按照上级纪检监察机关信访举报工作的统一部署，进一步强化履职尽责，认真办理信访举报(访)件，切实做到件件有回音，事事有着落，扎实解决信访问题，确保事了人息访。一是初访接待热情周到。对每一位来访者都做到热情周到，力求做到“三快”，即来访登记快、呈报分管领导快和分流转办快，全年接待初访70余次，接待群众90余人。二是认真办理信访举报件。本年度受理群众信访举报106件(次)，其中，属纪检监察业务范围内信访举报81件(次)，办结率达100%，做到了件件有回音，事事有着落。三是认真查办信访案件。自立信访案件8件，均按期、优质办结，办结率为100%。对每一件信访案件进行初核，初核率达100%。截止目前，提供案件线索10条，纪检监察机关立案7件，挽回经济损失43万元。四是认真实施信访监督。进一步强化对党组织和领导干部的信访监督。

通过个别谈话、发《信访通知书》和《信访监督建议书》等形式，强化了对党组织和领导干部的监督，全年发《信访通知书》2份。为区委提供干部任免有关党风廉政建设意见20余条，为区委、区政府表彰先进单位和个人提供信访意见30余条。五是加强信访督查督办工作。采取书面、电话、现场督查督办方式，扎实解决信访问题，维护群众合法权益，维护我区良好的投资软环境。如，在全省首次通过信访督查，启动法院再审程序，维护了信访人钢架结构有限公司合法权益，为其挽回经济损失485万元。

区纪委收到该公司锦旗一面，该信息被省纪委采用。六是整合信访力量，维护社会稳定。如，区监察局参加处置“8.20”事件(8月20日发生企业军转干部200余人在省委门前聚集事件)，被区信访联席办通报表扬，有力地维护了地区稳定。七是认真落实信访综合工作。认真撰写信访举报季度分析、年度分析和专题分析，全年共编发《纪检监察信访分析》4期;按时上报信访月报、季报、年度报表及市纪委《转办信访件办理情况反馈表》，做到了上报及时，数据准确无误;按时上报年度信访工作要点和工作报告工作报告工作报告工作报告;高度重视信访举报的信息调研工作，向上级机关报送纪检监察信息调研材料16篇，先后被中纪委、省纪委、市纪委采用12篇。

区纪委收到该公司锦旗一面，该信息被省纪委采用。六是整合信访力量，维护社会稳定。如，区监察局参加处置“8.20”事件(8月20日发生企业军转干部200余人在省委门前聚集事件)，被区信访联席办通报表扬，有力地维护了地区稳定。七是认真落实信访综合工作。认真撰写信访举报季度分析、年度分析和专题分析，全年共编发《纪检监察信访分析》4期;按时上报信访月报、季报、年度报表及市纪委《转办信访件办理情况反馈表》，做到了上报及时，数据准确无误;按时上报年度信访工作要点和工作报告工作报告工作报告工作报告;高度重视信访举报信息调研工作，向上级机关报送纪检监察信息调研材料16篇，先后被中纪委、省纪委、市纪委采用12篇。

一年来，在局党组的正确领导下，在县信访部门的指导下，我们认真学习贯彻科学发展观，认真履行信访工作职责，认真接待处理来信来访，及时反映社情民意，妥善解决人民内部矛盾，为我县的社会稳定发挥了积极的作用。现将我局20xx年信访工作总结及20xx年信访工作思路汇报如下：

一、局党组高度重视信访工作，不断加大领导工作力度

今年以来，局党组进一步深化了对信访工作重要性的认识，先后4次召开信访工作专题会议，全年局领导带案下访达13次，对重大突出信访问题省、市县交办的信访积案主要领导亲自包案，并及时分析、研究信访问题，制定了详细的化解方案和稳控措施，及时约谈信访人，建立沟通协调机制，每周一名局领导参加1个工作日周三领导接待群众活动，其它时间按照“一岗双责”要求随时接待来访群众，日常接访有记录，处理有结果，牵头部门做好协调工作，及时下访协调矛盾纠纷。

二、加大排查化解力度，认真做好全国省市“两会”的信访稳控工作

(一)、认真做好全国省市“两会”的信访稳控工作

局领导高度重视，明确把做好“两会”期间的信访工作作为一项重要的政治任务，全年实现“零进京”上访，没有发生越级到省市集体上访和个访重复上访。对我局的重大决策重大项目立项及重大矛盾隐患排查预警做到了应评尽评。重视初信初访，实行首长负责制，结案材料报送及时，重要来信处理率达100%。

(二)、认真做好原自来水公司人员的稳控工作

年初，我局对原自来水公司的有关问题进行了梳理，并制定了稳控预案，要求我局职工按原分工安排做好所负责对象的思想疏导和稳控工作，对他们近段时间所反映的诉求，我局协同其他部门按政策及时进行了答复。局领导经常与他们进行谈心、交流，了解他们的思想情况，切实解决他们的实际困难。

三、以集中解决突出问题为切入点，认真受理人民群众来信来访

信访工作是党和政府的一项重要工作，我们始终把信访工作记在心上，抓在手上，落到实处。截止目前，共接待群众来访4起，12人次，受理市长公开电话10件，市长信箱15件，县长信箱25件，督办事项25件，及时回复率达100%。

全年集中开展矛盾纠纷大排查5次，且每月20日前报送排查报表，对重点项事全部建卡立档，有化解措施，有稳控方案，我局将信访工作纳入了目标管理和干部绩效考核中，完成了信访信息系统建设，做到了专人负责。

一是突出抓好信访专项治理工作

在专项治理期间，我们按照维稳工作“人要回去，事要解决”要求，对我局的水务工程全部逐一复查一遍，有政策可落实和或有实际问题需要解决的，马上给予解决，无政策可落实，但从稳定角度出发，在不引起连锁反应的情况下，妥善解决。我们按照“三见面”的要求，对每一起案件的复查结果都与上访人员进行见面。并且落实了领导包案责任制，确保了全面治理成效。

二是认真做了敏感时期的信访工作

我局在确保重大活动期间不出现任何问题，局党组在每次敏感时期前夕都要召开不同层次、不同规格的专题会议，对相关工作作出周密部署和安排，对排查的重点控制对象全部落实监控措施。制订了处置突发事件的工作预案。由于责任到位、措施到位、落实到位，确保了我局在今年一系列重大活动期间没有发生越级上访事件。

四、20xx年信访工作思路

严格按照县委、县政府20xx年的通知精神去完成目标任务，及时增添措施，进一步畅通信访渠道和完善信访稳定风险评估机制，妥善处理各类信访矛盾，工作要先做在前头，要经常性地逐一摸底排查，将矛盾解决在萌芽状态，进一步完善信访信息化建设，完善督查督办制度，加强信访干部的素质培养，认真学习有关信访的文件精神，切实提高信访干部的自身素质，提升其业务能力，为我县城乡统筹“四位一体”科学发展总体战略部署和建设“国际旅游目的地，现代山水田园城镇示范区”，营造和谐稳定的社会环境作出积极贡献。

随着人民群众下面是小编搜集整理的人大信访工作总结，欢迎阅读。

人大信访工作总结??

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??

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。

人大信访工作总结二

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。20xx年，我乡制定了《xx乡20xx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。20xx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。20xx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众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。

时间流逝，一年过去了，在这一年里你的信访工作做得如何，进步的地方在哪里，还存在哪一些不足和问题，把这些汇集写一份工作总结。下面是小编搜集整理的信访工作总结汇报范文，欢迎阅读。更多资讯请继续关注信访工作总结栏目!

春节期间信访维稳工作总结汇报

----“四个进一步”扎实做好春节期间信访维稳工作

为确保全县度过一个安定、祥和的新春佳节，××县委充分发挥职能作用，采取有力措施狠抓信访维稳工作，以高度的责任感和使命感，全力维护春节期间社会和谐稳定，进一步强化组织领导。县委将春节期间的维稳工作列入重要日程

，专门成立信访工作领导小组，明确各镇党委书记为维稳工作第一责任人，各村党支部书记为直接责任人，建立党员领导干部维稳工作联系点，形成一把手负总责、分管领导亲自抓、经办人员具体抓的齐抓共管局面。组织召开春节期间维稳工作会议，明确维稳工作基本要求、目标任务和相关措施，着力抓好信访工作政策及相关知识的培训学\*\*\*找组织部门和组工干部在作风建设、业务能力和服务水平等方面存在的不足，按照新形势下的新任务、新要求，结合“八个在一线”工作法，重点深入矛盾和问题多的地方开展工作，

进一步加大排查力度。立足抓早、抓小、抓苗头，完善排查责任机制，坚持每周一次矛盾纠纷排查化解工作，对有可能发生的不安定因素，进行拉网式排查，确保横到边、纵到底，将排查出的信访案件分类汇总，形成矛盾纠纷排查化解进度表，及时反映矛盾纠纷工作动态。深入村镇、局办等基层调研指导，在开展座谈走访中，认真记录干部群众反映强烈的突出问题，积极做好干部群众的思想安抚工作，引导他们正确认识和对待问题，通过交心谈心、引导教育，着力把矛盾解决在基层、化解在萌芽状态。

进一步提升服务意识。群众来访反映问题，做到“一张笑脸相迎、一杯热茶相敬、一句暖语相送”，耐心听取他们反映的问题，并作好详细登记，按照政策、法律规定能当场解决答复的，当场答复;不能当场解决答复的，作好解释疏导工作，告知解决答复的时限，限期进行解决答复。对群众来电、来信反映的问题，与信访当事人约定处理时间，到信访人家中或相关部门进行协调处理。对一些疑难案件，采取主要领导或分管领导牵头挂帅进行走访调查、协调解决。

进一步规范信访制度。实行“首问责任制”，对事关稳定的突出信访问题实行“一个问题、一名领导、一套班子、一个方案、一抓到底”的办法，确保事事有人管，件件有人抓。落实值班制度，明确分管领导、各办室负责人为值班人员，要求各值班人员保持24小时手机畅通，及时上报信访接访情况，并建立汇报制度，各值班人员定期汇报接访情况、通报信访事件落实情况。完善信访工作网络机构，以部办公室为信息中心，与市委组织部、各镇等基层组织形成纵向报送，与各信访联席单位形成横向报送，发现问题及时通报，掌握第一手信息，及时、主动化解各类矛盾。

信访个人年终工作总结

20xx年，在各级各部门的大力支持和配合下，本中心紧紧围绕“一个确保，两个实现，两个大幅度下降”的信访工作目标。团结一致，锐意进取，及时妥善处理群众信访反映的新情况、新问题，有效地维护了本辖区政治稳定。为社区平安创建工作奠定了坚实基础。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

本中心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，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，实行领导包案责任制，人人有任务，个个有担子。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”。

(二)狠抓落实，扎实开展好各项工作

一是认真宣传贯彻新颁布的《信访条例》。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。

二是整顿信访工作秩序，努力营造依法信访的氛围。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。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。

信访个人年终工作总结

今年以来，我镇认真贯彻落实省、市、县关于做好信访工作的一系列重要精神，坚持从改革、发展、稳定的大局出发，高度重视和加强信访工作，扎实开展矛盾纠纷排查化解活动和党委书记、镇长大接访活动，及时解决人民群众反映的各类突出问题，进一步畅通信访渠道，规范信访秩序，不断创新信访工作机制，建立了畅通、有序、务实、高效的信访工作新秩序，为全镇经济社会发展创造了良好的社会环境。全镇共排查各类矛盾纠纷87起，化解82起，化解率为94.2%。有效杜绝了重大群体性的事件的发生，现就全年的信访工作总结如下：

一、深入开展矛盾纠纷排查化解工作，确保实现“一控制、两下降”工作目标。

开展矛盾纠纷排查化解工作，是有效化解社会不和谐因素的一项重要措施，是维护社会稳定的基础性工作。我们按照省、市、县关于维护社会稳定工作的部署和要求，坚持以人为本，积极认真开展矛盾纠纷排查化解工作，切实解决关系群众切身利益的矛盾和问题。一是及时传达贯彻全县维护社会稳定暨信访工作会议精神。全县维护社会稳定暨信访工作会议召开后，镇党委、镇政府高度重视，及时召开党委扩大会议学精神，并及时召开了由镇村两级干部及各企事业单位负责人参加的全镇维护社会稳定工作会议，认真学精神，详细安排部署了我镇维护社会稳定的各项工作。二是深入开展“百日矛盾纠纷排查化解活动”。我们按照“排查得早、发现得了、控制得住、解决得好”的要求，坚持“预防为主、教育疏导、依法处理、防止激化”的原则，以排查解决因邻里纠纷、代课教师、退耕还林、襄俞铁路参建民兵等引发的信访问题;涉法涉诉和社会治安引发的信访问题;各类损害群众利益的不正之风引发的信访问题;一些村干部不作为、乱作为引发的信访问题为重点，每月组织力量进行一次全方位、拉网式排查，及时摸排掌握了一些可能引发集体上访的重点事、重点人和一些苗头性、动态性问题，做到了未访先知、接访有备。全年全县共排查出各类信访案件87件，对排查出的问题，我们坚持能调则调、案结事了原则，综合运用人民调解、司法调解、行政调解等手段，坚持“三位一体”，超前主动地做理顺情绪、化解矛盾的工作，妥善协调处理各类案件82件，调处率92.4%。

二、健全完善信访工作制度，建立信访工作长效运行机制。

一是坚持领导信访接待日制度和预约接待制度。镇上把逢集日确定为领导信访接待日，实行分级接待、归口办理。对涉及面较大的案件，在每周三的主要领导信访接待日进行集中接待办理。对确因问题复杂，需要相关部门协调办理的，由镇上报信访局分类汇总梳理后，确定为县级领导信访预约接待事项，并向来访代表告知接访领导、职务和具体接待时间、地点，通知相关村主要负责人参加接待，做到了群众信访有人接、有人管、有人办。对县级领导接待的信访事项，按照大案两个月办结、一般案件一个月办结、急案速查速结的要求，逐案制定措施，落实责任，确定专人跟踪督办、协调，保证了信访案件能够按期办结。二是坚持信访工作联席会议制度，坚持每月至少召开一次信访工作联席会议，听取汇报，分析形势，研究解决信访工作中的突出问题，协调处理各类重大信访案件。今年以来，共召开信访联席会议12次，协调处理重大信访案件8件。三是建立和完善信访案件督查督办制度。对县上交办案件和镇立重点信访案件，按照“一个案子、一名领导、一套工作方案、一抓到底”的要求，落实包案领导和办案人员的责任，限期办结上报，做到了信访案件件件有着落、事事有交待、案案有结果。同时，对重视查办的村进行通报表扬;对工作不力、措施不到位、办理工作不及时导致引发群众越级上访、群体性的事件或造成不良影响的村，在全镇予以通报批评，有力地推动了信访问题的妥善解决。四是坚持重要会议和重大活动期间信访值班制度。针对今年中、省各种重要会议和重大活动较多的实际，镇上在搞好日常矛盾纠纷排查化解工作的同时，按照上级部门的要求，在重要会议召开和重大活动举办期间，均由主要领导亲自带班值班，确保信访工作不出问题。五是建立信访工作目标责任制。按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，全面推行了信访工作目标责任制和党政“一把手”负责制，把信访工作纳入年度工作目标责任制考核之中。年初，镇政府与各村签订了信访工作目标责任书，明确各村“一把手”是本村信访工作的第一责任人，对信访工作负总责、亲自抓，真正做到了责任、措施、工作“三到位”。

三、坚持依法按政策处理信访问题，建立了良好的信访工作秩序。

解决信访问题，保持良好的信访秩序，关键是要依法按政策办事。一是依法按政策解决信访问题。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，决不留尾巴。对暂不具备解决条件，需逐步给予解决的，给群众解释说明政策情况，尽快按政策规定逐步予以解决。二是依法维护信访秩序。对行为过激、无理取闹、扰乱信访秩序的上访群众，及时通知公安机关介入，采取必要措施，依法予以处置，维护了正常的信访秩序。三是妥善处理涉法涉诉信访问题。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，有效地维护了信访人的合法权益。

四、加强初信初访接待办理和重信重访复查复核工作，切实做到信访问题“案结事了”。

一是加强初信初访接待办理工作。今年，我们要求镇村必须高度重视和加强初信初访的接待办理工作，切实加大初信初访工作力度，认真办理每次群众来信，热情接待每次群众来访，认真寻求解决问题的办法，通过及时交办、查办每件信访案件，千方百计地提高初访问题的办结率，逐步地扭转了群众重越级访、轻初始访、重集体访、轻单个访的观念，有效地防止了因忽视处理初信初访问题而导致越级访、集体访和重复访的发生，真正做到了信访问题小事不出村，大事不出镇，为实现“一控制、两下降”目标打下坚实的基础。二是加强重信重访复查复核工作，切实做到信访问题“案结事了”。9月初，镇信访联席会议组织力量对全镇范围内存在的各类重信重访问题进行摸底排查，共排查出刘安寿等重信重访问题6件，全部做到五落实，即落实包案领导，落实办案人员，落实办结时限，落实稳定措施，落实处理问题所需的经费。截止目前，以上6个重访问题，已经全部得到解决。

五、扎实开展党委书记、镇长大接访活动，切实推动信访问题的解决。

县上关于处理信访突出问题及群体性的事件联席会议召开后，镇党委、镇政府高度重视，多次组织召开班子成员会议，学精神，全面安排部署党委书记、镇长大接访工作，确定由党委书记、镇长带头接访，其他领导参与，每天安排一位镇上领导坐班接待上访群众，并及时通过广播、张贴通告等形式向社会公示，告知广大群众积极参与此项活动，使县党书记、镇长大接访活动开展的扎实有效。同时党委书记黄龙、镇长刘自力还多次带领司法、派出所、城建、交通、国土、水利、林业等相关负责领导主动深入到车圈、巨家、四合、强村、西王、六股路等村下访、接访群众，了解群众疾苦，倾听群众呼声，解决群众信访问题，对大接访中接待的部分疑难重大信访案件进行回访，集中解决了涉及群众切身利益的生产生活道路、粮食补贴、农村人畜饮水等一大批涉及民生的信访问题，使信访案件彻底得到解决。

六、开展深入学开展深入学方案的要求，紧紧围绕在信访工作中如何贯彻落实科学发展观的思路，经过反复讨论研究制定了学方案，提出了“化解矛盾纠纷，构建和谐巨家”的实践载体。在学党员干部集中时间学领导的讲话精神等必学篇目，人人记写学心得体会5篇，领导班子成员深入基层开展调查研究，广泛征求群众意见，撰写调研报告4篇。开展了以“解放思想实事求是推动信访工作科学发展”为主题的大讨论活动，引导信访干部把思想认识从那些违背科学发展观要求的观念、做法、体制机制的束缚中解放出来，为推动信访工作科学发展扫清思想障碍。在分析检查阶段，支部以理论学领导班子专题民主生活会发言材料，开好领导班子专题民主生活会和党员组织生活会，认真开展批评与自我批评，形成班子自查分析检查报告，组织群众对分析检查报告进行评议，提出整改措施和努力方面，为学总之，今年以来，在各级各部门的大力支持下，经过镇村上下的努力工作，信访工作取得了一定成绩，信访形势明显好转，但是在工作中还存在一些问题和不足，在今后的工作中进一步加强。一是要继续深入开展矛盾纠纷排查化解工作;二是继续开展重信重访专项治理工作;三是坚持搞好领导信访接待日接访工作;四是继续搞好学信访工作总结汇报（通用）

信访工作是件事关社会稳定的一件大事，下面是小编搜集整理的两篇信访工作总结汇报，欢迎阅读。更多资讯请继续关注信访工作总结栏目!

信访工作总结汇报

今年来，我区信访工作在区工委、管委会的正确领导下，认真贯彻落实中央5号文件精神和关于信访工作的一系列决策部署，努力加强和改进信访工作，全面落实科学发展观，切实维护人民群众的合法权益，转变作风，有效促进了信访形势的进一步好转。但是，从到区、赴市上访的情况来看，上访总量、信访形势依然十分严峻，为进一步做好我区今后一个时期的信访工作，下面，就我区当前信访形势、主要做法、问题分析及建议作一个简要汇报，供领导参考。

一、当前的信访形势

1、进京赴省上访总量极少，到市上访总量有增无减。今年1—4月，我区群众进京上访总量为2批2人次，赴省上访总量为1批1人次，到市31批577人次，到区114批1023人次，在城区考核排名中列全市第二位。

2、老热点问题信访减少，新热点问题信访增加。原有的农村土地征用、城镇房屋拆迁、涉法涉诉、企业军转干部、复退军人等老的热点信访问题上访量相对减弱，但新的热点信访问题急剧上升，如粮食直补资金、环境污染、农村房屋建设、劳动社会保障、合同纠纷、农村户口等问题的信访大量增加。

3、突发性信访问题增加。今年来，医疗事故、交通事故、刑事案件、非正常死亡、安全生产等突发性事件引发的非正常信访问题增加，这些本应由有关职能部门依法依规处理的事故，也变成了信访问题，群众都集访到管委会、市政府，要求政府和信访部门协调处理。

4、到市非正常信访居高不下。1—4月，共发生围堵市政府机关大门的非正常上访事件达10多批，因交通事故、安全事故、医患纠纷上访市政府并堵门、堵路、冲击政府机关的就有7次。被公安机关组织警力强制清场的达到3次。

二、信访总量不断增加的原因及问题

我区群众到市上访总量增多的原因很多，既有宏观方面的，也有微观方面的;既有客观方面的，也有主观方面的;既有群众方面的，也有干部方面的。客观分析，主要有以下五个方面：

1、政策方面的问题。一是制定政策不完善。如移民“后扶”政策只涵盖了大中型水库移民，而小型水库，其他水利工程及大中型水库配套附属设施工程的移民未纳入“后扶范围”;特别是一个“尽量”，两个“可以”的规定，给下面具体操作，带来了困难和矛盾，引发了不少上访问题。二是政策落实不到位。如国家支农惠农政策中，有粮种补贴、粮食直补资金、退耕还林资金，以及牲猪养殖、救灾资金等等，虽然由区统一发放，但因发放不及时和发放不规范，导致群众上访，三个乡镇中有农民先后多次到区、市上访，要求落实惠农政策。

2、决策方面的问题。一是决策不够周全。重要表现在城市规划建设，使有些区域下水道系经常排水不畅通，造成居民房屋渍水，鱼塘被淹，出行道路受阻，给群众的生产生活带来极大的不便和安全隐患。二是决策不够民主。如有的乡、村场在公益事业上没有广泛征求群众意见;一些村场的财务没有实行民主管理、财务不公开;一些村在换届选举中民主程序不到位等方面。

3、工作方面的问题。一是职责履行不够。如最近几年在水污染死鱼赔偿上发生的上访问题等。二是工作深入不够。如有的合理合法诉求，连续多次上访都得不到解决，直到主要领导批示或大规模上访后才能引起重视解决的，大都是属于不做深入的调查研究，工作作风不实的原因。三是思想疏导不够。如有些上访问题是有些部门单位因其接访方法简单，作风粗暴，与上访群众赌气相争，造成群众上法院状告干部动手打人事件，对党和政府造成了不必要的麻烦。

4、打影响牌的问题。一是时间上的择期性。每逢重大节假日(如国庆、元旦、春节)，重要会议(如全国、省、市“会议”、会议等)，重大活动(如奥运圣火传递、旅游节、中央领导视察等)，群众上访增加，借机施压，促使党和政府解决信访诉求;二是心理上的崇上性。上访群众存有信“上”不信“下”，信“大”不信“小”的心理，认为越到上面越能解决问题，领导越大越能解决问题，因此出现了基层的越级往市里上访，到了市里都要求面见党政主要领导的`现象;三是方式上的集群性。一些上访群众认为上访的人员越多，造成的影响和压力就越大，就越能尽快解决问题，形成了“大闹大解决、小闹小解决、不闹不解决”的定势。因此，集体上访现象突出，有时还出现请人上访、社会人员参与上访和抱团串联上访的现象。

5、处置方面的问题。一是信访信息处理不到位。有一些到区、市的来访中，有的是因为基层单位没有掌握上访信息，群众进京赴省上访，当地党政全然不知。有的是因为一些地方和单位对信访处理不及时、不妥当，导致了越级信访问题发生。二是工作责任追究难到位。到区、市多次集访，群众采取堵门、堵路、冲击党政机关等过激行为，但没有一起受到责任倒查和责任追究。三是违法上访处置不到位。今年来，发生的集体访中，涉访违法现象突出，拉横幅、喊口号、敲锣打鼓，严重影响了正常的交通秩序和办公秩序，对违法上访的挑头人物基本上没有得到依法处置，致使违法上访人员肆无忌惮，愈来愈烈。

三、工作开展情况

(一)加强领导，为信访工作创新发展提供坚强的组织保障

全区各级各部门主要领导基本担负起了信访工作主要责任人的责任，对信访工作亲自抓、负总责，对重要信访事项亲自过问、亲自处理、亲自督办;分管领导具体负责，加强了对信访工作的直接领导，及时安排部署、组织实施，牵头协调解决信访工作难题和突出问题;其他领导班子成员能够坚持“一岗双责”地抓好分管范围内的信访工作，形成了一级抓一级、一级对一级负责、层层抓落实的信访工作领导责任体系。

(二)认真排查矛盾纠纷，从源头上化解不和谐因素

我们坚持把工作重点从事后处理转移到事前排查化解上来，坚持经常排查与集中排查、普遍排查与重点排查相结合，截止目前，共集中组织排查4次，重点排查9次，排查出各类矛盾纠纷79起，特别是全国、全省、全市会议期间、越战三十年等敏感时期的排查化解工作，我们积极采取法制宣传教育、有理解决、及时交办、依法处置等措施，充分发挥人民调解、行政调解和司法调解的作用，切实解决群众的合理诉求，真正做到了发现得早、化解得了、控制得住、处理得好。对群众反映强烈的热点、难点问题，认真查找原因，严格落实责任，明确负责领导、责任单位和责任人员，限期妥善解决，工作开展有力、有序、有效。基本做到小事不出村，大事不出乡，难事不出区，为群众解决实际问题。

(三)健全信访工作制度，提高信访事项办结效率

我们坚持执行党政领导干部阅批群众来信、定期接待群众来访等制度，目前，主要领导阅批件有14件，领导接访7次，群众满意度明显提高。大力推行责任督办、带案下访、按时回访等制度，我们已经对信访案件督办5次、下访19次，回访4次。对所有重点信访案件，以案件性质、信访人所在地等为主要依据，明确责任领导、责任部门和责任人，规定办结时限，确保信访案件按质、按时办结;坚持实行领导包案督办制，对所有排查出的信访问题，一律由分管领导包案督办，各责任领导主动深入实地接待群众或现场办公;认真开展联合接访、集中整治和专项督查等工作，全区各级各部门共开展联合接访11次，集中整治2次，专项督查1次，重点解决好群众反映强烈的拆迁还建、计生并发症、农村财务等信访突出问题，真正使群众反映的问题件件有着落、事事有回音。在解决信访问题的过程中，我们坚持严格依法按政策办事，对法律和政策有明确规定，而且能够解决的，限期解决。对暂时不具备解决条件的，要求列出办理时间表。尤其对群体性的事件，我们本着“宜散不宜聚、宜解不宜结、疏导不误导、淡化不激化”的原则，努力做到方法不过头、人员不滞留、矛盾不激化、事态不失控，积极督促责任单位解决问题。

(四)落实信访工作责任，解决信访突出问题

妥善解决信访突出问题、切实维护社会稳定，是当前信访工作最重的任务和最大的难题。近年来的实践经验表明，责任落实不落实、工作到位不到位是能否有效解决信访突出问题的关键。我们按照“抓信访、保稳定、促发展、建和谐”的要求，坚持“属地管理、分级负责”，“谁主管、谁负责”，“依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合”的信访工作原则，切实落实领导五包责任制(包掌握情况、包稳控管理、包教育转化、包依法处理、包解决困难)，有18件领导包案件正在积极办理中。今年，我们正在积极开展“信访积案化解年”专项治理工作，巩固信访工作成果，把问题妥善处理在本地区本部门、解决在基层，信访积案化解工作进展顺利，已解决了康王乡羊角山村周百川要求落实征地补偿等3个积案，目前正在着力解决征地拆迁、环境保护、水库移民、干部作风、劳动保障、涉法涉诉、村级财务、土地征用和承包、城市拆迁等方面群众反映强烈的问题，加紧办理责任落实，争取有效的杜绝大规模集访、串防以及赴省进京非正常访问题。

(五)加强长效机制建设，提高信访工作整体合力

我们正在着眼于推动大信访工作格局的形成，增强工作的整体合力。一是建立健全信息分析机制。健全和完善区、乡、村三级信息报送网络，确保信息传递渠道畅通，及时、准确、全面、有效地报送信访信息，特别是涉及可能引发大规模集体上访和群众性事件的苗头性、倾向性问题，按规定及时报告并超前做好工作;二是建立健全综合协调机制。充分发挥各级党委、政府的主导作用，充分发挥信访联席会议和信访部门的综合协调作用，充分发挥各相关部门的职能作用，进一步健全上下联动、左右协调、运转高效、综合整治的工作机制。进一步整合社会管理资源，形成做好信访工作的强大合力;三是综合开发利用信访信息资源，进一步提高分析研判水平，增强工作的预见性和针对性，牢牢把握工作主动权;四是建立健全督查工作机。

信访工作总结汇报

一、加强领导，认真落实信访工作责任制

年初以来，我局把信访工作摆到重要议事日程，认真落实了“一把手”负总责、分管领导具体抓、一级抓一级、层层抓落实的信访工作责任制。重大疑难信访件由主要领导亲自调处，要信要访处理意见均由主要领导经过审核签发后，以红头文件格式呈送区信访局。普信普访处理意见由信访工作人员根据科室答复意见作好汇总整理，报局办公室主任把关后，由分管领导审核。同时，我局进一步做好信访预警机制的完善工作，认真安排部署做好信访接待。

二、加强业务培训，不断提高信访工作人员的业务素质

为加强信访工作人员队伍建设，提升信访处理水平，我局于今年上半年多次安排信访工作人员参加区委办、区信访局组织开展的党政接访平台信访培训，不断增强信访工作人员的业务素质，提高处理信访件水平。同时，局内部针对现已运作的信访信息系统、党政接访平台、门户网站、96128政务信息查询等信访系统，配备了3名兼职信访员、1名兼职网络信息管理员、1名兼职信息联络员，提高了工作效能，确保限时办结制等信访制度落实到位。同时，我局要求每位信访工作人员熟练掌握网上信访处理的有关操作，而且规定每个系统每天至少登录两次，96128信息查询专线随时有人接听，确保信访件接收及时，不漏接，不误接。

三、明确重点，切实提高信访工作效率

年初以来，我局把基础设施建设、居民违章建筑的违章查处、城区房屋拆迁等工作推进中的矛盾处理作为重点，从以下几方面做好信访工作：

1、进一步建立健全信访制度。根据国务院《信访条例》的规定，进一步完善了《××区规划局信访工作制度》，明确了局信访领导小组和部门的工作职责，接待群众来访、信访业务办理等有关规定，对信访员做好信访接待、督办工作进一步明确要求，同时，明确接待群众的礼貌用语和忌语，使我局信访工作规范化;

2、进一步排查信访隐患。每月二次在局长办公会议、局务会议上作好信访工作交流，由办公室对信访件办理情况进行归纳、梳理，及早发现信访隐患，会上做好汇报，各业务科室共同讨论分析，集中力量进行解决;

3、进一步规范信访办理工作。我局坚持“要事先办、急事急办、特事特办”的原则，办公室及时做好信访件分类、转发工作，落实相关业务科室处理解决，业务科室认真做好调查核实，办公室对处理中的信访件做好跟踪、督办工作，及时提出书面处理意见，缩短办理时限，提高初信初访一次性处理率，有效地减少了群众越级上访和重复访。针对信访件内容涉及业务性较强、情况较复杂的问题，主要领导、分管领导邀请信访人面对面进行交流，了解具体情况，或深入街道社区，与相关负责人协商解决。

4、进一步做好沟通协调工作。为进一步做好信访工作，我局主动与区信访局沟通，积极进行工作协调，掌握信访情况，及时上报信访工作动态。同时，科室之间加强联系沟通，交流学四、完善机制、坚持依法行政

保持良好的信访秩序，关键是要依法按政策办事。

1、是依法按政策解决信访问题。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，决不留尾巴。对暂不具备解决条件，需逐步给予解决的，给群众解释说明政策情况，尽快按政策规定逐步予以解决。

2、是依法维护信访秩序。对行为过激、无理取闹、扰乱信访秩序的上访群众，及时通知公安机关介入，采取必要措施，依法予以处置，维护了正常的信访秩序。

3、是妥善处理涉法涉诉信访问题。对涉法涉诉信访案件，由司法部门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。对进入司法程序的信访案件，人大、政法、信访部门跟踪督办，有效地维护了信访人的合法权益。尽可能使来访群众感到满意。

五、积极配合，及时办理，依法调处各类信访案件

一年来，我局积极主动配合上级有关部门和区委、区政府、信访局交办的各项任务，做好重要的来信来访，及时上报信息。今年无惧共接到来访、来信、来电共93起，其中来信3起，来电15起，来访75批次，来访来信来电处理率达99.5。来访来信来电者均较为满意。

六、理论结合实际，做好信访工作

开展深入学方案的要求，紧紧围绕在信访工作中如何贯彻落实科学发展观的思路，经过学思想认识从那些违背科学发展观要求的观念、做法、体制机制的束缚中解放出来，为推动信访工作科学发展扫清思想障碍。

总之，今年以来，在各级各部门的大力支持，领导的高度重视下，上下齐抓共管，把信访问题解决在基层，信访工作取得了一定成绩。但是在市场经济日益发展的形势下，新的问题层出不穷，群众的法律意识日益提高，许多的问题我们需要不断去探索和完善。

下一步我们要做的是：

一、要继续深入开展矛盾纠纷排查化解工作;

二、继续开展重信重访专项治理工作;

三、继续搞好学在今后的工作中我们将进一步加强学习，提高认识，把握形势，主动去化解各类的矛盾，为维护社会稳定，推动无惧的信访工作再上一个新台阶而努力奋斗。

今年来，我市的网上信访工作在上级部门和、市政府的正确领导下，在乡镇和市直相关部门的支持配合下，依法、及时、妥善处置和协调解决了一批群众网上信访问题，积极为人民群众排忧解难，做到了件件有着落，事事有回音，为营造和谐稳定的社会环境做出了积极努力。现将我市一年来的网上信访工作总结如下：

一、统一思想，提高认识

市府高度重视网上信访工作，深刻认识到开展网上信访工作的\'重大意义，充分认识到开展网上信访是党和国家从构建社会主义和谐社会的高度所作出的一项重要决策，是党和政府进一步密切与人民群众联系的重要举措，是信访工作与时俱进的客观要求。一年来，我部切实把思想和行动统一到中、省、市的要求上来，利用网络平台，扎扎实实地做好网上信访工作，积极推进建立面向群众的网上信访渠道，创新信访工作机制，逐步将网上信访通道建设成为群众信访活动的重要渠道。

二、认真组织，加强领导

一是成立了网上信访工作领导小组，由单位一把手负总责，分管副局长具体抓，单位其他同志为成员的领导小组，设立“网络信访科”，具体处理群众网上信访工作;二是把网上信访工作纳入单位年度工作计划，一起安排，一起部署;三是落实了专项资金作为网上信访工作经费;四是专门配备了网上信访工作所需的电脑、打印机、复印机和扫描仪等设备，确保了网上信访工作的顺利开展。

三、畅通渠道，丰富形式

我市于今年初开通运行“信访网”(域名xxxxxxx)，共设置“组织机构”、“信访动态”、“网上信访受理中心”、“领导信箱”等栏目。运行以来，访问量日益增加，为网上信访工作的开展提供了有效平台。

目前，我市网上信访工作形式多样：地方领导留言板，省长信箱，书记、市长信箱，信访局信箱，书记、市长热线电话。为群众来访降低了成本，畅通了渠道，在群众中形成了“上网能说事、能办事、能办成事”的良好社会氛围,充分发挥了网上信访工作在整个信访工作中的作用。

四、建章立制，规范操作

根据国务院《信访条例》和网上信访的特点规范了网上信访事项办理程序，建立了领导阅批网上信访事项制度、网上信访答复制度、网上信访督查督办制度、网上信访绩效考核和目标管理制度，逐步实现了网上信访的规范化和制度化，促进了网上信访工作有序开展。一是查实。确定专人负责查实是否有网上信访件;二是分类。接到信访件后，网络信访科及时对问题进行审核分类;三是报批。先由网络信访科对信访件提出初步意见，报局领导审核，然后呈报分管领导(重要信访件报、市政府主要领导)签批。四是办理。根据领导的签批，明确办理要求和时限后转交相关职能部门办理。五是回复。责任单位在规定时限内办理完结后将处理情况报告市信访局，然后由市信访局审核后及时反馈信访人，做到案结事了。

五、工作成效及经验

今年1—11月，我市共受理“书记、市长接访热线”981件，其中：求决、投诉类287件，咨询类559件，建议及意见类135件;办理网上信访292件，其中：“书记、市长信箱”180件，“省长信箱”转交办件71件，地方领导留言板16件，解决了一批群众反映的热点难点问题，得到了群众的认可和好评。

为切实做好中秋、国庆和西博会期间的扶贫移民信访稳定工作，确保全镇的社会稳定，夹关镇认真做好“两节一会”期间信访维稳工作，现将相关情况总结如下。

夹关镇严格落实“属地管理，分级负责”和“谁主管、谁落实”的`要求，于9月25日及时召开夹关镇“两节一会”扶贫移民信访维稳部署会，及时向镇村干部传达“两节一会”期间信访维稳工作相关文件精神，强化全镇上下对扶贫移民信访维稳工作的政治敏感性和责任风险意识，切实增强做好扶贫移民信访维稳的责任感、使命感、紧迫感。

夹关镇在“两节一会”期间，多措并举，认真做好扶贫移民信访维稳工作。一是摸底调查。认真对照扶贫移民名册进行摸底排查，掌握人员基本情况。二是借助网格员、巡逻员在全镇范围和重要路口开展排查，确保人员的动态排查监控。夹关镇顺利“两节一会”期间信访维稳工作，期间未发生信访事件。

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！