# 202\_年度信访工作总结汇总

来源：网络 作者：水墨画意 更新时间：2024-09-28

*信访工作有着了解民情、反映民意、集中民智的重要作用，下面是小编搜集整理的202\_年度信访工作总结，欢迎阅读。 20xx年度信访工作总结一 20xx年，我部(局)深入贯彻落实中央及省委、省政府关于信访工作制度改革的系列安排部署，紧紧围绕...*

信访工作有着了解民情、反映民意、集中民智的重要作用，下面是小编搜集整理的202\_年度信访工作总结，欢迎阅读。

20xx年度信访工作总结一

20xx年，我部(局)深入贯彻落实中央及省委、省政府关于信访工作制度改革的系列安排部署，紧紧围绕年度工作要点，推行网上信访、推进积案化解、推开信访改革、推动业务提升，群众诉求表达的渠道更加优化畅通、事要解决攻坚化解的行动实现精准发力、信访制度革新的举措逐步斩获成效，全市群众和信访工作在打通服务联系信访群众 最后一公里问题上取得了更大进步。

一、今年以来的主要工作

(一)推行网上信访

今年以来，我市加快信访信息化建设应用步伐，在构建全市四通八达信访信息网络体系的基础上，于3月18日召开了阳光信访启用新闻发布会，标志着我市信访信息化建设在全省打通了最先一公里。

1、健全机制形成倒逼效应。一是以便于应知应会和规范操作为重点，围绕录入办理、主动服务、矛盾纠纷排查化解等8个方面，健全系统运行规则，确保系统规范运行。二是建立信息研判、指数管理等五项机制，通过设定信访事项漏排率、实时监测、定性定量考核等，督促基层主动工作、动态管理。

2、真情服务树立便民品牌。一是坚持将网上信访事项处理全过程与信访群众保持温馨互动，使终于群众满意体现全程，切实提升了系统吸附力。二是挤压办理空档期，提速提效受理办理群众网访诉求，使赢得群众信赖落到实处，切实提升了信访公信力。20xx年，我市网访占比逼近40%以上，系统运行效果好于预期，群众满意度评价达85%以上。

3、严督实训强化运行管理。一是根据系统日常巡查，月度层级通报信访事项漏排率、越级上访率、按期办结率、办理规范率及党政领导接(约)访等工作，并多次实地深入系统应用薄弱的地区和部门一对一地加强业务指导。二是通过集中轮训、外出参训、岗位练兵、阳光信访QQ群等形式，加大全市系统应用管理人员培养力度。此外，我们还通过印制图文并茂宣传画、集中报道解决网访成功案例等做法，面向社会各界推开阳光信访，扩大了系统影响力。

网上信访运行以来，我市立足线上线下结合、网上网下结合、上访下访结合，实现了全方位、无缝隙受理信访问题，做到了数据多跑腿，群众少跑路 ，群众信访工作进入了全景监控的崭新局面，《人民日报》、安徽新闻联播、《安徽日报》等多家省内外媒体予以了集中宣传报道。有鉴于此，5月24日，省信访局还在我市召开了全省网上信访工作现场会。

(二)推进积案化解

在第二批教育实践活动中，我们将化解信访积案作为切实转变工作作风、认真解决群众反映突出问题的重要工作内容，并于今年5月在全市启动了信访积案攻坚化解专项行动。

1、信访积案件攻坚化解活动。研判梳理并集中交办了150件(含36件涉法涉诉)积案，我市党政及市人大、政协主要领导每人还分别包保了1-2件(共26件)。截止目前，我市已办结150件，办结率达100%;其中，市党政领导共包保26件信访积案，办结率达100%，化解率达92.3%。

2、信访问题解决周活动。明确市、县两级党政领导在5月底6月初要结合交办的积案，进行一次案情研判、全力攻坚包案化解及下行解决实际问题。

在全市信访积案攻坚化解专项行动中，我市把办案子、拔钉子、啃骨头的要求贯彻始终，取得了明显成效，6月11日，省委领导来我部(局)调研时，对此予以充分肯定。

(三)推开信访改革

20xx年，我部(局)围绕信访工作制度改革重点，立足便民为民，创新举措全力打通服务联系信访群众最后一公里。

1、完善联合接访制度。在坚持我市已有联合接访模式的基础上，于今年年初在县(市、区)全面推开了一个县(市、区)直部门轮流到信访接待场所接访一周(一局一周)活动，全市上下进一步形成了重视群众工作、合力化解信访问题的良好环境。

2、规范基层平台建设。按照省委、省政府部署要求，认真学习徽州经验，深入推进全市乡镇一级综治维稳信访工作中心建设，目前已全部建成，初步打造了基层集中办公、集约管理、集成服务的社会治理新平台。与此同时，认真学习枫桥经验、南陵经验和徽州经验，借助阳光信访系统督促基层真正落实乡为主各项机制，使矛盾问题大都在基层一线得到了及时就近就地解决。

3、加快推进诉访分离和逐级走访。按照中央及省委、省政府改革信访工作制度的有关意见，我部(局)在改革现行信访制度、执行诉访分离和规范越级访行为的同时，还结合我市实际初步拟定了实施细则，建立健全了长效机制，积极引导信访群众依法按政策维护自身合法权益。

(四)推动业务提升

我部(局)在突出抓好各项重点工作的同时，能够立足岗位转作风，在解决群众合法合理诉求等方面取得了显著成效。

1、组织开展党政领导接(约)访活动。全市共组织12位市党政领导干部共开展接(约)访活动38次，化解信访问题69件，化解率为86%。

2、主动牵头协调疑难复杂信访问题。一方面，我部(局)仅群众权益维护中心就召开45次信访疑难复杂问题研判、协调、调度会，在听取诉求、找准症结、寻求化解举措的同时，全力帮助信访群众查找问题的化解依据，研究提出办理举措，使一些久拖不决的信访问题得到了妥善化解，部分信访群众还通过致电(信)、赠送锦旗等方式向我部(局)表达感谢。另一方面，我们注重立足平时工作啃骨头，将一些反复进京非访的重点积案，分别确定部(局)县级以上领导干部提上来带案化解，通过约谈信访群众、理清案件事实、找准案件症结等，我们在平时就吸附了一批信访老户。

3、加大市联席会议牵头协调力度。今年以来，市联席办共组织召开市联席会议工作例会14次，研究信访突出问题27件，已化解25件，化解率为92.5%。

4、注重依法规范信访秩序。一方面，严格按照《信访条例》的有关规定，积极引导信访群众依法维权。今年以来，我部(局)共复查信访案件1件、复核26件，不予受理13件，同时对已复核完毕但信访群众仍有异议的8件信访问题报省评议，最大限度地维护了信访群众合法权益。另一方面，严格按照中央有关规定，采取果断措施加大对违法信访行为的处置力度，有效遏止了第五大道小区业主等集资、串联越级信访行为发生。

二、202\_年工作思路

202\_年，我市群众和信访工作的指导思想是：深入学习贯彻党的十八届五中全会和习近平总书记系列重要讲话精神，深入贯彻落实中央和省、市关于信访工作的系列决策部署，以扎实推进信访工作制度改革为主线，以形成资源高度共享的网上信访信息系统为重点，以全面落实信访工作乡为主机制建设为目标，以提高做好新形势下全市群众和信访工作的能力水平为基础，依法规范信访工作秩序、完善工作流程、提升工作效能，千方百计保持全省第一方阵，为推动市委市政府三个发展、建设美好滁州营造依法规范有序的信访环境。具体是：

一、扎实推进信访工作制度改革

深刻把握把信访纳入法治化轨道的要求，以信访法治建设年活动为抓手，切实提升信访工作法治化水平。

1、明确信访工作职能定位。进一步理顺信访部门与相关部门的关系，把信访工作的职责定位在了解社情民意、汇集意见建议，分析稳定风险、评估政策得失，排查矛盾隐患、解决合理诉求上，使信访工作真正回归本位，做到不越位、不错位、不缺位。

2、大力推行法定途径优先。按照信访法治化的要求，积极并善于运用法治思维和法治方式处理信访问题，加大审查甄别工作力度，着力推行法定途径优先解决信访问题，对已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等渠道解决的，积极引导信访群众通过法定救济途径合法理性表达利益诉求，认真做好行政争议事项的分流办理;对各种社会矛盾和各方面利益诉求切实做到依法按政策解决化解，努力把依法治国的理念和要求贯穿到信访工作制度改革的各项任务中，自觉维护法治权威。

3、全面落实两个《办法》、两个《实施细则》。把贯彻落实国家信访局《关于进一步规范信访事项受理办理程序引导来访人依法逐级走访的办法》和省、市《实施细则》，以及国家信访局《关于进一步加强初信初访办理工作的办法》作为积极稳妥推进全市信访工作制度改革的切入点和着力点，切实加大诉访分离规范化建设的工作力度，与政法机关协同配合，建立健全涉诉信访问题导出制度、公开移交制度、转化解困制度等;压实首办工作责任、提高实体办理质量、双向规范信访秩序，从制度上解决好越级访突出的问题，使信访问题在初次、在基层就能得到及时就近就地解决。

4、规范信访问题包案和终结制度。把领导干部办信接访下访包案作为党员干部直接联系群众的一项常态化的重要制度，与下基层调查研究、深入联系点、扶贫帮困等结合起来，提高工作实效性;严格规范党政领导干部包案化解工作，加大联席会议、信访听证、复查复核及案件评查工作的力度或密度，使领导干部把处理信访问题的精力更多地放在化解积案上，努力实现案结事了。规范信访终结制度，只有无法进入行政复议、行政仲裁或行政诉讼等法定渠道的信访事项，才可以按照规定启动信访办理、复查、复核程序，防止用信访终结替代司法终结;对于争议较大的复查复核信访事项，尽可能采取实地调查、公开听证、会商评议等方式，提高工作透明度和公信力，对已终结的信访事项，要视情在一定范围内公开;认真开展已终结案件的抽查、评查工作，对存在瑕疵的要及时予以纠正，对弄虚作假并造成严重后果的要严肃追究责任。对已经依法依规终结的信访事项，各级信访部门和职能部门一律不再受理。

5、加强人民建议征集和提出信访建议工作。建立健全人民建议征集的平台、机制、方法，鼓励和引导群众对党委政府工作献计献策，推动党委政府决策的科学化、民主化。完善信访建议提出的程序和跟踪督办、评价机制，切实维护好群众利益，从源头上预防和减少矛盾隐患。

二、全面加快推进信访信息化应用

科学把握顶层设计，按照统一标准、开放接口、互联互通、分级负责的工作要求和思路，为群众提供便捷的信访服务，实现信访业务网上流转，切实提高信访公信力。

1、推动应用全覆盖。加大对各级网络终端应用管理的督查调度力度，细化市县乡系统应用工作标准，分层次制定抽板断桥时间表，做到都要用、都会用、都管用，确保实现对信访形式、工作过程、工作范围的全覆盖，做到一网通。加大对系统应用的宣传推广和舆论引导工作力度，通过群发短信、街市宣传、媒介发布、制作《阳光信访便民一本通》等多种形式和途径，使群众知道去用、感到好用、觉得管用、愿意去用，进一步推动提升全市网访占比。探索在各级党政领导手机中安装信访指数管理终端，为党政领导掌握信访形势提供实时参考数据。

2、推动服务全过程。主动坚持做好受理、转送、办理、办结等环节的主动服务，及时在网上公开信访事项的受理、办理过程和处理结果，方便群众查询跟踪，切实增强系统吸附力。利用短信、电话、网络、触摸屏等群众满意度评价渠道，建立健全群众主导的评价机制，加大对群众不满意信访事项的深度分析、及时调查、主动回访，更加重视群众反馈的意见建议，不断提升服务质量。探索开辟信访微信、微博、论坛、QQ等信访投诉新通道，全方位、无缝隙随时随地受理信访问题，切实让数据多跑腿，群众少跑路。探索建立阳光信访救助机制、引导信访群众致富等一系列小创新、微创新，促进系统应用功能持续不断完善。

3、推动环节全衔接。加大对矛盾纠纷的经常性排查力度，在村居铺开村干部(社会管理专干)网、党员1+10活动网(一个党员联系10户)，实现双网并行收集排查信息。按照谁受理，谁跟踪，谁督办，谁回复的原则，强化首办责任制，提高网访信访事项的办理质量和效果。增设系统智能考核模块，探索过程为主考核信访工作。以现有网上信访信息系统为基础，进行系统升级改造，开发与省信访局数据交换平台对接的数据开门，构筑网络防火墙，并指导基层进行系统改造。

三、全面落实信访工作乡为主机制建设

认真学习枫桥经验、南陵经验、徽州经验，以全市基层综治维稳信访工作中心(站)规范化建设为发力点，在抓落实上下功夫。

1、抓规范化建设。全力支持并积极配合市综治委有关推进基层综治维稳信访工作中心(站)规范化建设的有关意见，以督查问效为方法，实现好全市乡镇(街道)组织架构、建设模式、制度建设、队伍建设、保障措施的五规范，落实好一个体系领导、一个场所服务、一套机制运行、一个整体协作、一个标准保障的五个一。

2、抓责任落实。依托阳光信访系统在基层建立健全信访问题库，出台有关指导意见，努力实现及时就近就地化解信访问题;严格督促执行领导干部接(约)访、预防性排查、多举措化解、考核奖惩及全方位保障等机制，努力减少矛盾隐患越级上行;加大市直接调度管理考核乡镇(街道)的工作力度，全面压实基层责任。

3、抓工作创新。探索推进群众自治，重点在乡镇(街道)挖掘、调动各种社会资源，聘请有热情、有威信、有经验，讲公平、讲公正、讲公心的老党员、老干部、人大代表等贴近化解矛盾纠纷。进一步健全基层信访代理队伍，重点对基层化解不了或三跨三分离的信访问题由信访代理员代为向县直至市一级反映，减轻群众访累。探索推行村民理事会、信访听证、一事一议等制度，引导村(居)民参与重大村(居)务管理和矛盾问题化解，提升基层自我治理能力。

四、提高做好新形势下群众和信访工作的能力水平

弘扬三严三实作风，从严从紧教育管理监督队伍，推动作风建设的要求落地生根;坚持以群众工作统揽信访工作，着力抓实流程再造、效能提升和督查问效，以抓铁有痕的力度推动全市群众和信访工作再绘蓝图。

1、注重锤炼工作作风。坚定理想信念，对党绝对忠诚，强化法律意识，严格遵章守制，敢于批评担当，使各级信访干部适应在约束中工作、习惯在监督下干事，自觉远离不作为、慢作为、乱作为和庸懒散慢现象，做到心有所畏、言有所戒、行有所止。依法规范信访工作行为、依法解决群众合理合法诉求、依法维护信访工作秩序、引导信访人依法理性表达诉求，营造办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的良好信访法治氛围。加强对县级信访部门和信访干部的管理指导和业务培训，确保全市信访系统政令畅通，令行禁止。

2、注重完善工作流程。把了解社情民意和群众诉求的各项工作做深做细做实，完善矛盾纠纷研判制度。积极引导群众依法逐级走访，进一步落实基层和有权处理信访事项部门的主体责任，加大重信、重访治理力度，提高初信初访一次性办结率，防止初转重、信转访，做到问题不化解、责任不解套。管好用好配套好专项资金，化解好特殊疑难复杂信访问题。建立常态化的信访事项办理巡查、评查和信访督查、约谈、责任追究机制，提高化解信访问题的实效。高度重视对创新群众工作方法、解决信访突出问题的正面宣传和舆论引导，大力推广解决群众合理诉求、维护群众合法权益的典型经验和做法，发出主流声音，树立正确导向;选择典型案例，向社会曝光无理缠访闹访、违法聚集滋事而依法受到处理的行为。

3、注重提升工作效能。在《信访条例》规定办理时限内，加大对未办结、未全部办结或超时办结信访事项的督查通报力度。坚依法规范信访积案的化解，不断减少积案存量、控制增量。

4、注重加强能力建设。争取在全市信访系统设立纪检组(监察室)和信访督查专员，加大对兼职信访专员的管理使用力度，优化信访干部队伍结构，重视信访干部的培养使用，坚持县乡两级信访干部上挂培训制度，探索上下级信访部门干部相互交流、双向挂职。巩固和扩大市直单位轮流接访一周活动的做法，使之在全市全面推开。更加注重对各级信访干部的业务培训，更多地采取跟踪见学的方式促进基层信访干部业务能力提升。

20xx年农村信访工作总结二

一年来，必须要对过去一年的工作做一下总结，总结我们在一年工作的优良和不足之处，以便我们能够在将来一年的时间里有一个警钟在敲打着我们，让我们有前车之鉴，让我们能够更好的发展下去，这样我们的工作才有意义，才能够百尺竿头，更进一步。20xx年我们村的信访工作总体来说还是做到了公平、公正，做到了为人民服务的宗旨!

全村信访工作在镇政府正确领导下，在信访办的具体指导下，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，为全村的经济建设和社会稳定做出了积极贡献。

20xx年全村信访共接待受理群众来访 41件次，其中受理群众来信 0件次，接待群众来访41人次;发生群众集体上访0人次;

一、用\*\*\*精神统领信访工作，认真落实党政领导信访工作责任制。

镇政府把信访工作看成是落实\*\*\*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，是对基层单位和领导干部有无驾驭全村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，我村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。全年召开全村信访工作4次，全村信访领导小组会议4次，信访工作专项推进会议1次。

二、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 41件，我们一方面通过信息渠道及时反映问题。《大寨村农民土地春耕问题亟等解决》、《森林防火》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。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》。村制定了各科信访工作制度，并将信访法规、制度，编成册下发到各村民组。村委对涉法涉诉案件再复查、再审理工作进行了细致的分工落实，成立了由村委主管领导为组长的重点治理涉法信访案件工作领导小组，把信访案件进行了分解，划分了领导包案责任，明确了任务。

20xx年乡镇信访工作总结三

20xx年，我镇信访工作在市委、市政府的正确领导下，在市信访局的指导下，在镇委、镇政府的高度重之下，在镇直机关和各村的大力支持下，紧紧围绕社会稳定，经济快速发展的工作方针，切实把群众反映的热点、难点问题解决在基层，以杜绝进京、到省、赴市上访和控制大规模越级集体上访为重点，始终坚持分级负责、谁主管谁负责的原则。现将我镇20xx年信访工作总结如下：

一、落实信访工作领导责任制

1、党委、政府坚持每月召开一次党政领导联席会议，专题研究解决信访突出问题和安排部署信访工作。今年以来，镇委、镇政府共召开党政领导联席会议12次。

2、认真落实领导干部接访、下访和包案制度。一是每月举行一次领导干部大接访活动。今年以来，我镇领导干部大接访、下访活动12次，化解疑难信访案件36件;二是党政领导每周一信访值班制。镇委、镇政府每周一安排一名领导班子成员到信访办轮流值班，处置当周发生的各类突发事件。20xx年，我镇领导通过值班接访、约访、带案下访，化解给类信访案件58件。

二、矛盾纠纷排查化解工作

为使矛盾纠纷排查化解工作经常化、制度化，我们坚持每月定期召开镇、村信访工作三级例会做到镇每半月开展1次全面排查，镇直部门每月开展1次全面排查，村(居)每周开展1次全面排查。重要节点和敏感时期，开展集中排查、排查要建立台账，明确责任单位，限期妥善化解。对工作所掌握的重大，紧急信访事项及时上报市信访部门，并积极参与处置。今年以来，全镇通过积极推进三级例会制度，全镇共受理各类矛盾纠纷141件，网上信访调解5起，突发事件10起，人民调解61起，村调解65起，调处成功率达98%，有力地促进了社会和谐稳定。

三、信访积案化解

1、我们严格按照接访、办案、督查三位一体要求办理，定期接待群众，对进京非正常上访、赴省集体上访和重要上访实行镇领导包案(包来访接待、包解决问题、包教育转化、包稳控管理、包依法处置)。20xx来以来，已实行镇领导包案12次，包案化解疑难案件36件，已办结32件 。

2、为了责任落实到基层，矛盾化解在当地，我们将一些可以由村(居)和相关部门解决的信访案件，按照属地管理、分级负责、谁主管、谁负责的原则，交办到有权处理单位。20xx年以来，我们先后向下交办各类信访案件141件，截止目前已化解136件，还有5件已研究意见，正在落实和稳控中。

3、对于中省交办、转办件、市领导批示件以及市信访局交办、转办件的网上信访件，我们严格按照八要件(信访诉求、呈报单、交办函、受理告知书、答复意见书、答复意见、办结报告、审批表、附件)的要求办理，20xx年以来，网上信访案件5件。办结回复率达到100%。

四、首访责任制落实

按照属地管理、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原则，落实首访责任单位和首访责任人的责任，按照登记、受理、办理、受访事项，并逐案建立台账档案，首访事项一次性办结率不低于90%，本级重信重访率不高于20%，我们研究出台了《陈场镇信访工作首访责任制实施办法》，明确规定，凡初信初访，各地各部门接待人员要一问到底，责任单位承办人员要一办到底、包案领导要一督到底。凡因初信访处理不及时或处置不当，导致重信重访或越级上访的，要实行责任追究。全年全镇共受理各类各项信访事项141件，其中一次性办结136起，办结率达98%。

五、规范信访秩序和处置进京赴省来市非正常上访

综观今年我镇进京赴省来市上访情况，我镇蔡桥村唐敦树因宅基地问题和王桥村谢松平因征地问题重复上访依然突出。主要以责任田承包、宅基地信访问题居多，村来镇上访信访总量的80%以上。如:蔡桥村唐敦树宅基地问题;青福村贾月枝土地承包问题;沙埂坝村吴凤兰医疗纠纷问题，多次重复来镇上访。2、集体上访频繁。如:王桥村谢松平因征地问题;陈场村胡均如因鑫梦圆老板严某拖欠工资问题多次集体来镇上访，其规模之大。3、群体性事件高发频繁。今年以来，全镇已先后发生非正常死亡事件10起，这些非正常死亡案件逢死必赔、逢死必闹，给信访维稳工作带来巨大压力。如沟口村付文军因扁桃体发炎在沟口村卫生室就诊，注射药物时，出现过敏反应，经抢救无效当场死亡。其家属坚持过高赔偿，经政府相关部门一直调解到腊月29日凌晨，才圆满的调解成功。

六、基层基础建设

一是健全信访网络，1、我镇除成立信访领导小组外，还配备了2名专职信访干部;2、及时调整了各村、各单位信访信息员和联络员;3、聘请部分市人、镇大代表和市政协委员、村支部书记为我镇信访调解员。二是加强业务指导，为了提高信访信息员的业务水平，今年我镇于五月份、八月份举办了两期信访干部培训班。通过培训使全镇信访干部提高了业务水平，取得了良好的培训效果。

一年来，虽然我镇在信访举报的工作中取得了显著成绩，但距离上级领导的要求还有一定差距，因此我们必须清醒地认识到工作中存在不足:一是信访工作机制不够完善，依法信访政策法规宣传不够透彻;二是不安定因素处理不够到位。针这些不足，我们全力改正，争取202\_年的工作做得更好。

20xx年机关事务管理局信访维稳工作总结四

20xx年我局信访维稳工作在县委、县政府正确领导下和信访局的大力支持下，深入贯彻落实十八届五中全会精神，牢固树立信访维稳工作无小事，群众利益无小事的思想，深入细致地做好了信访工作和矛盾纠纷排查工作。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，始终围绕中心，服务大局，全力维护行政中心安全稳定，为机关工作高效运转提供强有力的后勤保障。现将一年来的信访维稳工作总结如下：

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。我局领导班子进一步深化了对信访维稳工作重要性的认识，把信访工作纳入重要议事日程，与其他工作同部署、同考核，多次召开专题会议研究加强信访维稳工作的措施，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

根据县委、县政府的指示精神，结合后勤保障工作实际，我局认真讨论研究，明确任务和工作目标。提出小事不出局，大事不出县的工作要求，将越级上访、出格上访和赴县以上集体上访控制在县委、县政府下达的目标内，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，由领导班子直接包案。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。

四、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，维护了局里和县行政中心和谐稳定的工作、生活环境。

五、继续加强对信访重点人员的稳控工作。

我局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。局领导按照信访维稳工作的要求，加强稳控措施和工作方案的落实。在春节前夕，我局组织对退休老党员干部和挂点村困难户进行了走访慰问，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。尤其在十八届五中全会召开期间，信访工作特别维护期，实行24小时值班备勤制度，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。

一年来我局信访维稳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，我县社会稳定、经济发展再作出新的贡献。

20xx年度信访工作总结五

信访工作是党和政府联系群众的桥梁和纽带，做好信访工作对于保持党的先进性、巩固党的执政基础、落实科学发展观具有十分重要的作用。也是贯彻落实党的\*\*\*及十八届四中全会精神，增进群众对党和政府的信任、促进经济发展和社会全面进步、创造稳定和谐的社会环境具有重要的意义。

一、加强领导，把信访工作纳入重要工作议程

信访工作是一个单位维护稳定的基础，我局严格按照《信访条例》和相关文件精神，在县委、县政府的领导和县信访和群众工作局具体业务的指导下，坚持统一思想、建立领导班子、明确目标、实行问责制，把信访工作纳入全局重要工作的议事日程来抓。

(一)、成立领导小组。局领导班子坚持以人为本的理念，成立了以局党组书记、局长为组长的信访工作领导小组，支部副书记为副组长，局各股室负责人为成员，局办公室主任具体负责，形成了高效、协调的工作运行机制。

(二)、完善领导信访接待日。领导班子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，实行首问责任制。

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

(四)、严格信访投诉责任制。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。设立外来企业信访投诉(咨询)接待室，开通外来企业投诉(咨询)热线电话63382378，切实架起与外来客商沟通的桥梁。

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。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。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)、围绕抓早、抓小、抓苗头原则。结合每月局外企服务办公室收集招商引资企业生产数据之机，广泛搜集外来企业信息，排查摸底，超前预测，防患于未然。认真办理信访、投诉案件。一是做好接待、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。

今年7月20日，接平环督改[20xx]58号通知书，要求我局牵头查核落实江口镇建设街居民周孟复反映龙潭溪加油站油气扰民。接件后，立即与相关单位经商委、环保局、建设局、江口镇，及时与投诉方周孟复和业主县机电油料公司法人代表李绍军取得联系，落实协商整改方案，在一天内解决了该投诉，避免了矛盾的激化，使双方都满意。

(三)、严格落实信访首办责任制，及时处理企业投诉。对外来企业反映的问题，第一时间调查、第一时间处理，力争做到案了事了。全年处理了1件县油料公司职工到局反映要求企业统一解决基本医疗保险的问题，局领导高度重视，立即督促企业法人代表召开职工大会，局长亲自邀请县劳动局的同志到会议上进行宣传讲解相关医疗保险政策，及时解决了40多名下岗职工医疗保险的问题。

(四)、强化信访投诉跟踪回访。先后抽派了10人次定期到外来企业了解信访案件落实情况，千方百计减少信访投诉重复回访次数，进一步搞好外来企业管理和服务。

(五)、切实加强信访基础工作。主动深入20多户外来企业调查走访，听取外来企业的意见和呼声，为外来企业排忧解难，协同有关部门解决了旭城商品混凝土公司在生产经营中遇到的一部分问题。

一年来，我局未有集访和到县、市、去省、赴京上访事件发生，确保了一方的稳定。

20xx年度信访工作总结六

20xx年，我区信访工作以\*\*\*理论和三个代表重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，在区工委、管委会的领导和市信访局的指导下，围绕产业大兴旺、城市大东扩、全民大创业、社会大和谐的战略目标,为履行民本岳阳执政和发展理念,维稳监控,取得了一定成效,有效的维护了社会稳定。

20xx年，全区上访总量为2675人次，其中进京1批2人次，赴省1批1人次，到市567人次，本级接待2101人次，办理上级重要信访督办件7件，办结率100%，管委会领导包案处理重要疑难信访件12件，办结率100%，书写接访报告27份，书写信访动态报告12期，在《岳阳晚报》发表信访工作新闻2篇，受理群众电话上访153次，办结率96%，办理人民群众来信67 件，办结率100%。

今年我们主要从以下几个方面做了工作：

一、强化领导，信访工作意识不断提高

区工委、管委会领导十分重视信访工作。市委常委、区工委书记韩建国、市政协副主席、管委会主任瞿松柏、工委委员、管委会副主任胥棉桃多次亲自批示处理群众来信和重要信访件。4月30日，召开的全区信访工作会议，管委会主任瞿松柏主持，工委书记韩建国作了重要讲话，分管领导胥棉桃作了工作报告，乡镇、管理处的党政主要领导、各局室的主要领导、信访专干共80多人参加。此会是开发区建区以来召开的规格最高、规模最大的信访工作会议，反响强烈。会议召开以后，我区信访工作打开了一个崭新的工作局面，管委会领导为信访部门解决了许多实际问题，调整了办公场地，配备了小车，增加了人员，确保了信访工作经费的正常开支。区工委、管委会全年四次听取信访工作汇报并做了专题研究，努力解决群众最关心、最直接、最现实的问题。7月15 日，工委书记韩建国召集有区信访局、社管局、公安分局、民政局、三荷乡政府主要领导参加的联席会议，研究处理李华艳信访事件，在联席会上，韩书记明确了工作思路：一个事件作两个问题处理，涉及到的治安问题由公安分局处理，涉及到的伤情问题由三荷乡进行协调处理。工委委员、管委会副主任胥棉桃在韩书记的工作思路上提出了具体的工作要求，各单位按照韩书记的指示精神和胥主任的工作要求，很快使这一重要疑难信访问题得到妥善解决;20xx年6月，八字门李莉被摩托车撞死，司机逃逸，死者家属十分悲愤，工委委员、管委会副主任胥棉桃对此高度重视，会同区信访局、白石岭公安分局和综治办等单位对此事件进行协调处理，做好家属工作，按照有关政策，给予了死者家属1万元的死亡救助，平息了事态;3月19日，工委委员、管委会副主任胥棉桃、林敏伯组织对金凤桥、监申桥近100名非移民上访群众召开协调会，向群众宣传政策，讲清道理，提出处理意见，确保了国家移民后扶政策工作的顺利落实。工委、管委会领导刘光明、胡辉、姜献平等经常批示来信件、接待上访群众，为来访群众解决了许多实际问题。各乡镇、管理处和各局室认真落实信访工作一把手负总责，分管领导具体负责，一级促一级，层层抓落实的信访工作责任制，建立了统一领导、部门协调、统筹兼顾、标本兼治、各执其责、齐抓共管的大信访工作格局，形成了上下联动，左右互应，横向到边，纵向到底的大信访工作网络，由于工作到位、措施得力，许多信访事项及时化解在萌芽状态。同时，各乡镇党委、政府做到了每季度研究一次信访工作，定期分析形势、明确信访任务、解决信访工作中的重大问题，真正把信访工作摆上了领导工作的议事日程。

二、落实制度，信访工作责任不断增强

一是坚持和落实了领导包案制度。按照谁主管、谁负责原则，建立和实行一个问题、一名领导、一套班子、一个方案、一抓到底和包调查、包处理、包稳定的领导包案责任制。三荷乡计生并发症对象巍银桂、唐大鹏、王端珍等3人，原是岳阳县癌症信访老户，为了稳妥、客观、公正的处理这些人的诉求问题，开发区管委会副主任黄小年同志牵头负责，两次深入岳阳县和三荷乡调研，几次协调组织市相关部门的负责同志共同探讨，与省计生委联系，为魏银桂做计生并发症的鉴定，并多次上门做思想工作，使这一历史遗留问题得到了比较妥善的解决。现在，这些信访老户已基本息访。另外，许彪雄事件已经明确了解决方案，正在进行妥善处理。

二是坚持和落实了排查制度。搞好矛盾纠纷排查，是预防和化解矛盾的有效手段之一。20xx年，各乡镇、管理处和有关部门认真落实矛盾纠纷排查制度，实行十日一小查，每月一大查，特殊时期重点查，取得了较好的效果。我们先后在全区范围内组织了元旦、国庆、春节、旅游节、全国两会、省党代会、\*\*\*等重要时期和武广铁路、大中型水库移民、军队退役人员、残疾人、拆迁控违、土地征收等重要群体和事项上的矛盾纠纷排查17次，排查出各类重要矛盾纠纷249起，并及时组织化解和稳控。元月下旬，经过排查，我们掌握康王、三荷、西塘等乡镇的越战退役老兵准备组织30多人赴省集访，立即向市有关部门报告，请示管委会领导，管委会副主任胥棉桃迅速部署应对措施，在岳阳火车站离上车前10分钟成功劝阻，有效化解了一起大规模越级上访事件。

三是坚持和落实了定期督查制度。今年来，我们对全区重要信访事项进行了定期督查。为了将督查工作落到实处，我们主要采取了三种方式：电话督、发函督和现场督，取得了良好成效。全年对受理的836起信访事项进行了当面答复、转办、交办和督办，回复率达98%以上，真正做到了事事有结果、件件有回音。通海路管理处茶场村的卢四望，因违章建房被拆除，为解决补偿问题，上访市委、市政府等党政机关，是一个有名的老上访户，还通过了法律诉讼，但本人对判决不服，考虑到卢四望家庭十分困难，无居住栖身之处，区信访局会同通海路管理处多次研究，决定对卢四望实行困难救助，建起一套85平方米新房，配齐必需的生活用具，使其安居乐业，这一人性化的处理，得到了卢四望本人的认同，并当场签下承诺书，保证从此以后不再上访。面对复杂、棘手的信访问题，我们通过重要信访请示单的形式，由领导批示给主管单位进行落实，并要求在时限内给群众明确的答复。对督查督办的信访事项，我们要求交必办、办必果、果必报，并通过信访动态，每半年进行一次情况通报，年终进行讲评，有力促进了信访事项的案结事了。

四是坚持和落实了信访工作量化考核制度。年初，我们在去年信访工作量化考核的基础之上，进一步完善和补充，对信访工作进行全方位的综合考核与考评，量化考核目标，考核结果每月进行公布。各乡镇、管理处和各局室对考核结果十分重视，各单位对职责范围的信访事件，接访积极性明显提高，办理力度明显加大，解决群众诉求的问题明显加快，进一步促进了信访事项的案结事了。现在信访工作考核结果已经纳入到开发区管委会工作目标考核的重要内容之一。

三、转变作风，信访工作程序不断规范

在信访工作中，我们坚持急事急办，特事特办，困难的事努力办，麻烦的事尽力办的原则，树立宁可我们千难万难，不让群众一时为难的服务意识，本着高度的责任感，按照改善服务、提高质量、取信于民、树立形象的总体要求，我们进一步规范处理群众来信来访，明确接待群众的礼貌用语和忌语，努力建立群众依法信访秩序。在服务群众，为群众排忧解难上，我们力求从以下六个方面做好工作。一是建立文明接访待秩序。我们对来访群众热情、和蔼，文明，做到了三有、四要。三有是：来有迎声、问有答声、走有送声;四要是：要耐心听取陈述，要明确答复问题，要正确宣传政策，要做好思想工作，努力为群众创造方便条件，建设文明环境、营造文明气氛，使信访局的接待室成为建设社会主义精神文明的一个阵地;二是认真解决信访问题。我们本着认真负责，不怕埋怨，不辞劳苦的办信精神，设身处地为来信来访的群众着想，采取走出去，到群众中，到基层去的办法，认真调查了解信访问题的真实情况，寻求解决问题的最佳途径，真心实意地为群众服务、解难，有力推动了信访事项的案结事了;三是诚心接受群众监督。群众来访，我们主动报告自己的真实姓名，并在接访室悬挂了接访处访的工作流程，设立群众意见箱，主动和诚心地接受群众的监督;四是明确分工负责。为调动全局人员的工作积极性和主动性，本着分工不分家的原则，我们对局内部工作人员分工作了整合调配，分成来访接待、办信督查、办公室与公开电话三大块，明确各自工作职责，并先后建立了一系列制度，以规范信访工作;五是建立长效信访预警机制。我们每月对不稳定因素进行排查，及时报送管委会领导，并依照分级负责、属地管理，谁主管、谁负责的原则，责任到单位，落实到个人。工委、管委会领导多次在排查材料上做出重要批示，使许多重大信访问题化解在萌芽状态，真正做到大事化小，小事化无六是认真做好信访信息反馈。为保证交办单的反馈质量，我们对不符合要求的交办单建立反馈抽查制度，分期分批的对各单位的满意率进行核查，对那些反馈内容与核查结果不符的情况，通过《信访动态》的形式及时进行通报。我们还加大信访信息报告力度，特别是典型、重大的信访信息，力求做到不过夜，使领导及时掌握信访动态。

为不断提高信访干部的业务素质和工作能力，全面提升信访干部的整体素质，努力适应新形势下信访工作的新要求，我们组织学习了中央5号文件以及国务院《信访条例》和《湖南省信访条例》，鼓励干部职工自觉提升知识水平，加强信访业务学习，重点学习相关业务政策、法律法规、计算机、公共管理学、心理学、公文写作等知识，积极组织培训活动。6月1日，我局组织乡镇、管理处的分管领导和信访专干，就信访问题的分类与处理、办理人民来信、接待群众来访等三个内容进行了专题讲座。通过自办培训和走出去培训这两个途径，努力使干部队伍的知识不断得到更新、能力和素质不断得到提高。

四、加强整治，信访工作秩序明显好转

去年50人以上集访到市、区达15次，严重的发展到敲锣打鼓，扯横幅、喊口号，围堵市政府、区管委会办公大楼，严重影响正常的办公秩序。20xx年，区工委、管委会就如何进一步控制集访上升势头进行了专题研究，要求各乡镇、管理处和各部门认真学习中央5号文件，严格执行政策，加强宣传教育，认真做好群众工作，力争从源头控制上访事件。同时，工委委员、管委会副主任胥棉桃还部署信访系统认真开展对群众信访问题的专项治理并提出工作要求：对全区信访问题必须全面排查，特别是对信访老户要彻底摸清底子，加强对人民群众初信初访的办结率，各乡镇、管理处党政一把手每月必须亲自处理一个疑难信访问题，对一些可结案而未结案的信访老问题由区工委、管委会负责领导包案处理，着重解决集访、越级访、重复访的信访问题，对上访群众正当的诉求加强做好思想工作，加强法制宣传，积极解决问题，对个别非正常访依法打击。信访局对此类事件明确职责，要求务必加强对群体性事件的排查，必须将排查出的矛盾纠纷及时梳理登记，建立台账，落实责任单位和责任人。通过信访系统的排查，比较典型的信访问题有：征地拆迁还建问题;复退军人要求提高待遇问题;202\_-202\_年政策性退役军人要求安置问题、生活困难求助问题;企业破产后，职工安置退休问题;农村基层干部退休问题;各种纠纷问题;反映干部作风问题;历史遗留问题。对于这些信访事件，我们要求各乡镇、管理处和各局室积极落实措施，实行维稳监控、采取就地疏导、就地解决等方式，使问题得到妥善处置。我们紧紧抓住领导接待日活动这一契机，对处理有一定难度，涉及多个职能部门的信访问题由管委会领导牵头，协调各单位共同商讨解决。47路车的纠纷问题已经有管委会副主任胥棉桃在协调处理;羊角山廖家、五组村民拆迁还建问题已经由管委会副主任黄小年在督促。在重视信访老户的基础上，我们对新的信访案件也十分关注，把解决三最问题作为工作的重中之重，坚持一次处理到位，一次落实到位，不断提高初信、初访、初电的办结率，现在，群众有序上访意识明显提高，信访工作秩序明显好转。20xx年仅发生到市集访2起，工作得到了市信访局的肯定和表扬。

五、建设阵地，信访工作条件不断改善

今年，管委会为信访局调整了办公场地，增设了办公室，配备了4台工作电脑，配齐了其他办公设施，配备了工作用车，增加了工作人员，确保了信访工作经费的正常开支。五个乡镇、管理处今年都重新布置了群众上访接待场地，安排了信访办公场地，规范了工作制度，信访工作制度全部上墙，同时，各单位还安装了信访专用电话，信访工作经费予以足额保证。西塘镇今年对信访机构场地建设非常重视，增加了工作经费，并将联通公司租用的营业厅出来作为接防大厅。全区信访系统干部精神面貌发生了较大改观，出现了三多三少的好现象，即注意用语，了解情况的多了，随便讲话，应付了事的少了;积极督办，及时处理的多了，任其自然，按部就班的少了;注重学习，发挥主观能动性的多了，得过且过，敷衍了事的少了。有的同志还做到早上班，迟下班，认真学习方针政策，一心扑在工作上,积极解决信访问题，使全区信访工作不断走上新的台阶。

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！