# 信访工作总结（精编）

来源：网络 作者：静水流深 更新时间：2025-05-13

*不知不觉中，我们的信访工作即将结束，我们要及时对其进行总结汇报，这样我们的问题能尽快的解决。下面是小编搜集整理的信访工作总结，欢迎阅读。更多资讯请继续关注信访工作总结栏目! 县环境保护局信访工作总结 我局在20xx年环保信访工作中，始...*

不知不觉中，我们的信访工作即将结束，我们要及时对其进行总结汇报，这样我们的问题能尽快的解决。下面是小编搜集整理的信访工作总结，欢迎阅读。更多资讯请继续关注信访工作总结栏目!

县环境保护局信访工作总结

我局在20xx年环保信访工作中，始终围绕保障人民群众利益出发，严格环保执法，坚持为人民服务的宗旨，想群众之所想，急群众之所急，狠抓环保信访工作不放松，做到了接待、登记、回复一站式服务，提高了信访工作水平，起到较好的社会效果。下面将我局20xx年环保信访工作总结如下：

一、加强环境信访工作的领导，全力提高调查处理能力。

环保信访在一定程度上反映了人民群众的呼声。所以信访调查处理的好坏，直接关系到环保部门在人民群众中的形象。我局一是建立了一把手亲自抓、负总责，分管领导具体抓，经常抓的工作机制，把信访工作纳入主要议事日程，及时研究解决信访工作中遇到的重大问题，指导信访工作;二是把信访工作目标分解到各职能部门。我局环保举报工作主要由环境监察大队负责，做到任务到部门，责任到个人，形成了上下共同承担信访工作的局面;三是制定了一系列的信访处理的制度、程序，规范了我局信访工作从接待、登记、领导批阅、办理、督查、办结、反馈各环节严格要求，使信访工作进一步规范化、制度化。

二、强化服务宗旨，改变工作作风

为使环保信访工作变被动为主动，切实做到防患于未然，我们主要做了以下工作：一是主动汇报工作，认真听取意见。二是严把建设项目环保审批关，严格执行环评制度和三同时制度。在项目审批过程中，简化审批手续，实行一站式审批，对需要上级审批的项目，实行领办制度，帮助建设单位协调和办理审批手续，严格控制了新污染源的产生，从源头上做好信访预防的工作。三是加大对老污染源的监督管理力度，从根本上减少引起环保信访的事由。

20xx年，我局共接待群众来访和电话来访17件次，县委政府督查案件3件，市环保局批转案件2件。在处理过程中，局领导及时召开办公会议安排部署，在第一时间赶往现场进行调查了解，及时作出处理;对于群众来访和电话来访，每一件都作出了相关处理后及时向来访者回复。这样即坚持了执法的严肃性，又做到以理服人，所处理结束的案件无一例上访，避免了环保信访事由的发生，收到了很好的效果

三、加强信访队伍建设，努力适应新形势下的信访工作

信访队伍的建设是做好环境信访工作的保证，为适应新时期环保信访工作的需要，及时解决人民群众所反映的环境问题，我们采取以下措施：一是为了维护保证社会稳定，我局开通了12369环保举报热线，执行全年12小时值班，特殊时期24小时的值班制度。二是加强信访工作人员的法制观念，不断提高依法行政水平，使信访工作人员的法制观念进一步增强，收到了较好的效果。三是增强信访工作人员的责任感和使命感，进一步提高调处信访案件的能力。通过这些措施的实施，提高了信访队伍的整体素质、增强了应急、公正调处的能力。

四、存在问题和下一步工作打算

我县的环保信访工作虽然取得了一定成效，但距党和人民群众对环保信访工作的要求还有一定距离。因此我局在下一步工作中，将始终围绕保护环境就是维护人民群众的根本利益出发，努力改进和加强环境信访工作。

我局在下一步的工作中一是要认真探索新形势下信访工作的规律、特点。立足新的实践，进一步完善我们的工作思路，充实我们的工作经验。二是加大对案件的查办力度，确保信访渠道畅通。我们坚信，有县委、县政府和市环保局的领导，有县信访局的正确引导，有各有关部门的密切配合，有人民群众的支持和拥护，我县的环境信访工作一定会取得更好的成绩。

我局的综治工作在县委、县政府的领导下和县综治委的指导下，认真贯彻落实县委、县政府有关平安海岛建设工作和社会治安综合治理工作的决策部署，畅通信访渠道，完善信访工作机制，坚持县领导干部接待群众来访制度，把做好信访工作与推进五大战役建设、开展排查整治突出问题、服务保障跨越发展活动结合起来，为打造魅力XX、幸福家园营造良好的社会环境。

信访工作上半年工作总结

上半年我县共接待办理群众来信来访287件(批)，其中：办理来信90件，接待来访197批753人次。纯件数162件，已办结115件。办结率71%。无到省上访，无进京上访，无越级非正常访，重要会议、重大节庆活动无到会场上访。主要做法如下：

一、加强领导，扎实推进平安海岛建设和综治工作

我局坚持把社会治安综合治理工作同信访工作紧密地结合起来，认真抓紧抓好，在全县信访工作会、稳定分析会等会议上把信访工作与综治工作一起研究、一起部署，扎实推进各阶段的综治工作和信访工作。县委、县政府继续把信访工作纳入社会治安综合治理和平安海岛建设工作考评和检查的重要内容，每季度对各级各部门进行检查考评，有力地促进了全县信访工作领导责任制的层层落实。我局制定了工作方案，明确目标和任务，严格按照依法处理信访事项路线图和落实属地管理、分工负责和谁主管、谁负责的原则，完善信访工作目标管理制度，落实领导责任制，强化了党委、政府统一领导，信访部门协调，各级各部门齐抓共管的稳定工作机制。

二、突出重点，着力开展集中处理重点信访问题工作

为了确保四级两会、三级党代会以及重要节庆、重要会议期间的我县社会安定稳定，我局认真开展排查整治突出问题、服务保障跨越发展活动，用信访联席办的文件制定《关于全力做好全国两会信访工作的通知》(县信联办〔20xx〕3号)《关于交办XX县重点信访问题和信访积案排查件的通知》(县信联办〔20xx〕5号)《关于做好第五届海峡论坛等重大活动期间信访工作方案》(县信联办〔20xx〕6号)。采取定期排查和重要敏感时期重点排查相结合，加强对重点时段、重点群体、重点地区和重点问题的深入排查，使矛盾纠纷早发现早解决。上半年我县共排查确定34件重点信访积案和重点信访问题，通过排查协调解决进京上访的铜陵镇林秀权反映其邻居加工噪音及喷漆严重影响其生活生产和健康的问题。多次有效预防和化解参战老兵越级上访。实现无到会场上访、无到省、市集体上访，无越级非正常访的三无目标。

一是确定排查主体。二十个党委对本行政区域内矛盾纠纷排查工作负总责，每月及各个重要敏感时期组织排查本行政区域内存在的突出矛盾纠纷。各职能部门负责组织排查本系统、本行业存在的矛盾纠纷;各企事业单位和村(街、社区)负责组织排查本单位、本区域的矛盾纠纷。

二是完善排查方法。坚持经常排查和集中排查相结合。紧密结合经济社会发展实际，开展排查整治突出问题、服务保障跨越发展活动，开展经常性排查，随时了解、发现、掌握各种矛盾纠纷和苗头隐患。在重大活动期间、重要会议和重要节庆等敏感时期，开展集中排查。坚持属地为主、条块结合。各部门建立起纵向到底、横向到边，条块结合、以块为主，层层有人负责，全覆盖、无疏漏的矛盾纠纷排查体系，形成排查工作的整体合力。坚持每月一排查、每月一通报、每月一反馈制度;两区、七镇坚持每半月一排查、一反馈制度;村(社区)及时排查矛盾纠纷。

根据不同的情况采取不同的排查方法。对可能发生到市上省进京非正常上访、越级集体上访的地区、领域和行业，进行拉网式排查;对重点地区、重点领域、重点人员，进行重点排查;对群众反映强烈的热点、难点问题，进行详细排查;对潜在的矛盾纠纷，进行超前排查。

三是明确排查重点。各部门对各种信访突出问题及可能引发\*\*\*\*\*\*\*\*件的矛盾纠纷和苗头隐患都要纳入排查范围，密切关注、深入分析社情民意，认真对待群众来信来访特别是联名信、集体访、群体访、越级访诉求。重点是土地征用、房屋拆迁、企业改制、劳动社会保障、涉法涉诉、优抚救济、环境保护、教育、村财村务管理、农民工工资、工程款、山林矿山滩涂使用权纠纷等领域或群体中存在的容易引发信访突出问题的重大矛盾纠纷。

四是认真梳理交办。我县信访联席办、信访局对排查出来的涉及人员多、政策性强、群众反映强烈有疑难复杂的信访问题，及时梳理，逐一落实包案领导、责任单位、责任领导和责任人员，以信访联席会议的文件下发各相关部门。要求以人为本，以事要解决为核心，为群众排忧解难，妥善处理和解决群众合理诉求。对能解决的问题要一次性解决到位，不留尾巴;对一时还不能解决的问题和不符合法律、政策规定不能解决的问题，要做好说服解释和息诉息访工作，并落实稳控措施;对家庭生活困难的信访人员要及时给予救助。特别是对老信访户反映的问题，在办理时我们明确提出对案件要重新认识、重新调查、重新处理。

五是加强督查督办。对两区七镇和县直有关部门办理交办件的情况，采取现场督办、跟踪督办、电话督办等方式进行督查督办，有效推动信访积案、重点信访问题化解。

三、坚持接访，切实解决群众反映的问题

为了着力服务群众，倾听群众呼声，体察群众疾苦，解决群众反映的问题。我县积极创新理念和方法，探索用群众工作统揽信访工作，坚持以群众工作理念为指导，以《信访条例》和路线图为遵循，结合落实下基层接待信访、现场办公、调查研究、宣传党的方针政策的四下基层工作制度和开展下基层、解民忧、办实事、促发展活动，组织领导干部定期接待群众来访和县直机关干部带案下访，深入一线、深入群众。通过落实领导定期接访和机关干部下访工作，进一步畅通信访渠道，使大量信访得到有效化解。20xx年1-6月份全县共组织32次县领导接访活动，参与接访的县各套班子领导129人次，县直机关领导139人次，七镇领导1210人次，共接访群众125批347人次。

(一)领导重视，机制健全

县委、县政府为进一步完善领导干部定期接待群众来访工作，着力推进干部倾听群众诉求常态化，努力为干部倾听群众诉求常态化工作提供保障，加强对干部倾听群众诉求常态化工作的督促检查，使接访活动常规化、制度化。制定了《中共XX县委、XX县人民政府关于印发〈XX县关于建立干部倾听群众诉求常态化工作机制的实施意见(试行)〉的通知》，《中共XX县委办公室、XX县人民政府办公室关于认真贯彻落实〈中共XX省委办公厅、XX省人民政府办公厅关于进一步完善领导干部接待群众来访制度的意见〉的通知》，建立干部定期、定点接待群众制度，干部不定期深入基层走访群众制度，党委、政府定期研究群众诉求工作例会制度，不断拓宽干部联系群众、倾听群众诉求的渠道。

(二)深入排查，确保有备接访

1.明确目标任务。县委年初召开信访工作动员部署会议，明确目标任务，力求做到四个结合、三个集中解决、两个确保即：全面接访与重点接访结合，定期接访与经常接访结合，定点接访与重点约访、带案下访结合，直面问题与分析问题、解决问题结合;集中解决一批信访突出问题，集中解决一批信访积案，集中解决一批群众反映强烈的热点难点问题;确保XX不发生\*\*\*\*\*\*\*\*件，确保不发生赴市、上省、进京上访和非正常上访事件。

2.研判分析问题。县委经常召开专题会议或常委扩大会议，听取信访局长对信访突出问题排查件的介绍，逐一分析症结原因，知己知彼，研究解决办法和措施;总结接访情况，汇报办理情况，排查新情况、新问题，提出新的、更高的要求，并把接访前的排查、研判作为制度确定下来，确保有备接访。

(三)精心组织，确保有序接访

按照县到镇、镇到村、村到户的模式，组织干部深入基层一线定期、定点接待群众，及时倾听群众诉求。县委书记于单月15日，县长于双月15日在县信访局接待群众;县处级领导干部和县直单位的主要领导每月15日上午要到所挂钩的镇定点接待群众;每周一确保一位常委或副县长在县信访局接待群众;镇领导及包村(社区)干部每周安排半天时间到所挂钩的村(社区)定点接待群众;各村(社区)两委干部坚持全天候接待群众，认真听取群众意见建议。

1.抓好访前备访工作的规范。接访前，接访单位把领导干部接待群众的时间、地点以及领导干部的姓名、职务、分管工作提前5天在电视台、镇、村公开栏或接待场所进行公示，接受群众有效监督。统一制作登记表、记录表、统计表等材料。在接访现场设置登记区、候访区、接访区，配备导访员，确保群众有序信访。

2.抓好访中接访工作的规范。严格迎送、登记、候访、面谈、答复等程序的要求，强调文明接访、热情接访、规范接访，做到来访有人迎送、登记耐心细致、候访服务周到，力求通过细致入微的工作让来访群众感受到党和政府解决问题的诚心、决心，获得群众的理解信任，理顺情绪、消除偏激，为问题的妥善解决提供良好的基础。

3.抓好访后交办工作的规范。每次接访结束后，各接访现场立即召开分析研判会，区分当场解决、限期解决、教育疏导、一时难以明确有待研判等几种情形，再送县信访局进行汇总、统计，逐件甄别、分析、梳理，然后按照路线图、落实包案领导和六定五包即：定责任单位、定责任领导、定责任人、定督办单位、定办理要求、定办结时限;包掌握情况、包解决问题、包教育转化、包稳控管理、包依法处置。分别建立档案，制作交办函，于2日内进行交办。

4.抓好访后督办工作的规范。按照《信访条例》和依法处理信访事项路线图规定，认真落实四个到位要求。县信访局对接访后的每一件领导批示件分清性质，明确管辖，转交相关部门办理、并在二个月内，对交办的领导接访批示件进行跟踪督办。要求两区七镇及相关部门，凡是县委书记、县长批示的接访件，两区七镇的书记、镇长及相关部门局长要亲自回访、亲自处理、亲自答复。

五、维护稳定，做好上访事件处置和越级上访劝返工作

为有效遏制群众越级上访，把问题解决在基层，维护正常的信访秩序和党政机关的工作秩序，建立群众越级上访劝返制度。

一是发生群众进京非正常上访或滞留在京的情况，接到通知后，按照属地管理原则，各有关单位要指定领导带队，在24小时内到京劝返，快速带回。上半年铜陵镇林秀权到北京上访，接到市信访局通知，铜陵镇、公安局和信访局派工作人员在规定的时间内把林秀权劝回XX。

二是发生到省集体上访或滞留在榕的情况，接到通知后，各有关单位要指定科级领导在7小时内到达现场做好劝返工作。发生50人以上大规模到省集体上访，有关部门的主要领导要在第一时间赶到现场，采取有效措施，做好教育疏导工作，坚决劝阻或劝返。重要敏感时期要组成信访工作组到榕做好信访保障工作。

三是发生群众到市集体上访或缠访闹访现象，接到通知后，有关单位要在3小时内，派出相关领导到达现场，做好劝返工作。发生大规模到市政府集体上访并出现过激行为，有关单位的主要领导接到通知后，要在第一时间赶到现场做好劝返工作和参与接访，并负责将上访人员带回。重要敏感时期要组成信访工作组到市做好信访保障工作。

四是发生群众来县集体上访或缠访闹访现象，接到通知后，有关单位要在1小时内，派出相关领导到达现场，做好劝返工作。发生大规模到县政府集体上访并出现过激行为，有关单位的主要领导接到通知后，要在第一时间赶到现场做好劝返工作和参与接访，并负责将上访人员带回。上访人员经多次劝说不听、滞留时间超过接访当天下午下班时间，由公安机关强行带离。

五是按照人要回去，事要解决的要求，上访人员劝返后，各责任单位要对越级上访的问题认真研究，妥善化解，对一时无法化解的，要做好稳控工作，防止重访。

六、创新机制，认真开展信访大调解工作

1.建好大调解工作平台。县委成立XX县信访调解工作领导小组和县级信访调解中心，全面建立县级大调解工作平台。投入30多万元装修县信访调解中心办公场所，由政法委、政府办、司法局、信访局、法院牵头，组织劳动保障、国土、卫生、建设等部门进驻，林业、交通等部门为联动单位，实行处级领导带班、部门人员轮值、信访部门常驻、统一受理、统一分流、办理跟踪、及时反馈的工作机制。同时，巩固道路交通、医疗卫生等多元调解工作，推动国土、建设、环保、劳动保障、海洋渔业等部门建立多元调解机构，深入推进镇、村(社区)综治信访维稳中心(站)规范化建设，形成纵向覆盖县、镇、村(社区)三级，横向覆盖各部门、各单位、各行业的信访调解组织网络。

2.抓好信访调解机制运作。以县信访调解中心为依托，在推行由法院、公安、司法、信访四部门共同化解矛盾纠纷的四位一体、三调联动(人民调解、司法调解、行政调解)工作机制基础上，创新信访大调解工作机制。我们把调解机制应用于信访全过程，充分利用复查、复核，甚至是终结机制，加大了调解力度，从而化解了一批钉子积案。如：协调解决老信访户西埔镇宅山村朱亚南反映202\_年住宅合作社在康福路南侧建一幢商品房，县住宅合作社所建的商品房与其共巷纠纷等问题。

七、落实初信初访首办责任制，完善复查复核制度

1.落实初信初访首办责任制。根据今年信访工作的任务，我县从基础做起，扎实做好初信初访处理工作，做到事事有人办，件件有回音，以事要解决，息诉息访为重心。对诉求有道理的，应本着实事求是的原则及时督促经办单位予以解决;对诉求没有道理的，做好耐心细致的说服教育工作。对于生活确实存在困难的老弱病残等弱势群体，其诉求不能通过法律途径解决的，尽可能帮他们解决实际困难。对那些比较复杂的问题，善于在政策和法律的框架内运用和解、调解的方式，把矛盾化解在基层。做好细致的劝导工作，及时沟通，妥善处理，促使信访人息诉息访。

2.加强信访复查复核程序。坚持按照受理调解行政三\*\*\*\*\*\*法院两审终审检察院法律监督人大权力监督的依法处理信访事项路线图，进一步健全信访工作的制度化、规范化、程序化。对一些不服处理意见的信访人，我们解惑释疑，尽最大努力引导信访人走信访路线图，协助其依法请求复查、复核。我们用柔化方式钝化矛盾。把每一件信访件控制在可控之内。1-6月共受理信访复查3件，已复查2件，正在复查1件。

八、加强宣传，积极推进依法信访

认真组织对《信访条例》和依法处理信访事项路线图的学习和宣传贯彻实施，把贯彻实施《信访条例》和依法处理信访事项路线图作为加强和改进新形势下信访工作的一项重要工作来抓。根据《信访条例》和依法处理信访事项路线图的规定，建立健全各项办理信访事项各个环节的相关制度，严格按照依法处理信访事项路线图办理群众来信来访，规范信访事项办理工作程序及相关文书格式，使办信接访的运行机制相互衔接，操作性更强。进一步整顿信访秩序，维护社会安定稳定。

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！