# 提升信访工作总结(精选11篇)

来源：网络 作者：星海浩瀚 更新时间：2025-05-05

*提升信访工作总结1一、切实加强组织领导，认真落实工作责任。我局十分重视群众和信访工作，进一步完善信访工作领导小组，将群众和信访工作纳入20xx年工作目标任务，严格落实信访工作责任制，按照分级负责、归口办理、谁主管、谁负责的原则，明确责任，形...*

**提升信访工作总结1**

一、切实加强组织领导，认真落实工作责任。

我局十分重视群众和信访工作，进一步完善信访工作领导小组，将群众和信访工作纳入20xx年工作目标任务，严格落实信访工作责任制，按照分级负责、归口办理、谁主管、谁负责的原则，明确责任，形成了主要领导负总责，分管领导具体抓，其他班子成员实行一岗双责，由各股室具体承办，一级抓一级，层层抓落实的工作格局。局主要领导亲自阅批群众来信，接待和处理群众上访、领导交办的重大信访问题，同时对信访工作的人员保障方面给予大力支持，确保了工作顺利开展。

>二、坚持以人为本，认真做好信访维稳工作。

一是认真落实三项制度。在群众和信访工作中认真落实首问责任、限时办结、责任追究三项制度，切实提高办理群众和信访工作质量和效率。

二是深化信访工作办事公开。把信访工作办事公开纳入政务公开的范围统一安排，切实保障党员群众的知情权、参与权、监督权。

三是严格信访件的办理。坚持领导信访接待制度，信访接待时间为每月第一周的星期一。对来人来访情况进行台帐登记，以确保把群众反映的问题实实在在的办好。

四是加强对信访件办理情况的督促检查。及时了解和掌握承办的信访件办理情况。对下转信访举报件办理情况随时进行督促。做好交办件的管理和督办工作。对上级交办的信访件，及时落实分管领导牢头，股室具体负责办理，采取齐抓共管的督办工作机制。通过督办，切实提高交办件的一次办结率和按期办结率。

>三、抓好信访件办理，维护群众权益

在抓好信访件办理的同时，我局认真做好水利项目建设事项的群众咨询服务、质量投诉等工作，保障群众的知情权、参与权、监督权和合法利益。下步工作中，我局将紧紧结合水务工作实际，进一步加强领导，落实责任，维护和保障好群众的合法权益，推动我局群众和信访举报工作再上新台阶，为构建和谐社会做好新的贡献。

**提升信访工作总结2**

我局对来访群众做到热情接待，认真记录，耐心解答，及时办理，将来访人姓名、性别、单位、申诉内容记录在《群众来信来访登记表》上，及时呈阅分局领导，对反映属实，按政策规定可以解决的问题，由局领导责成有关部门妥善解决;不符合政策规定的来信来访，做好解释工作，尽量使来访人满意。

每月24号前按照区地税局要求，及时报送信访报表。截至目前，我局没有没有因信访工作处理不善而发生上访，保证工作正常秩序。

>信访工作总结范文（13）

一、切实加强组织领导，认真落实工作责任。

我局十分重视群众和信访工作，进一步完善信访工作领导小组，将群众和信访工作纳入20\_年工作目标任务，严格落实信访工作责任制，按照分级负责、归口办理、谁主管、谁负责的原则，明确责任，形成了主要领导负总责，分管领导具体抓，其他班子成员实行一岗双责，由各股室具体承办，一级抓一级，层层抓落实的工作格局。局主要领导亲自阅批群众来信，接待和处理群众上访、领导交办的重大信访问题，同时对信访工作的人员保障方面给予大力支持，确保了工作顺利开展。

二、坚持以人为本，认真做好信访维稳工作。

一是认真落实三项制度。在群众和信访工作中认真落实首问责任、限时办结、责任追究三项制度，切实提高办理群众和信访工作质量和效率。

二是深化信访工作办事公开。把信访工作办事公开纳入政务公开的范围统一安排，切实保障党员群众的知情权、参与权、监督权。

三是严格信访件的办理。坚持领导信访接待制度，信访接待时间为每月第一周的星期一。对来人来访情况进行台帐登记，以确保把群众反映的问题实实在在的办好。

四是加强对信访件办理情况的督促检查。及时了解和掌握承办的信访件办理情况。对下转信访举报件办理情况随时进行督促。做好交办件的管理和督办工作。对上级交办的信访件，及时落实分管领导牢头，股室具体负责办理，采取齐抓共管的督办工作机制。通过督办，切实提高交办件的一次办结率和按期办结率。

三、抓好信访件办理，维护群众权益

在抓好信访件办理的同时，我局认真做好水利项目建设事项的群众咨询服务、质量投诉等工作，保障群众的知情权、参与权、监督权和合法利益。下步工作中，我局将紧紧结合水务工作实际，进一步加强领导，落实责任，维护和保障好群众的合法权益，推动我局群众和信访举报工作再上新台阶，为构建和谐社会做好新的贡献。

>信访工作总结范文（14）

20\_年以来,在局领导的正确领导下以及在上级业务主管部门的关心指导下,紧紧围绕目标任务开展工作。现将一年来开展的工作情况总结汇报如下:

**提升信访工作总结3**

今年以来，弋江桥街道纪工委信访工作在区纪委的指导下，坚持围绕中心、服务大局、立足基层、开拓创新、注重效果。切实维护群众合法权益，不断提高依纪依法处理信访举报问题的能力和水平，为反腐倡廉建设和维护社会和谐稳定服务。

一、认真做好信访接待工作，落实领导接访和下访制度。

二、提高认识，加强队伍建设，开展信息调研工作，切实做好纪检监察信访举报工作。

三、充分发挥信访监督职能，推动党风廉政建设。

四、不足之处

一是对基层信访维稳信息员培训力度不够，信息员水平参差不齐，对法律法规掌握不够，有价值线索少。二是纪检监察干部的业务水平有待提高，学习机会少，工作创新力度不够。

**提升信访工作总结4**

20\_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、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、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。

**提升信访工作总结5**

一年来，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，坚持重发展、保稳定为出发点，高度重视和加强信访工作，扎实开展矛盾纠纷排查化解和党委书记、镇长大接访以及信访走基层活动，及时有效解决了人民群众反映的各类突出问题，同时还建立了畅通、有序、务实、高效的信访工作新机制，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105起，化解100起，化解率为95%。有效杜绝了重大群体性事件的发生，现就全年的信访工作总结如下：

一、强化领导明确责任

党委、政府领导，充分认识到信访工作的重要性、敏感性和责任感，进一步加大了对信访工作的领导。

1、制定工作目标：

年初，党委、政府以〔20\_\_〕9号文件精神，明确全年的信访工作目标，并将信访工作纳入20\_\_年综合目标考核，与经济工作同安排，同检查、同考核、同奖惩。认真听取信访工作汇报，及时召开信访工作办公会议，研究、部署、解决群众反映的热、难点问题。坚持“属地管理、分级负责、谁主管、谁负责、小事不出社、大事不出村，疑难问题不出镇”的原则。

2、健全工作机构：

成立了信访工作领导小组，组建了领导机构和工作班子。畅通了信访诉求渠道，成立了信访办和信访工作接待室，村(社区)、各单位配备了信访信息员，有条件的村(社区)还建立了信访工作站和民事调解室，构筑镇、村齐抓共管的信访工作新格局。

3、完善工作制度：

进一步巩固和完善了集中接访、平常接待、联席会议、领导包案、干部下访、平时掌握和集中排查，来信来访登记，信息报送，结案回访。大胆地探索做好新形势下信访工作的新举措和新途径，正确引导群众依法合理诉求，使信访工作走上了规范化、法制化的轨道。

二、强化举措防控结合

镇党委、政府积极采取有力措施，全面加强矛盾纠纷排查调处，准确摸清底数，及时掌握事态的发生、发展进程，全面了解信访当事人的合法诉求，做到事事有记录，件件有答复。

1、以“百日矛盾纠纷排查化解活动”为契机，我镇按照“排查得早、发现得了、控制得住、解决得好”的要求：

**提升信访工作总结6**

按照《xx县联席会议办公室关于分片召开信访工作调度会议的通知》xx办[20\_]35号文件要求，我局信访工作汇报如下：

>一、领导重视，提高工作积极性

对一些群众投诉激烈，上级领导批示的环境信访，实行领导包案制度，组织处理协调工作，深入第一线和投诉群众面对面座谈，率执法人员到被投诉单位进行现场检查，了解整改计划，掌握第一手资料，如在各施工地夜间扰民等信访案件中，局领导亲自调查处理，召开协调会，和投诉人沟通，带动了全体队员的工作积极性，使得环境信访质量上了一台阶。

>二、加强回访，提访案件的处理质量

到目前为止共接举报案件73件，办结率98%，对已结案的环境信访案件进行梳理，将群众反映激烈、重复信访、处理不到位的环境信访案件列为重点回访对象，了解反应问题是否真正得到解决：对于那些问题整改没有落实或不到位的单位，我局依法查处。

>三、加强沟通，切实为群众排忧解难

大队每月对环境信访工作进行分析，在工作中，通过强调现场了解、中间反馈、依法处理、及时协调、有效结案来提高处理的质量。实行中间反馈，即加强和投诉群众的联系，将处理信息及时和投诉人沟通，对增进政府部门和群众间的理解、增加工作透明度，缓解矛盾起到积极作用。信访工作做到民有所呼，我有所应，对群众在信访中反映的问题，做到件件有着落，事事有回音，目前为止，未出现群众越级上访情况。

**提升信访工作总结7**

有人说，耐性会随着工作生活的加重而磨灭，激情也会随着岁月的拖沓而消失殆尽。但他却总结出以下信访工作经验。

我叫XX，来自XX的一个乡下娃，从十八岁来南昌闯荡到现在人近中年，进入市出租公司已有六个年头，从风里来雨里去的外勤稽查，到机关办公室，再到一线营运公司的信访岗，每个岗位都敬业职守，以公司为荣，以公司为家。

我现在是市出租公司下属大众营运二公司信访处理员，一年多的的信访工作让我的工作每天都具有挑战性，既像一个心理医生又像一个服务生，既要把握乘客和司机朋友的心理，又要安抚解决双方的矛盾，让事情不激化，对待事实认真清楚，更要学会不偏不倚，不顾此失彼。最重要的是要清楚顾客为什么投诉？是为了权益？是利益？还是无理取闹？

从业以来总结出几点经验提供参考。我把乘客分成以下几类：

>青铜级

维权意识一般，为争一口气，甚至是只为了投诉的过程，至于结果不重要，因为有一部分投诉人就是为了让司机恶心一下就舒服了，好处是只需把处理结果告知对方，基本事情就可搞定，一般刚踏入社会的小青年，学生党居多，让对方发泄完，安抚好情绪就可。

>白银级

维权意识强烈，除了必须要处理结果，更在乎自己的权益是否得到维护，比如多出的钱是否要回。自己的利益一分一毫都不会让步，这类以上班族居多，权益斗士。

>黄金级

这个级别的人走南闯北一般见多识广，投诉只为了维护自己的权力，至于利益反而不是那么重要。更多的时候喜欢说说自已的人生经历，我们要做一个倾听者，多听多肯定对方，给予对方更多的理解和尊重。

>骨灰级

此类乘客有如信访工作人员的杀手，对任何事情都是抱着不信任的态度，任何处理结果都很难满意，少数人漫骂信访人员就像骂街一样，先过瘾了再说，反正不用负任何责任。如果无法保持平静的心态基本和对方谈判失败，甚至会把投诉对象转移到信访处理员身上。大多信访人员不敢面对，很难保持平静的心态和对方交谈。我遇上这种投诉者会让对方讲完不插嘴，时不时的给予对方肯定，一次电话不成再打一次，只要对方不是无理乱骂人，我们就是一个倾听者，要有耐心和信心。最后乘客怨气出完就好了，我们要在听的过程中把握重点绝杀一击，这类人以社会闲散人居多。

信访工作每天遇上的问题和人都各不相同，要保持平常心，否则会有生不完的气，千万不要把自己当成主角乱了阵脚，和投诉人发生争执，这十分考验信访人员的耐心和细心，应变能力和表达能力也是不二法门，你越专业，对方就越尊重及相信你，更容易接受你的处理意见。

在此向信访前辈致敬，前辈们的付出和完善信访工作程序才能让我们少点摸索多些借鉴。

**提升信访工作总结8**

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。20xx年是党的xx届xx全会召开的重要之年，做好信访维稳工作，对于构建稳定和谐的社会环境具有十分重要的意义。在这不平凡的一年里，我局信访工作按照市委市政府的部署，在局党组的领导和支持下取得一定的成绩。现将一年来信访工作总结如下：

>一、全年信访工作回顾

一年来，由于我局党组高度重视，注重做细致的工作，注重化解各种矛盾，注重防患于未然，注重审计自身形象的建设，因此，我局没有收到基层和市\_转来的任何信访件。全年无一人上访。

(一)高度重视，严格考核。一年来，我局领导班子高度重视信访工作，加大了领导工作力度，领导班子进一步深化了对信访工作重要性的认识，把信访工作列入党政议事日程，作为工作的重要内容切实抓紧抓好。年初，成立了由“一把手”任组长、纪检组长任副组长、各科室(局)负责人为成员的信访领导小组，实行了主要领导负总责、分管领导具体抓和领导班子“接待日”工作制度。并将信访工作列入年度工作目标管理考核内容，实行一票否决制。确保了机关和谐稳定，确保了党的xx大及重要节日、会议期间无人上访。

(二)建立信访长效机制，搞好信访矛盾排查和处理

切实做好信访案件的登记和隐患排查工作，制定了信访登记、全局办案和重要案件领导下访、带访、包案等制度。限度地做到将信访矛盾化解在基层。定期和不定期召开信访专题会，听取信访和稳控工作情况，领导班子再将情况汇总、梳理后及时提出有针对性的化解方案。对排查出的信访隐患，及时组织人员进行化解，确保了矛盾不被激化。

我局原下属审计事务所脱钩改制后遗留的职工安置和保险问题，多年来一直上访不断，成为机关“不安定”的隐患。20xx年，我局组成工作专班，集中时间、集中精力、不惜财力专门研究、协调、解决审计事务所遗留的问题。通过近一年的努力，使问题得到妥善处理。

>二、今后的工作思路

一年来，我局的信访工作为“保稳定、促发展”付出了努力。但是，社会是复杂多变的、矛盾是时时处处存在的。这就要求我们：一方面，要进一步加强干部职工的政治思想教育，加大法律法规的学习，强化依法行政行为和廉政意识。树立急群众之所急，想群众之所想的思想，大力推行微笑服务、优质服务。大力倡导勤奋务实，脚踏实地的工作作风。内强素质，外塑形象，提高服务意识和办事效率。认真总结经验教训，有针对性地进一步完善和细化工作制度，从源头上杜绝因我们工作失误引起的信访问题。

另一方面，面对目前不容乐观的信访形势，我们要继续加大协调解决力度，切实加强对信访工作的领导。通过健全机制，落实责任，严格考核，把信访工作解决在基层，解决在萌芽状态，为确保武穴市经济持续发展和社会稳定作出自己的努力。

**提升信访工作总结9**

一是及时汇报。信访工作人员对来信来访中反映的问题，及时弄清问题内容和实质，针对实际情况，及时向有领导汇报，尽早让有领导明白来访者的心声。在每月召开的局长办公会上，承办信访事件的领导要将承办案件的办理情况、存在的问题、下步工作思路等进行一次汇报，便于信访部门及时对每月的信访工作情况进行认真总结分析。

二是及时调查。包案领导对社会群众、教师、学生家长及学生反映的问题进行深入调查，摸准信访人反映问题的真情实意，做到情况明、底数清，及时掌握问题的症结，做到实事求是。具体负责人要带着信访案件、问题、任务、感情，深入了解信访人诉求，查清案件来龙去脉，想方设法帮助信访对象化解矛盾纠纷。

三是及时办理。完善主要领导负总责，分管领导具体抓，职能部门统一管理，一级抓一级、一级对一级负责的工作机制，凡是地区教育局能解决的问题，局领导及时布置，派出有关人员及时处理，绝不拖延。对合理的要求，千方百计做到让来访者满意;对不合理的要求，做深入细致的疏导工作和说服教育，把信访苗头消除在萌芽状态。对于时间较长的遗留问题或涉及人数众多、情况复杂且一时难以解决的重大疑难纠纷案件，一方面由局领导包案督查，明确责任单位和责任人做好群众工作，掌握动态;另一方面由主管科室进行调查核实，形成详细的书面材料第一时间内向上级领导呈报，取得领导重视和支持。

四是及时回复。信访工作人员在第一时间向信访当事人作出明确答复，认真办理。对具备条件的立即答复办理，并及时向信访对象回复有关问题的处理意见。对暂不具备条件的，要在15日内书面答复办理;对不能或无法予以办理的，向信访人解释清楚，确保件件有回音，事事有着落。

五是及时归档。在信访事件办理的第一时间里，对已经办结的信访事项，及时准确地进行归档整理，将信访原件材料、拟办意见、领导批示、调查材料、处理结果等整档备案。

工作中，主要抓了以下几个方面：

>一、加强领导，落实责任，把信访工作放在重要位置来抓。

>二、建章立制，规范操作，认真完成信访工作各项任务指标

根据《\*省信访处理暂行规定》等法律法规，在区政府和“市长公开电话受理中心”的指导下，我们建立健全了各项工作制度，受理“承办单”工作走上了制度化、规范化的轨道。一是及时对“承办单”进行登记、批转。“承办单”送达教育局之后，“领导小组”第一时间内对反映问题进行登记，及时批转到相关单位，规定办结时间。并对办理情况进行“回头看”，确保切实妥善地解决问题。市长公开电话开通以来，区教育局共受理160件次。办结率达到100，反馈率达到98，群众满意率达到98、二是做好群众反映集中问题的调研工作。针对“市长热线”中群众反映较为集中的问题，区教育局建立了专门档案，定期组织回访，向他们讲明政策、做好思想工作，及时消化矛盾。同时，教育局定期召开安全稳定工作会议，认真分析、排查不稳定的因素，及时发现倾向性问题，做到情况早预报，问题早处理，苗头早控制。去年以来，重点针对落实民转公教师待遇问题等4个难点问题，研究了解决措施，把矛盾及时化解在萌芽状态，有效杜绝了来区到市上访、进京去省上访、重复上访等问题。三是坚持落实信访工作的基本制度。建立健全了包括接访工作制度、紧急信访事件处置制度、信访登记归档制度等信访工作基本制度。教育局坚持月报制度，每月对“市长热线”反映的内容进行归类、分析;同时，坚持每半年对受理的“承办单”进行一次总结，每年对教育系统“市长热线”情况和不安全因素进行一次通报。

>三、超前工作，化解矛盾，努力降低信访量

近年来，我们把工作的重点放在控制矛盾的源头上，克服坐等群众来上访再调处的被动做法，通过加大治本力度，超前预防，及早妥善地化解各类矛盾，从而降低了信访量。一是改进工作作风，变群众上访为干部下访。今年以来，我们广泛深入地开展了局领导班子到基层走访活动，通过走访学校、教职工家庭，广泛听取广大教职工的意见和建议，及时采纳群众的合理化建议，帮助解决实际问题。每年元旦、春节前，教育局都开展帮扶救助送温暖活动，全区学校都对生活困难的教职工进行走访慰问，采取措施进行帮扶，收到了良好效果。二是推进政务公开，增加工作透明度。教育局在全系统大力推行政务公开、校务公开制度，只要涉及群众利益、群众关心的行政行为，都进行公开。通过健全制度、推进政务公开，有效杜绝了暗箱操作和腐败现象的滋生，防止了信访问题的发生。三是加强教育行风建设，解决信访热点问题。针对“市长热线”反映的热点问题，教育局结合行风建设，采取了有力措施。严格落实党风廉政建设责任制，坚决预防和制止各种公款吃喝、收受礼品等不正之风;不断加大教育乱收费治理力度，规范了学校收费行为。今年以来，反映领导干部作风、乱收费问题的“市长热线”较去年同期有了大幅度减少。

总之，教育系统在承办“市长热线”工作中取得了一定成绩，但与上级的要求还有一定差距。今后，我局将再接再厉，进一步健全制度，落实各项措施，全面做好教育信访工作，保证教育系统安全稳定，促进我区教育事业健康、协调发展。

**提升信访工作总结10**

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\_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。

>信访工作总结范文（9）

20xx年我村的信访工作，在上级正确领导和街道信访办的细心指导下，我村坚持以“三个代表”重要思想和党的xx大精神为指导，深入贯彻落实科学发展观。开展以精细化工作为要求，突出重点，畅通渠道，完善制度，健全机制，扎实开展矛盾化解工作和重信重访活动。从而我村在20xx年内未发生一起特重大事件和越级上访事件，特别是在征地拆迁、查处违法建设和重点工程建设工作中以及重大活动和重要节点期间的安全维稳工作取得了良好成效，得到上级的肯定。就今年我村信访工作开展情况具体如下：

一、今年的工作开展

1、加强领导，成立组织：为进一步加强对我村信访工作领导，及时调整塔影村信访工作领导组，以村主要负责人为组长，分管领导为副组长，其他两委主要成员为成员的坚强信访工作领导组。

2、制定计划，落实责任：年初经村党委研究村两委通过，根据上级部门有关文件精神和工作要求，并结合我村的实际，制定了切实可行的塔影村信访工作计划。坚持“分级管理”和“谁主管、谁负责”的原则，进一步明确包案制，做到包调查、包处理、包落实、包稳控的具体包案责任。

3、建立健全各项制度：根据信访工作的要求，并结合实际，进一步完善了信访工作制度、信访信息员联络制度、信访接待制度、回访制度、陪访制度以及来信来访人员须知等，同时做到制度上墙。通过对各种信访制度的健全和完善，有效地推进了我村的信访工作。

5、健全了《维稳工作预案》：对突发性群体的事件和越级上访事件，立即启动以上预案，形成信息通报迅速，责任到位迅速，上下合力化解矛盾的有效机制。

6、加强信访工作的宣传力度：以板报、宣传单等形式，开展《信访条例》等相关法律法规的宣传活动，并以案释法，引导群众依法有序的信访。

7、加强矛排化解和信访预警机制：把“化解矛盾”和“解决问题”放在工作的重中之重，今年我村在重点工程建设、“村村通”道路建设、失地农民养老保险办理、查处违法建设等工作中，做到小矛盾不出片、大矛盾不出村，充分发挥矛盾排查调处机制，将矛盾化解在基层，将问题解决在萌芽状态。

8、认真做好信访接待工作：对每一位来访人做到：热情接待、文明办信、规范登记、及时调解、及时回访、认真归档。严肃处理每一个热点、难点、焦点问题，做到“件件有着落、事事有回音”。

9、加强业务培训，提高工作能力：今年我村共开展了四次《信访条例》及有关政策、法律法规等知识的学习，特别是党员干部，大大提高了我村信访工作人员的政治理论水平和业务水平，以及依法处理信访问题的综合素质。

>信访工作总结范文（10）

**提升信访工作总结11**

一、20\_\_年信访工作开展情况

(一)加强领导，强化责任

严格按照《信访条例》和相关文件精神，紧紧围绕促进经济发展、维护社会稳定大局，干部职工统一思想，明确责任，将信访工作作为一项重要工作纳入到全局工作议程。根据人员变动，及时调整综治信访工作领导小组，定期召开信访工作会议，对新形势进行研究，对具体工作进行安排部署，有效地杜绝了群访、越级访、重复访等发生。

(二)建立健全信访工作管理机制

1、完善服务大厅值班长制度。安排各部门负责人在社保服务大厅进行值班接访，现场解答群众咨询，引导服务对象办理社保业务，及时化解窗口工作人员与服务对象之间矛盾，避免群众反映问题复杂化和扩大化，有效地减少了因社会保障问题引发的信访。

2、建立健全首接办结制度。简化群众信访问题解决程序，细化信访事项处理流程，提高信访事件处理、办结和信息反馈效率，提高群众满意度，避免重复访、越级访的发生。

3、加强重大事项评估制度落实。制定了《关于明确\_\_\_社保局重大事项社会稳定风险评估工作评估主体的通知》，明确了评估事项、评估责任，及时发现存在重大矛盾纠纷隐患的事项，并及时做好调研、制定应急预案等工作，防止矛盾纠纷发生和扩大，提高应急效率和处置力度。

4、严格举报投诉处罚制度。信访接待、受理、办结、回复实行责任制，严格做到登记受理不缺位、调查处理不拖沓、总结回复不延时，公布投诉咨询电话，确保与群众联系通畅。

5、完善信访事项登记回访制度。对涉及重大事项的信访事项，信访件、信访人基本信息、处理结果、回复件进行登记保存，并在办结后对信访人进行电话回访，必要时处理部门可约见信访人。

(三)强化措施，严抓落实

信访工作中，我局要求经办人员以“热情接待，认真办理，及时反馈”的服务态度，切实提高信访事项处理效率，确保信访人员满意程度，提升信访工作质量。

1、做好社会保障工作，信访源头预防到位。一是积极开展社保政策法规宣传，通过发放宣传资料和基层开展宣传等方式，让群众懂得法律、明白政策;二是认真落实社会保障政策，开展社保经办人员业务培训，保证各项工作按规章制度办理。

2、增强服务意识，信访工作制度落实到位。一是要求社保经办人员强化服务意识，对来前来办事的群众要热情周到;二是落实信访责任制、舆论处罚制、首接办结制等行房制度;三是将信访工作纳入到各部门和个人的考核当中。

3、加强纠纷排查，信访举报处置到位。一是开展矛盾纠纷排查工作，定期对各项工作开展矛盾纠纷隐患排查，及时发现问题，解决问题;二是明确信访责任，规范信访事项处理程序，确保信访工作不拖沓，及时处理和反馈。

二、20\_\_年工作计划

(一)继续加强对信访工作的领导，落实各项责任制度。继续将信访工作纳入到20\_\_年重要工作当中，定期召开信访工作和矛盾纠纷排查会议;进一步强化工作责任制，落实责任追究制;落实好陪同\_\_\_党政领导接访工作，协调配合相关单位对群访群体性事件处置工作。

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！