# 年度信访工作总结(精选)

来源：网络 作者：岁月静好 更新时间：2025-03-09

*信访工作做得好不好，可以从工作总结里看得出，因此，工作总结得耐心用心去写。下面是小编搜集整理的年度信访工作总结(精选)，欢迎阅读，供大家参考，更多资讯请继续关注工作总结栏目! 20xx年度信访工作总结(范文) 近年来，市按照适应新形势...*

信访工作做得好不好，可以从工作总结里看得出，因此，工作总结得耐心用心去写。下面是小编搜集整理的年度信访工作总结(精选)，欢迎阅读，供大家参考，更多资讯请继续关注工作总结栏目!

20xx年度信访工作总结(范文)

近年来，市按照适应新形势、创造新机制、建立新秩序的要求，通过大接访、大化解、大宣传促进信访工作，扭转信访秩序，促成信访工作持续保持一好转三提高五下降的优良态势：一好转即：信访秩序全面好转;三提高即：信访办结率、案结事了率、群众满意率提高;五下降即：群众来访、群众来信、越级访、重复访、集体访总量等重要的信访活动标志性指标明显下降。

20xx年，通过三优化五推进活动开创了个案早、群案包、大案少、积案了、类案消信访新局面。个案早：是对信访个案，采取按月定期排查的措施，及早发现，力争在苗头阶段、初发阶段，由乡、村组织处理好;群案包：是对牵涉到三户以上的群访案件都要求有县、乡两级担任实职的党政领导干部包案处理;大案少：是指集访、缠访、闹访、越级访、非正常访、重复访和信访案转刑事案的很少，各类案件与上年同比、信访总量比都实现了大幅度下降;积案了：不仅省信访局以上机关交办的老户和积案全面办结，两年内三次以上到市赴省进京的非正常重复访也基本案结事了类案消：即针对城乡建设、劳动社保、国土资源、民政救助等热点问题、焦点问题采取归类处理的方法，通过制定出台相关政策规定来化解，消除同类案件产生的根源。截止 12月20日，市信访总量为7722批次28797人次，同比下降1.96%，3.90%;进京访80批次159人次，同比下降46.67%，36.14%;赴省访272批次523人次，同比下降4.0%，42%;越级到市访491批次2549人次，同比下降8.40%、24.30%;到市访2549批次，同比下降24.70%。三优化五推进的具体措施是：

一、优化工作环境：从经费保障、办公设施、人文环境、信访秩序、政治待遇等多方面入手主动营造优良的信访工作环境，使全市信访系统能真正实现事业留人、待遇留人、情感留人。目前，全市信访系统不仅留住了一批领导人才和信访专才，还吸引了一批主动进取的高素质人员踊跃加入信访工作者队伍。我108名市信访干部中有原来在组织、政法、财政、人事部门工作主动要求调入信访部门的干部多名，还集聚了一批来自乡镇主要领导岗位的干部。

二、优化工作绩效：大力推介四家工作法，把群众满意、领导满意作为信访工作的根本目标，把信访工作考评、综合治理考评、行政绩效考评三项考核争先作为具体目标，又提出了保牌进位为的年度目标。结合三个目标制定了全市统一的目标管理考核方案，开展全程跟踪督查管理，确保了指标任务的完成，全面实现三个目标。

三、优化干部素质：按照省里的统一部署，开展创先争优增强能力活动，努力提高信访干部的业务水平和综合素质，全方位打造窗口单位形象。不仅实现了内提素质、外树形象的创建目标，我是信访局的创先争优增强能力活动还得到领导重视，群众关注，影响广泛深远。202\_年，怀化市信访局被评选为省人民满意的单位， 县信访局局长被评为省人民满意的公仆。

四、推进重点工作：20xx年，市继续把积案、老户化解作为信访工作的重中之重，省信访局以上交办的积案全面如期化解，市人民政府市长、市联席会议办还结合本市实际向各县(市、区)和市直机关交办了94件两年内三次以上到市赴省进京的案件，直接包案到县级领导办理。目前办结率已经超过85%。围绕这一重点工作，市委书记亲自安排了专项督查组到各责任单位督查。

五、推进领导接访： 20xx年110月，市、县两级210余名党委政府领导累计坐班接访1178天次、下访1970天次、约访1664人次;主持和参与处理疑难信访问题681件次;批阅人民来信1320件;网上阅信(贴)13200多件次、回帖(交转)1736多次;累计接待信访群众7068余人次，直接督办化解信访事项287件次，救助帮扶1032余人次，协调救助资金561.7余万元。

六、推进创先争优：创先争优增强能力活动中，市信访局以扶持式信访管理、学习型机关建设、群众工作机制探索、科学化信访程序等四项探索为载体，在全体信访干部中推介和树立把维护民生作为第一政绩的理念，收到四项创新效果：一是创新理念：把维护民生作为第一政绩。二是创新机制：用群众工作统揽信访工作。三是创新方法：推进了信访规程的科学化。四是创新作风：树立五心级干部形象。

七、推进机制创新：重点探索了积案化解、创先争优、领导接访、联合接访、群众工作等五个方面的机制创建和长效机制建设的规律，已经开展了试点活动，积累了较为丰富的相关工作经验，群众工作部的机制建设等经验得到省里推介。下一步将固化并主动推行、推介这些经验，逐步形成长效机制。创先争优增强能力活动在全省是阶段性的活动，我们将根据实际，坚持长期开展这项活动，已经在督查工作、目标管理考核工作中明确采取常态化措施抓落实。

八、推进干部交流：通过协调沟通和初步制度化，市信访干部的交流、轮岗、提拔，已经逐渐形成良性循环机制。近十年来，市局局长任期均在三年左右即予交流提拔，副职的交流力度也不断加大。县(市、区)的信访局长本人有交流意愿的，一般也在满三年后予以交流重用。20xx年，市信访局长交流到县里担任县长。市委书记明确提出：信访局长干满三年能力突出的即予重用，对副职领导要主动推荐，量才适用!

今年以来的工作思路清晰，有序开展，绩效突出，群众满意，领导肯定。近期，我们将在维护好 两节期间信访秩序的同时，重点抓好督查扫尾、经验固化、理论总结和谋划新年上。按照市第次党代会工作报告的工作责任分解要求，信访局将明年的工作重点初步拟定为六项：一是积案化解活动。即继续开展积案和老户化解活动。二是创先争优活动。继续开展创先争优增强能力活动，结合全省三年一度的信访考评，完善目标管理，强化督导，保牌争先。三是完善群众工作机制。加强以群众诉求表达机制为核心的群众工作机构和机制建设。四是完善接访机制。健全市、县两级联合接访和领导接访机制，全面开展领导干部接访、下访、约访、陪访、代访活动。五是开展网上信访。健全网上信访处置机制，在怀化政府门户网站、怀化信访网站、湖南红网怀化分站全面开展网上信访。六是强化督查工作。完善信访督办专员制度，建立起规范化、常态化的信访工作督查机制。

20xx年信访工作总结

20xx年，在\*\*\*委\*\*\*政府的领导下，在\*\*\*信访局的指导和帮助下，我局紧紧围绕全面落实科学发展观，践行三个代表重要思想，结合我\*\*\*社会保障工作现况和发展方向，切实部署落实好信访工作，截至目前，共受理信访事项 件，其中\*\*\*委\*\*\*政府、市人社局、\*\*\*信访局转办 件，网络回帖 件，信访代理办结和处理回复率 ，实现全年无群访、越级访，现将我局20xx年信访工作开展情况和20xx年计划安排汇报如下：

一、20xx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、202\_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20xx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。

(二)继续加强信访工作基本建设，提高来信、来电、来访处理效率。进一步建立健全信访管理各项制度，健全机构和网络建设，规范工作程序，完善档案资料收集整理;坚持领导批阅来信制度，加快信访案件查办速度，提高办案质量和结案率。

(三)继续强化各项工作隐患评估，控制群访和越级访、重复访发生。继续落实重大项目或重大决策出现前要进行评估，对存在矛盾纠纷隐患的是想要做到有调研、有讨论、预案。

(四)继续推进信访工作管理创新。坚持以群众工作为统揽，创新信访工作管理机制，提升整体服务质量，推进我局信访工作建设

20xx年信访工作总结

今年以来，在区委、区政府的正确领导下，全面落实科学发展观，用实际行动践行三个代表的重要思想，强化信访制度的落实，紧紧围绕今年的信访工作的重点，服务大局，努力做好特殊时期的信访工作，加强源头访的治理，强化排查和化解关系群众切身利益的矛盾纠纷，着力预防和减少新的矛盾纠纷为重点，为奥运会期间的社会稳定做出了应有的贡献。

一、20xx信访工作基本情况

1、我区共接待群众来访共计328件次、2149人次，其中：集体访100批次、1824人次。

2、受理热线电话421件，与上年同比增加5% ，其中受理省长公开电话6件，市长公开电话7件，区长公开电话408件，反馈率为100%，办结率为98.5%，满意率为98.6%。

3、信访电话的办理情况。直接答复17件，提供服务14件，电话交办390件，其中办结384。避免集体访9件。

4、受理省长信箱15件，市长信箱53件。

5、区委书记大接访共接待141批次，917人次。

6、20xx信访工作的主要特点

从受理数量分析，信、访、电的热点问题主要有：城建环保、其他、拆迁改造、农村土地承包、优抚救济、劳动人事、社保并轨、各类纠纷、土地征用、国企改制、党风党纪、涉法涉诉。从受理情况分析，主要有以下四个方面的特点：一是信访总量有所上升;二是有组织上访逐渐增多;三是许多上访群众存有闹访的心里;四是受理的问题涉及面广。

二、主要工作

(一)强化信访制度的落实

根据《信访条例》，结合实际，进一步加强了对信访工作的管理，健全完善了信访工作各项制度。一是强化了政务公开、文明接待，对来访群众做到 四个到位，即教育疏导到位、问题解决到位、责任落实到位、依法处理到位，引导群众正确上访，有效地规范了信访秩序;二是强化信息报送。及时准确报送信访信息，掌握信访动态，为从源头上预防，突出苗头性问题的解决，把矛盾解决在了基层和萌芽状态，促进了矛盾和问题产生之前的有效预防;三是强化了信访督查、矛盾排查、领导包案、责任倒查、反馈抽查等各项制度的落实，促进了信访工作的深入开展。

(二)有效的开展重信重访专项治理工作

一是提高认识，加强领导。全市开展重信重访专项治理工作动员会后，区委、区政府高度重视，立即组织召开常委会进行传达贯彻中央、省、市有关领导关于信访工作的重要批示精神及重信重访会议精神，结合实际制定了工作方案，组织召开了重信重访专项治理工作动员会，成立了领导小组，确定了指导思想，明确了工作目标，部署了工作任务，提出了具体的工作要求，为开展重信重访专项治理工作取得预期效果提供了有效的组织保证。

二是扎实的工作取得显著成果。针对排查出来的重信重访信访问题，进行了认真的分析，制定了各项措施，明确了稳控责任单位和稳控责任领导。我们在全力解决群众上访问题的同时，针对暂时无法解决的信访问题，根据有关政策、法律法规及时向上访人解释清楚，取得上访人的理解和支持。对缠访老户和无理或要求过高的上访群众，我们主动做耐心细致的教育工作，确保上访群众的稳定。如百利小区居民回迁问题，田若暹上访问题，克服重重困难，认真办理，使这两起重信重访案件办结，在市委副秘书长展来印为组长的重信重访案件督察组的三次带案督查工作，得到了充分肯定。

(三)扎实开展区委书记大接访活动

一是根据中央、省、市的要求，从7月1日起至12月31日开展区委书记大接访活动。我区以区委书记大接访活动为契机，紧密结合奥运会期间的稳定工作，结合实际，制定工作方案，落实工作责任，并采取了预约登记、领导接访、带案下访、联合办理重点案件、督查督办等工作方式，确保信访渠道的畅通和复杂疑难信访案件的解决。如：我区平房镇平房村居民柴德龙因竞选村委会主任未果，始终心存不满，多次进京上访。7月24日上午，我区居民柴德龙想见领导后，区委书记李志恒立即在区信访办重点约谈。在询问中得知，柴德龙是我区平房镇平房村村民，在担任该村村长期间因在磨盘山水库一期征地中涉嫌诈骗被判刑，后保释并监视居住。柴德龙上访反映的问题是：磨盘山水库二期征地过程中现任村长也存在诈骗行为，要求予以核实处理。同时柴德龙要求对当初自己被捕和判刑的法律依据以书面形式做出合理说明。区委书记李志恒当场责成公安分局有关领导立即查找文档进行核查，并指出要本着实事求是、澄清事实的原则，依法办事、依政策办事，对群众提出异议的地方予以查清，并及时向上访人说明情况。同时指出进京上访是不理智的行为，是不能解决问题的，要相信区政法委和区公安分局一定会秉公处理，并给予合理地答复。

二是加强舆论引导，营造良好氛围。在开展大接访活动以来领导高度重视，提出信访工作不仅是信访部门的事，而是全区的事，各单位都有责任做好信访工作。并向社会广泛宣传，使干部群众了解、支持和参与这项活动，形成了社会稳定人人有责，信访工作人人抓的良好局面，有效将信访群众吸附在基层和信访问题化解在初始阶段，采取重点信访问题随时接待等灵活多样的方式。如：百利小区居民进户后办产权证、煤气不能使用、小区建设还不配套、居民落户等问题还未能解决，造成小区居民上访。7月31日平房区区长刘忻在政府后楼亲自接待了百利小区上访群众50多人，针对上述问题面对面地一一进行答复。对百利小区产权证问题，政府承诺一定对群众负责，请群众放心;对于煤气问题，刘忻区长当即召集煤气公司孙经理，区城建局张局长，现场协调，并指出：通气问题必须解决，在第一时间为百利小区居民送上煤气。经与相关部门协商，已无任何障碍，煤气公司马上施工对于落户问题，区长将民政局长、辖区派出所所长请来，要求民政局将该小区街牌号及门牌号标志出来，交由派出所办理落户手续，将此问题尽快解决。上述问题，对于刘忻区长的现场解决，上访群众非常满意。区长亲自接访，解决上访群众提出的实际问题，即化解了矛盾，又拉近了政府和老百姓的距离，同时提高了政府的公信力，体现了人民政府为人民办好事、办实事的宗旨。

(四)强化稳定意识，扎实做好奥运会期间的信访工作

奥运会是全世界瞩目的盛会，是综合国力的体现，做好奥运会期间的稳定工作尤为重要，因此，领导高度重视，区委、区政府认真贯彻落实中央、省、市联席会议关于全面做好奥运期间的信访稳定工作的决策部署，先后组织召开贯彻落实电视电话会议精神、区委常委(扩大)会议、北京奥运期间信访维稳工作推进会等会议。结合实际，制定了详细工作方案，明确了奥运期间的信访稳定工作的指导思想、目标任务、方法措施和具体要求。一是加强敏感时期的事前研判。在奥运会召开之前，在全区开展了一次地毯式的排查，共排查出各类不稳定问题66件，对排查出的问题，专门召开信访联席会议进行了分析研究，并以联席办公室名义交到相关部门，落实包保责任并督办处理。二是加强对重点人员的事前稳控。在工作中，对无理缠访人员、问题长期没有解决的上访人员、重信重访重点人员都落实了长期的稳控责任。随时掌握信访重点人员动向，并深入这些重点人员家中，做耐心细致的思想工作。如：在得知我区居民柴某已经准备好进京上访的情况后，区委书记李志恒、区长刘忻立即在信访办约谈。两位领导晓之以理，动之以情，在两位领导的感召下，上访人当场交出去北京的三张车票。二是坚持以人为本的工作理念。把做好思想工作与解决实际问题结合起来，从区委、区政府至街道、社区纷纷把关心上访人疾苦，帮助上访人解决生活困难作为拉近与上访人距离的一个重要方法，通过与上访人日积月累点滴小事的沟通，感动上访人。把依法办事与带着感情做事结合起来，以实际行动取信于民，从而化解矛盾、解决问题。三是区域联合形成信访新格局。针对我区驻区大企业多的实际的实际情况，区委、区政府高度重视和驻区企业的联系，建立了信访联席会议制度，定期研究信访形势，及时交流动态信息、沟通信访情况，形成了区域信访工作的联动机制。

奥运会期间，共排查出66件信访突出问题，这些信访问题全部落实了领导包案，同时，领导亲自批示达到100﹪，亲自约谈达到100﹪，办结20件，办结率达到30﹪，息诉息访16件，息访率达到24﹪。有效地将信访问题化解在基层，为奥运会的成功举办创造和谐的社会环境。

(五)继续深入有效开展区长信访电话、人民来信和人民建议征集活动。进一步健全完善区长信访电话、人民来信和人民建议征集的各项制度，完善各项措施，同时，热情主动接听群众来电，认真协调处理各级各类电话反映的信访问题，收到了较好的效果。

三、工作中存在的主要问题

今年以来，我区的信访工作取得了一定的成绩，也得到了市、区的充分肯定，但是，按照区委、区政府的要求，还存在一些不容忽视的问题，其主要是：个别部门和单位的领导对信访工作重视不够，责任心不强，抱有侥幸心理;对有的信访问题涉及到多个部门联合处理时，牵头单位主动性差，甚至踢皮球，使矛盾积存，恶化，导致越级上访。在今后的工作中加以改进。

四、20xx年工作打算

(一)进一步提高认识、加强领导。要在取得阶段性成绩的基础上，切实加强领导，克服厌战情绪，为维护全市的社会稳定，特别是为维护首都的社会稳定，为保改革开放30周年纪念活动的顺利进行及哈尔滨大冬会的顺利举办做出积极的贡献。

(二)在巩固已取得的成绩的基础上，进一步落实信访工作责任制，建立健全重信重访专项治理工作长效机制。认真执行信访工作首问责任制，做到群众反映的信访问题有人接待、有人处理、有人督办、有人问责。认真接待处理群众的初信、初访、初电等信访案件，使群众反映的信访问题在第一时间内得到处理，从而避免引发重信重访甚至出现越级上访、非正常上访等信访问题。

(三)进一步强化信访问题的预测预警和报告机制。落实信访问题《处置预案》，有效掌控苗头性、倾向性的信访问题，为从源头上化解矛盾、调处纠纷提供有利条件，真正把问题解决在基层、化解在内部、消灭在萌芽状态。

(四)加强党和政府的路线、方针、政策及《信访条例》的宣传，畅通信访渠道，维护信访秩序。

(五)注重搜集和整理群众反映的社情民意，并进行综合分析、预测和报告。

(六)认真做好20xx年国家、省、市重大会议及重要活动的信访值班工作。

(七)做好迎接年末的对标准备工作。

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！