

最新信访工作总结(模板6篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。那么，我们该怎么写总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

信访工作总结篇一

年初，我们制定了信访维权工作方案，并成立信访维权工作领导小组，组长由县妇联主席担任，副组长由分管维权工作的副主席担任，维权部长和办公室主任为成员。县妇联在妇女儿童求助中心专门接待群众来信来访，为受害妇女、儿童、老人服务，为她们的婚姻、家庭、心理保健、再就业提供援助，有效制止、预防家庭暴力，为全县妇女儿童服务，确保了职责范围内的社会大局稳定。

妇女维权工作的最根本的落脚点是要提高妇女自身的法律素质和依法维权的能力，我们做到普法与宣传男女平等基本国策相结合，利用“三八”节和“三八”妇女维权周、法制宣传月等形式，深入农村、社区、学校大力宣传新《婚姻法》、《妇女权益保障法》、《未成年人保护法》等，利用电台、电视向社会宣传，要尊重妇女、爱护儿童、自觉维护妇女儿童合法权益。在“三八”维权周期间，妇联开展了以“全县妇女学法律，家庭和谐促稳定”为主题的法律知识竞赛活动，动员全县各界人士都关心、支持、爱护妇女儿童，进一步优化妇女发展的社会环境，印发宣传资料一万余份，在县城主要街道悬挂横幅3条，张贴宣传标语68张，大大提高了普法的覆盖面。

今年第一季度我们认真做好妇女群众来信来访接待调处工作，做到有访必接，有案必处，一季度共接待来访妇女38人次，

代诉4起，来电来信法律咨询3多人次，调处率1%，调成率95%以上。维护了妇女儿童合法权益，有效地制止化解了矛盾纠纷，特别是处理好了大量的婚姻、家庭方面的纠纷，把不稳定因素化解在萌芽状态。

信访工作总结篇二

2019年，我区信访工作以邓小平理论和“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。

2019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；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魏银桂、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。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”、省党员代表大会□xx大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。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，要求务必加强对群众事件的排查，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；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。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待大厅。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。

信访工作总结篇三

一年来，我县信访工作在县委、县政府的领导下，在市信访局的指导下，认真贯彻党中央国务院关于新时期信访工作的一系列重要决策和部署，创新群众工作方法，坚持以群众工作理念为指导，以《信访条例》为遵循，着力从源头上预防和减少信访问题发生，进一步健全和完善领导干部接访机制，畅通和规范群众诉求表达渠道，及时就地解决群众合理诉求，积极化解矛盾纠纷和信访突出问题，较好地完成省市交办的积案化解任务，确保我县社会大局持续和谐稳定。

(一)接待办理群众来信来访情况

20xx年群众来信来访共632件,其中来信199件;来访433批1134人次。扣除不属于我县管辖或当面解释不予转办的信访件66件,全年实际受理群众来信来访566件,与去年受理的总件数534件相比上升6%。重复来信来访件218件,信访纯件数348件(积案52件占信访纯件数的14.9%),与去年受理的信访纯件数311件相比上升11.9%。

(二)领导干部接待群众来访情况

1-12月份全县共组织125次县领导接访活动,参与接访的县各套班子领导311人次,县直机关领导281人次,七镇领导2690人次,共接访群众295批671次,按时答复率达到95%,化解率51%。

(三)省委巡视组信访交办件处理情况

省委巡视组在xx开展工作期间,我县联络工作组积极配合巡视组做好群众的接待工作,根据省巡视组要求及时把相关信访件转交职能部门处理。

省委巡视组转交县委联络组信访件共4批,总件数合计71件。其中来电4件,来信41件,来访26件。所有交办件都能按期答复,但已息诉息访的只有14件,息诉息访率19.7%。

(四)信访积案交办件处理情况

1、省信访积案交办件办理情况

今年省联席办交办的信访积案6件,现有5件完成息诉息访。

2、市信访积案交办件办理情况

今年市联席办交办的信访积案共8件，已经息诉息访4件，行政三级办理终结的2件，还有二件属涉法涉诉依法不予受理。

3、我县排查交办的信访积案办理情况

今年来，通过排查过滤筛选，县联席办于20xx年3月8日和6月21日分别召开会议，两次共排查交办的33件(纯件数)信访突出问题和信访积案。现已化解的有12件，化解率36%。

今年信访服务中心共接待群众135批301人次，其中当场疏导解释44批108人次，进行调解的12批96人次，其他79批按照《信访条例》交办(转办)责任单位，依法按有关规定办理。通过整合调解资源，发挥联动作用，多起可能引发的群体性事件得到了成功化解，取得了息诉息访、案结事了的良好效果。

一年来，全县共受理《长信箱》20件，《长信箱》92件，12345政务平台68件，涉及拆迁征地、城建纠纷、投诉建议等各方面的矛盾纠纷，我们全部进行了答复和有效化解，办结率达100%。

(一)创新工作机制

1、设立133群众工作部，完善信访服务中心建设

县委成立群众工作领导小组，切实加强对全县群众工作的组织领导和综合协调。在县级建立1+3群众工作机制，在镇村(社区)建立133群众工作机制，实现县、镇、村(社区)三级接待服务群众的职能、资源、窗口有效整合，推动形成三位一体、三级联动、一体运作的群众工作体系。

2、设立12345政务服务平台，创新网络信访工作机制

在省市县领导的重视支持下，我们对网络信访工作进行了积

极的探索，采取了一些措施，取得了一定成效。

一是认识更加到位。县委、县政府高度重视网络信访工作，充分认识到开展网络信访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。我们利用网络平台，扎扎实实地做好网络信访工作，积极推进建立面向群众的网络信访渠道，创新信访工作机制，逐步将网络信访通道建设成为群众信访活动的重要渠道。

二是保障更加有力。在县信访局增设网上信访管理服务中心，配备2名专职工作人员，落实各项配套经费。开通12345网络信访政务服务平台，全县共有83个单位参与12345政务服务平台联动，每个单位配备一名分管领导和一名专职工作人员。各乡镇配备专职信访办主任和专职信访员，严格规范首接首办环节，完善了网络信访工作平台。

三是制度更加完善。及时交办、按时办理、审慎答复。高度重视网络信访答复的审核工作，专门召开相关部门会议，要求认真审核每个问题的反馈情况和处理意见，把好网上答复关口，增强网络信访的权威性。

四是效果更加明显。网络信访时效性强，降低了信访成本，方便群众，促进社会和谐稳定。我们在最短的时间内回应群众，解决群众信访事项，群众的不满情绪得到疏解，满意度不断提高，切实维护了社会大局的安定稳定。

3、建立健全信访听证机制，推动重大疑难信访问题的化解

根据xx省联席会议下发的《关于建立健全信访听证机制的意见》通知，积极探索、总结、提炼、推广信访听证制度。通过民主论证的方式辩证上访者诉求是否合理，从而使重大、复杂或疑难信访得到有效解决。提高信访工作的透明度、社会认可度和公信力，切实维护信访人的合法权益。

(二)加强领导干部接访下访制度建设

1. 健全机制。为进一步完善领导干部接访下访工作，着力推进干部倾听群众诉求常态化，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，明确县委书记于单月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，不断拓宽干部联系群众、倾听群众诉求的渠道。

2. 深入排查。县镇村三级联动，深入开展矛盾纠纷大排查，做到带案下访、有备接访。对排查出来的重点信访问题和信访积案，按照一案一册建立台帐，坚持集中梳理、归口办理、限时处理，件件落实稳控措施，做到一个问题、一名领导、一套方案、一抓到底。

3. 有序接访。重点抓好四方面的规范工作，即访前备访工作的规范，接访前，提前5天在电视台、镇、村公开栏或接待场所进行公示；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。访中接访工作的规范。

严格迎送、登记、候访、面谈、答复等程序，做到来访有人迎送、登记耐心细致、候访服务周到。访后交办工作的规范。接访后坚持现场召开分析研判会，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，由信访局进行汇总、统计，逐件甄别、分析、梳理、建档，落实六定五包。

访后督办工作的规范。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，两日内转交相关部门办理、根据实

际情况明确要求责任部门按时办结回复。由于机制健全、运作规范、领导重视，县领导接访群众活动取得良好效果。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、亲自向县委书记、县长反馈汇报。

(三) 健全源头预防和矛盾纠纷排查调处机制

我县十分重视源头预防和矛盾纠纷排查化解工作，把组织开展干部进村入户排查化解矛盾纠纷工作与开展下基层、解民忧、办实事、促发展活动相结合。做到小事不出村居(社区)大事不出乡镇、重大疑难问题不出县，把矛盾纠纷和信访问题化解在基层，把信访人吸附在当地。

1. 做好源头预防，落实风险评估机制。对涉及众多群众利益的项目进行风险评估。群众理解了，群众支持了，我们才大胆去做，尽量降低可能引起矛盾纠纷的事件，确实把好源头预防一关。
2. 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，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。
3. 完善排查方法。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。坚持经常排查和集中排查相结合。

紧密结合社会发展实际，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、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。两区、七镇及县直有关部门坚持每周一排查、一反馈制度；村（社区）及时排查矛盾纠纷。

4. 明确排查重点。对各种信访突出问题及可能引发群体性事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、农民工工资、山林矿山滩涂使用权纠纷环境污染和保护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。

5. 认真梳理交办。我县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，以两办或信访联席会议的文件下发各相关部门。

1、领导重视，保障到位

县委、县政府对信访工作高看一眼，对信访部门厚爱一分。在组织领导上，信访工作由县委副书记分管、一位常委和一位副县长主抓，信访联席会议由县委副书记牵头，两名常委、两名副县长协助的格局。在干部配备上，新增2名副职领导和增加两个事业编制干部。

2、创先争优，推进工作

坚持以有位谋有为的理念，把改进作风与落实密切联系群众的八项规定、落实深化拓展作风建设年活动结合起来，以争先创优、群众满意为目标，狠抓信访部门班子自身建设。按照热情、依法、负责、奉献的要求，在信访干部中开展学先进、创典型和创先争优能力建设活动，引导信访干部变作风、强素质、树形象，努力建设一支群众感情深、事业心强、作风实、办法多、工作一流、群众满意的信访干部队伍。广大

信访干部认真办理群众来信，热情接待群众来访，耐心做好疏导化解工作，做到问题没有得到妥善解决不放手，督查督办工作不停止，及时妥善化解了大量信访问题，受到了群众的好评。

3、严抓惩防体系和党风廉政建设

认真贯彻落实中央、省、市纪委以及县委、县政府有关会议精神，按照建立健全教育、制度、监督、改革、纠风、惩处并重的惩治和预防腐败体系的要求，立足教育，着眼防范，健全制度，加强监督，坚持惩防并举，标本兼治的方针，狠抓惩防体系建设和党风廉政建设责任制落实，大力推进党风廉政建设和反腐倡廉工作。

认真组织党员干部学习贯彻落实中央八项规定、学习党的十x大x中全会精神、学习党风廉政建设和反腐败工作有关文件，结合开展主题教育和社会主义荣辱观教育，充分发挥信访工作职能，把开展惩防体系建设和落实党风廉政建设责任制各项任务落到实处。同时，认真抓好计生、综治、平安单位建设、精神文明建设、魅力xx幸福家园建设、保密等工作，较好地完成县委、县政府布置的各项工作任务。

一年来，在县委县政府的坚强领导下，信访工作成效突出，信访渠道更加畅通，重点矛盾纠纷和信访突出问题得到有力化解，我县已连续多年没有出现越级非正常访，也没有出现上京和到省、市越级集体访，重点会议和节庆期间也没有出现缠访闹访现象。

今年，省市交办的信访积案经有关部门的共同努力除陈城镇沈妙东案外其它积案全部化解，积案化解工作进入全市先进行列。信访总量同比增长势头明显放慢，去年信访总量同比增长37.2%，今年实际受理群众来信来访566件，与去年受理的总件数534件同比上升6%。

一年来，虽然做了大量的工作，但我们也清醒地注意到工作中还存在着很多不足。一是各镇各部门缺乏专职的信访工作人员，业务水平参差不齐；二是有的部门信访办理时间拖延，应付了事甚至是怂恿信访人越级上访；三是部分镇、部门的领导干部对信访工作认识不到位，推诿扯皮，初信初访化解不重视，从而导致重信重访、闹访的增加；县联席办交办的信访突出问题和积案的化解率偏低只有36%，积案化解不到位等等。

(一) 认真抓好贯彻落实信访工作七项机制

根据省联席会议制定的初信初访分析和首办责任机制、信访问题风险评估机制、信访积案化解机制、信访听证机制、信访终结机制、违法信访处置机制、信访工作督查问责机制等七项机制的意见，确实抓好贯彻落实，逐步形成环环相扣、务实管用的信访工作长效机制。

(二) 创新群众工作方法解决信访突出问题

着力从源头上预防和减少信访问题的发生；进一步畅通和规范群众诉求表达渠道，推进领导干部定点接访带案下访活动，把接访、督办和解决问题有机结合起来，使领导干部定点接访取得最高实效；健全解决信访突出问题工作机制，综合运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、协商、调解、疏导等办法，认真解决特殊信访疑难问题，做到诉求合理的解决问题到位，诉求无理的思想教育到位，生活困难的帮扶救助到位，行为无理的依法处理到位。

(三) 进一步推动和完善路线图的实施

按六定五包，四到位和依法实施信访事项路线图压实责任部门和责任人，保证初信初访解决到位，防止初信初访变重信重访变积案。同时要加强法律、法规宣传，积极引导群众有秩序依法、依规信访。

(四) 进一步探索和完善信访听证制度

信访听证是一种民主、公开、透明的处理信访问题的途径。对解决重信重访、疑难复杂信访件所采取的一种推进方式，目的是通过这种民主论证的方式确定上访者是否有理，促进息诉信访。

(五) 进一步推动信访积案化解

县联席会议交办的信访突出问题和信访积案交办件33件，只化解了12件。部分信访事项有较高的合理成分，久拖未决，各相关责任部门应下大力气继续化解，确实解决群众的合理诉求。对部分诉求有理但要求过高的群众，责任部门要认真做好教育疏导和解惑释疑工作。对无理要求的要教育疏导，无理取闹的要依法处置。通过多部门、多渠道配合，集中力量、集中时间继续推动信访积案化解。

(六) 进一步推动信访事项办理群众满意度评价工作

结合开展党的群众路线教育实践活动，以上为党和政府分忧，下为群众解难为目标，进一步推动信访事项办理群众满意度评价工作，大力推进优质服务创建工作，树立信访干部的良好工作面貌。

信访工作总结篇四

一、全面贯彻信访工作的指导思想

信访工作的指导思想：认真贯彻“三个代表”的重要思想，建立和健全畅通的信息渠道，广泛听取师生和学生家长的意见和要求，充分调动广大师生和学生家长的积极性，不断改进工作作风，提高信访工作效率，为学校事业发展创造和谐向上的工作环境。

信访工作的基本原则：认真执行党的政策、国家法律、法规；实事求是，一切从实际出发；实行统一领导与分工负责制相结合，解决实际问题与思想政治工作相结合。

二、高度重视信访工作的重要意义

提高认识，牢固树立“稳定压倒一切”和“安全第一”的思想，高度重视学校安全稳定工作。从“三个代表”的高度认识信访工作的重要意义，从社会稳定的大局对待信访工作，把教职工及学生和学生家长的疾苦放在心上。学校主要领导必须亲自抓安全稳定工作，对安全稳定工作负总责，切实解决群众反映的各种困难，切实落实“分级负责，归口管理”和“谁主管，谁负责”的信访工作原则，保证及时、正确处理教职工、学生及学生家长上访的问题，树立学校良好的形象，确保政令畅通和社会政治稳定。

三、正确落实信访工作的责任与目标

(一)加强信访工作责任制

1、实行信访工作领导责任制。党支部主要领导负总责，分管领导负实责。

2、注重信访工作队伍建设，提高信访工作人员的政治素质和业务水平。

3、信访工作人员秉公办事，不徇私情；遵守保密制度，不泄露工作秘密，严禁将控告、检举材料和信访人要求的保密内容泄露给被控告人、被检举人；不得丢失、隐匿和擅自销毁信访材料。

1、处理好“初信初访”，“初信初访”办结率达100%。

2、处理来信、来访的时效和质量，信访按期办结率不低

于80%。

3、努力控制越级信访，无越级集体访和重复集体访。

4、对上级机关、上级领导转交办的信访事项，及时办理并将办理结果及时反馈相应机关和领导。

四、加强信访工作的组织领导，强化措施

1、在学校党支部的领导下，成立“源东中心学校信访工作领导小组”，负责学校信访工作的组织领导。下设办公室(设在学校行政办公室)，负责学校信访的综合、协调和日常来信来访的接待处理工作。学校各部门按其职责处理相关信访问题。

组长：组长：

成员：工会委员、处室领导、年级组长。

2、强化措施，组织专门力量集中开展一次不稳定因素排查活动，特别要把重点人员的思想状况、校园网、校园周边环境、食品卫生健全管理、危险物品的管理、消防安全设施等作为重点排查对象，对排查出来的问题和隐患，要立即采取有效措施，及时予以化解和解决，努力将不稳定因素消除在萌芽状态，坚决防止酿成重大群体性事件。

3、明确责任，按照信访工作原则，应逐级上访，分段受理，制止重复上访、越级上访。学校各部门对上访问题要认真接待，以事实为依据，按照法律、政策规定，认真负责地解决群众反映的实际问题，深入细致地做好思想政治工作。要以高度负责精神，把问题解决在处室、本年级、本班，绝对不能放任不管，更不能推向上级。推向社会，对因工作不负责任，造成越级上访或产生严重后果的，要严肃追究责任。

4、加强沟通，信访领导小组成员应充分发挥桥梁纽带作用。

要带着感情做好教职工、学生及家长的工作，把问题解决在基层；要抓好宣传引导，使不违法上访变成群众的自觉行动；坚决查处背后支持、鼓励群众上访闹事行为，规范上访行为，创造良好信访秩序，把学校信访工作纳入依法正常、合理、有序的轨道。各处室、各年级组对能够解决的问题应抓紧时间来判断处理，一时处理不了的，要做好工作，向教职工说明情况，讲清道理，把工作做深，作细。对教职工及学生和家長反映的难点、热点问题应及时迅速报告学校领导，学校领导要把解决群众困难的情况应及时迅速地反馈给教职工、学生家长。

5、对上级交给的信访案件积极处理，做到了不拖办、不弄虚作假、不泄露秘密。

6、我校按要求办理群众来信来访，严肃查处违规违纪案件，有效降低了重信重访。

五、加强学校食品卫生安全和危险物品安全的管理

1、加强对学校早餐、水房、危险物品的安全管理工作。

要加强对经营者的监督指导，对不符合食品卫生要求的要限期整改。要建立和严格执行各项危险物品的管理制度。对存有的危险物品的种类、数量要进行认真登记。要严把各种危险物品的发放关，严禁非相关工作岗位的人员以任何理由进入危险物品存放场所和领取危险物品，以防止意外事故的发生。

2、加强教学楼、教学设备的安全工作。

不断改善安全设施，凡存在安全隐患的设备、设施必须立即维修或更换；学校门卫非常重要，必须安排政治素质好、责任心强、处事果断的工作人员负责领夜间值班，确保师生安全和财产安全。

3、进一步加大校园周边环境的整治力度。

学校主动与治安中心、派出所有关部门加强联系，争取支持。加强对校园及周边地区的治安力量，限度地降低各类治安案件的发生率，确保校园稳定。

4、加强值班、信息和信访工作。

安排业务水平高、责任心强的人员负责值班。信息报送务必“快、准、实”。如遇有重大突发性事件、重要社会动态、师生重大思想苗头、重大灾情和疫情等紧急重大事件时，要及时做好处置工作，并尽快将有关情况上报新村。

5、进一步加强安全法制宣传教育。

学校要对全体师生员工进行长期、广泛、深入的安全法制宣传教育，特别要加强网络安全教育、防火安全教育、食品卫生安全教育。强调安全注意事项，增强师生安全意识，使师生熟知有关安全制度和知识，提高自我防范能力。

六、做好来访接待工作

1、热情接待来访人员，认真填写《江县第四中学接待来访登记表》；

4、对重要来访、突发性或重大集体上访，通知相关领导接待；

5、做好存档工作，来访处理完毕，按来访类别整理相关材料移交档案室存档。

1、信访工作所用的表、单、簿、册规范，办理程序、规定统一。

2、信访材料装订整齐；保管符合保密规定。

3、做好接待师生及学生家长来访的办公室清洁卫生。

4、对来访师生、学生家长和外来联系公务人员，文明礼貌、接待热情。

为不断提高信访工作的效率和质量，学校每半年举行一次信访情况分析会，通报信访工作情况；每年年终举行信访工作经验交流会。

信访工作总结篇五

20xx年，全市信访部门在市委、市政府和上级信访部门的正确领导下，在各级各部门的关心支持下，坚持以“喜迎xx大”为工作主线，围绕xx率先基本实现现代化的核心任务，坚持用群众工作统揽信访工作，全面贯彻落实上级关于信访工作的系列决策部署，凝心聚力、奋勇拼搏，在“真情大接访、真招化积案、真创新机制、真功强能力”等方面取得了一定成效，实现了“双下降一向好”，即信访积案存量、进京上访数量下降，信访形势平稳向好，为党的xx大胜利召开和xx经济社会发展营造了良好环境。市信访局荣获xx市第四届“人民满意的公务员集体”“20xx年度作风效能建设优胜单位”等荣誉称号，局党总支被评为“20xx-20xx年xx市创先争优先进基层党组织”，在第七次全国信访工作会议上xx市信访局被评为全国信访系统先进集体xxx同志被授予全国信访系统优秀信访局长称号。

结合市县党政领导干部下基层“三访三促”活动，认真组织推动领导干部接访下访活动，着力解决老百姓关心的疑难复杂问题，进一步密切党群干群关系。一是完善制度规范。印发《关于做好20xx年度市党政领导干部定期接待群众来访及下访的工作通知》，党政主要领导每季度、其他党政领导每2个月安排1天时间接访、下访。制定《xx市领导干部接待群众来访登记表》和《xx市领导干部深入基层下访工作登记簿》，及时做好记录，完善台账资料。二是认真组织推动。召开全市信访工作会议，与12个市(区)和40个市级机关部门签订信访

工作目标责任书，对领导干部接访等重点工作再部署、再动员、再落实。在xx市召开领导干部接访现场推进会，进一步贯彻落实全国领导干部接待群众来访工作经验交流现场会精神。三是突出问题解决。市党政领导在接访下访活动中通过包案重点信访案件推动问题解决在基层。局领导班子成员以“三访三促”活动为契机，深入到常熟市、高新区(虎丘区)等地的12个乡镇(街道)联系点，访民情、察民意、解民忧。

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，认真处理群众来信、接待群众来访，倾听人民群众的意见、建议和要求，帮助群众解决实际困难和问题。一是以“品牌引领强办理”为主线，认真负责办理群众来信。深化“情系‘百信’”办信服务品牌，推动办信工作精品化、实效化、精细化。重点开展“重复信治理”活动，排查清理全市重复信，通过再调查、再核实、再处理、再答复，真正做到案结事了。牵头编印《以案说访》信访案例汇编，交流信访案件办理新思路。二是以建设“工作一流、群众满意”服务窗口为目标，热情依法接待群众来访。围绕“联合接访”一个中心，为群众提供“一站式接待，一条龙办理，一揽子解决”服务。狠抓“源头预防、跟踪督办”两大方面，推动落实社会稳定风险评估工作。强化“落实责任、完善机制、优化队伍”三项工作，做到“初访必转送、重访必督办、集体访必交办、疑难访必会办”。三是以开展“金点子征集活动”为抓手，倾力做好政府联系群众电话工作。立足“以电化访”，对重要来电在第一时间赶赴现场，及时有效解决问题。与xx便民服务中心和《xx晚报》联合开展“金点子征集活动”，征得“和合式停车法”、“停车场诱导系统”等“金点子”150多条，及时转送相关部门研究落实，取得了良好的社会效应。

按照省“信访积案化解成果巩固深化年”活动安排，集中精力、攻坚克难化解信访积案，化解率为95.6%。一是严格落实领导包案。向各县级市(区)的党政主要领导交办信访积案，

严格落实积案“100%实行党政领导包案、100%解决合理诉求”，传递压力、夯实责任。二是加大督查指导力度。召开全市信访积案化解工作推进会。从13个市级机关部门抽调干部组成4个督查组，对各地开展信访积案化解等重点工作进行专项督查。三是坚持依法予以终结。开展信访事项“依法终结提升年”活动，大力提升工作质量和水平，确保每一件依法终结信访事项都经得起历史和现实的检验，有15件信访事项通过了省级无理终结认定，编印了《xx市优秀信访案例选编》。

关口前移、重心下移，注重从源头上预防和化解矛盾纠纷，共排查化解矛盾纠纷2000多件。一是完善工作体系。按照市委、市政府《关于健全信访工作长效机制的实施意见》要求，健全由市领导牵头的信访信息综合研判机制。召开信访信息分析研判会，交流情况，研究解决突出矛盾和问题。不断完善市、县、镇、村四级矛盾纠纷排查化解工作体系，设立信访信息联系点，配备信息员，及时排查化解矛盾纠纷。二是整合资源力量。相关部门经常分析研判信访形势，做到底数清、情况明，早研判、早预警、早处置、早化解。三是开展“四项排查”。深入排查化解突出信访问题，实行联动排查化解“周周报”、重要时期“天天报”制度。

面对信访工作新形势、新任务、新挑战，不断解放思想、拓宽思路，进一步完善信访工作体制机制。一是完善信访宣传工作机制。开展以“贯彻《信访条例》，推进信访事项依法终结”为主题的“《信访条例》宣传月”活动，召开会议总结经验、推进工作。向来访人员发放《权利义务告知书》及其他宣传刊物，规范信访秩序。二是完善信访事项交办督办工作机制，依法按政策解决合理诉求。不断完善应急处置预案，充分整合多方力量，形成统一指挥、功能齐全、反应灵敏、运转高效的应急处置机制。三是完善信息预警预报机制。确保矛盾和问题能够发现在第一时间，处置在第一地点，有效防止激化上行。

不断加强信访部门自身建设，挖掘内在潜能，积极有效应对严峻的信访形势和繁重的信访任务。一是强化信访工作基层基础。开展“基层基础建设强化年”活动，市委办公室、市政府办公室出台《关于进一步加强镇(街道)信访工作和信访干部队伍建设的意见》，夯实信访工作基层基础，做到基层信访工作人员编制到位、经费保障到位、场所建设到位、矛盾化解到位。二是充实优化信访干部队伍。举办全市信访干部培训班，开设“能力提升专题学习讲座”，邀请市有关部门领导、专家授课，开阔视野，拓宽思路，提高工作能力和服务水平。三是深入开展创先争优活动。不断深化“信访干部关爱群众一助一牵手”、“双帮双比”等活动，推动党员干部联系服务群众规模化、常态化，更好地顺应民生诉求，解决人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题。

信访工作总结篇六

信访工作对我来说是个全新的工作，通过这段时间的工作，使我深深了解到信访工作的重要性。信访工作必须以最广大人民群众的根本利益为最高标准，突出对人民群众讲感情，一切为了群众，一切依靠群众，坚持党的群众路线，深入群众，深入基层，倾听群众呼声，反映群众意愿，解决群众反映强烈的热点问题，与人民群众同呼吸共命运。信访问题绝大部分关系人民群众切身利益，属于人民内部矛盾。我们党是全心全意为人民服务的党，我们的政府是为人民办实事的政府，群众有问题、有困难、有要求，就必然向党和政府来反映，这是人民群众对党和政府信任和寄予厚望的表现。信访工作是党和政府联系人民群众的纽带、了解社情民意的窗口，对维护社会稳定、保障人民群众切身利益起到重要作用，信访工作的好坏直接体现了“三个代表”在基层是否得到落实，通过学习和实践，坚定了我做好信访工作的信心。

二、认真学习，尽快进入工作角色

要想做好信访工作，只有真诚和热心是远远不够的，还需要

加强自身学习，熟悉和掌握有关信访政策和法律法规。接待室的工作很繁杂，没有时间学习，我放弃了平时自己的爱好，利用业余时间，认真学习了《中华人民共和国信访条例》《省信访条例》和其它相关法律法规。、在学习中遇到不懂或不理解的地方，虚心向同志们请教，通过学习，自身工作能力得到很大提高，在较短时间内便进入了工作角色。我参与接待了集体上访、动迁补偿上访、换届选举上访等区几个影响较大的群体上访事件。这些上访人数多，情况复杂，有的是拖了好几年没有解决，因此怨气很大，在接待中，我认真做好记录，并且热心、真诚地向他们解释，同时宣传党的相关政策，协调相关部门领导认真处理，确保了事件没有进一步扩大，最后问题得到了妥善解决。通过这些上访事件的处理，提高了我在纷繁的事件中驾驭工作的能力，使我受益匪浅。

三、真诚接待，切实解决来访群众实际问题

信访工作的归宿和落脚点就是依据政策规定帮助群众解决群众生产生活中的问题，为民办好事办实事，我时刻牢记党的宗旨，从尊重人、理解人、关心人的角度出发，针对来访群众的思想认识和实际问题，尽力多做解疑、释惑、顺气工作，努力真正做到想群众所想，急群众所急，帮群众所需，解群众所难，实实在在为群众办实事办好事。虽然在这只是挂职锻炼，我还是信访工作作为自己的本职工作全力做好，为我区经济社会的稳定贡献自己的一份力量。一位88岁老人，因家庭赡养矛盾，多次上访没有解决，我热心接待，记录好情况后，并亲自将老人送回家。我几次上他的子女家，耐心细致地做他们的工作，最后全家达成一致，老人也非常满意。街等户因问题多次上访，而且情绪非常激动，我认真倾听他们反映的问题，入情入理地进行疏导，使他们情绪稳定下来。同时我又积极协调自来水和街工委等相关单位，在很短时间内使他们反映的问题得到解决，得到群众赞誉。在信访工作中，我们经常面对的都是有怨气不满或其它想法的群众，给我的感觉就是要做好信访工作，确实需要付出很多很

多的努力，但最重要的一点：必须付出真诚的心、无私的爱，才能在信访和群众之间架起理解和沟通的桥梁，虽然挂职锻炼的时间很短，我不断摸索信访工作的规律，接待上访群众时做到热心，不冷漠处之；听取反映的问题时耐心，不厌其烦；处理问题时细心，不专横武断；碰到棘手问题时有恒心，不半途而废，直到问题解决。针对上访群众的不同情况，我自学了心理学，根据不同上访人的心理总结出自己的接待策略：对“哭闹型”的，一杯热茶、一张笑脸，充当“亲友团”；对“叫骂型”的，勇于忍受，甘做“出气筒”；对“别有用心型”的，据理力争，维护党和政府的尊严。

四、爱岗敬业，严格要求自己

我十分珍惜这次锻炼机会，无论是接待来访群众，还是其它工作，我都尽职尽责，认真干好，不分份内份外，工作到位不越位，我同志们一起加班加点，有时整夜工作。在这段时间里，信访办这个集体的凝聚力、战斗力和向心力使我深受感染，也从他们当中学到了好的传统和作风，在工作中，我处处向他们学习，严格要求自己。在信访工作中，我注意廉洁自律，认真执行中央有关廉政的各项规定，珍惜手中的权力，深感肩上的责任，时时处处在群众面前树立党员的良好形象。通过这段时间挂职锻炼，收获很多：做为一个党员干部，不但要认真学习“三个代表”重要思想，更重要的是在实际工作中要积极践行，时刻把人民群众的根本利益放在首位，人民利益再小也是大事，权为民所用，情为民所系，利为民所谋，树立正确的权力观、政绩观，做到决策、谋事符合人民的根本利益。通过锻炼，增强了我的公仆意识，提高了我的领导艺术水平和驾驭复杂局面的能力，也使我的组织协调能力得到提高，更加融洽了与上级领导和相关部门的工作关系，为我今后开展工作创造了有利条件。虽然在工作中得到了锻炼和提高，但是按照党和人民的要求还有很大差距，主要感觉到理论功底不厚，领导工作经验不足，这些都是我今后应该加以改进和提高的，我将在新的工作岗位上继续求真务实，开拓创新，把全部身心投入到做好本职工作中。