

局信访工作总结汇报 街道信访工作总结汇报(模板5篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。那么，我们该怎么写总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

局信访工作总结汇报篇一

街道信访工作是维护群众的合法权益，提供有力保障，确保辖区社会稳定的工作，下面是小编搜集整理的街道20xx年信访工作总结汇报，欢迎阅读。

20xx年，我办在市、区信访局的关心、指导下，在街道党工委的正确领导和重视下，全面贯彻关于信访工作“四个到位”重要讲话精神和《信访条例》规定，深化信访工作创新，拓宽信访工作渠道，提升法制信访能力。坚持“执政为民，依法信访”和“以人为本，以情治访”为原则，综合运用政策、法律等手段，依法及时、合理地处理群众反映的各类问题，维护群众的合法权益。为幸福东门、和谐东门和法治东门建设提供有力保障，确保辖区社会稳定。

一、20xx年信访基本工作情况

20xx年1-10月份，我办共受理三级信访总数200件211人次(其中市级164件、区级23件、我办立案13件)。总数与去年同期(207件261人次)相比下降3%，人数同比下降19%。其中来信/电子邮件27件，与去年同期(10件)相比上升170%；来电151件，与去年同期(179件)相比下降16%；个体来访20批23人次，批数与去年同期(14批26人次)相比上升43%，人数同比下降13%；集体来访2批10人次，批数与去年同期(4批46人次)相

比下降50%，人数同比下降78%。重信重访13件，与去年同期(59件)相比下降78%。群众信访反映的主要问题是：城市管理类、越线乱摆卖类和物业管理纠纷类等问题。

二、主要做法

(一)、规范工作流程。严格规范信访工作流程，树立服务意识，文明接待来访；及时受理事项，准确记录来访者所反映的情况；认真查看和分析问题，限时办理回复。做到接访热心、听记细心、解释耐心、调处诚心，让来访者顺心。

(二)、分类管理。严格执行《信访条例》，对诉求合理的，能在当场解决及时解决到位；当场解决不了的，按照“谁主管、谁负责”的原则，明确问题落实责任部门和责任领导，提出交办意见，并在时限内解决到位。对诉求不合理的或不属于信访受理范围的，需给群众解释的说明解释到位，并提供法律咨询，引导群众通过仲裁、诉讼和行政复议等途径依法公正解决问题；对行为过激、无理取闹、扰乱信访秩序的上访群众，及时通知公安机关介入，采取必要措施依法处置到位，依法维护正常信访秩序。

(三)、建立工作体系。东门街道综治信访维稳中心，把综治、司法、信访、社区物业管理集中一起办公，形成“大信访”格局，并在7个社区工作站建立了基层人民调解委员会，形成了街道中心、社区调委会、调解小组的信访网络，在组织推进基层矛盾纠纷排查调处、治安问题排查整治和完善群防群治体系等方面发挥了重要作用。

(四)、建立信访工作机制。及时、妥善处理群众的信访问题，实现应该在社区解决的不到街道，应该在街道解决的不到区，应该在部门内部解决的不到上级机关或党委、政府的工作要求，使群众的信访问题在辖区第一时间得到妥善处理，防止越级上访、非正常上访。

三、存在的主要问题

从20xx年信访反映的问题来看，个别信访问题出现多次重复投诉，如乱摆卖问题，虽能及时处理，但该类问题较难根治，从而占据了一定的信访数量。

今年以来，路街道办事处信访工作在区委、区政府正确领导下，在区信访局的具体指导下，以“三个代表”重要思想和“xx大”精神为指针，紧紧围绕维护全区社会政治稳定这个大局，深入贯彻落实信访工作十项制度，进一步加大对信访工作的管理力度，强化领导责任制、责任追究制，不断提高基层化解人民内部矛盾的能力，使辖区上半年无一起信访案件发生，信访工作取得了较好的成绩。

一、切实加强信访工作的领导

20xx年，办事处进一步提高了对信访工作重要性的认识，领导始终把信访工作列入党工委的重要议事日程，做为工作的重要内容切实抓紧抓好。成立了办事处一把手担任信访工作领导小组组长，坚持每季度召开一次由党工委书记主持的信访专题会，研究制定信访工作方案，解决信访工作重大事项，切实把信访工作抓紧抓好。同时，按照“分级管理，归口办理”，“谁主管，谁负责”的信访工作原则，实行领导分工负责制，党政主要领导负总责，分管领导亲自抓，其他领导分口抓，部门领导具体抓，职责明确，各负其责，限期消除化解，强化解决辖区信访问题力度，确保辖区社会大局的稳定。

二、认真落实信访工作十项制度，加大新条例宣传力度

在去年的基础上，今年办事处认真组织学习了上级有关文件精神，全面贯彻落实信访工作十项制度。一是狠抓了信访工作三级例会制度的规范运行，注重解决实际问题，讲究时效，使例会质量明显提高。二是强化领导责任制和责任追究制，

实行“一岗双责”，既抓好本职工作，又抓好信访稳定工作，每位领导对信访工作高度重视，对分管部门和分包和居委会出现问题，处理不当，造成严重后果的要严格追究责任。三是落实目标管理制度，街道党工委与社区负责人签订了信访目标管理责任书，原创文秘材料，尽在网络。确保责任目标落实到位，责任到人。此外，办事处还认真落实了排查和消除不安定因素制度、党政领导公开持牌接待来访群众制度、信访工作汇报制度等制度，使办事处信访工作保持在制度化、规范化轨道上运行。同时，加大新条例的宣传力度，利用分发传单，张贴宣传画，文艺演出等多种形式加大宣传，使新条例内容深入到群众中去。

三、认真开展社区信访例会

今年以来□xx办事处所辖的两个社区(xx社区□xx社区)认真贯彻上级的有关精神，积极召开社区信访例会，并逐步完善社区信访例会制度，力求使社区信访工作起到把矛盾消除在最基层的目的。

四、加强阵地建设和健全信访网络体系

为更好地开展信访工作提供良好的办公环境。同时办事处积极建立信访网络体系，一是以分管领导对本系统的信访工作负全责，加强城管、计生、民政等部门横向联系，并主动地与其他领导配合处理信访工作问题；二是在基层设立信访联络员，使他们做到捕捉信息迅速，处理问题及时，把矛盾苗头化解在基层，目前，辖区两个社区6个居民小组，都设有一名住处联络员。

总之，215上半年办事处信访工作，紧紧围绕市委“一正、一创、一满意”的工作思想，以维护社会稳定为大局，全面落实信访工作各项制度，重点解决信访工作的薄弱环节。今后我们要继续努力，找出差距，总结经验，使信访工作再上新台阶。

局信访工作总结汇报篇二

信访工作的归宿和落脚点就是帮助群众解决群众生产生活中的问题，下面是小编搜集整理的乡镇信访工作总结汇报，欢迎阅读，供大家参考。

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[201*]*号文件精神，明确全年的信访工作目标，并将信访工作纳入201*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。

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、集中时间、集中人员、集中精力：今年初，根据市上安排，我镇对多年来的矛盾纠纷进行集中排查，认真开展自排，自查，自纠，自化，及时化解了一批多年来没有解决的突出问题，取得了较好的自查自纠成绩，有力地缓解了矛盾的上交上访。

2、认真开展信访大接待活动：根据市上安排，结合我镇实际情况，认真开展信访大排查，大接待，大化解活动，通过50天的信访大接待活动，排查出了一批矛盾纠纷和不稳定因素，化解了矛盾纠纷。设置了专职信访接待室，有领导带班，具体工作人员值班，明确每周二、周四为群众接待日，领导亲自接待群众来信来访，畅通了信访渠道，保障了信访工作顺利进行。

3、集中化解与平常解决相结合：对排查出来的不稳定因素，实行领导包案，相关工作人员配合，相关部门协助，进行集中化解和处置，平常发现的问题及时召开专题会议，对个案进行专门研究，分析案情，落实专人进行解决。

4、加大力度，及时调解民事纠纷，平常发生的民事纠纷按程序由村民委员会进行调解处理，村上调解无果或调解不服的，村委会出据书面报告，由镇信访办和综治办联合进行调查处理。

1、健全信息网络建设：巩固现有的市、镇、村(社区)信访工作信息新格局，进一步适应新形势下的信访工作新要求，坚持纵到底，横到边的调解新模式。

2、进一步巩固完善信访诉求表达渠道，让老百姓“说事有地方、诉求有部门、接待有场地、化解有机构、回复有人员”牢固树立群众利益无小事的大局观念。

3、认真做好集访、越访、信访老户工作。进一步完善本地、本单位及时妥善处置群体性上访，规范程序，在“事要解

决”上做更多努力，减少集体上访、越级上访和重复上访，做好信访老户的息诉罢诉工作，维护正常信访秩序。

4、坚持排查与排解，自查与自纠相结合。实行“一排二查三稳四化”的工作思想，要“排得出、稳得住、化得了”，按照“人要回来、事要解决”的原则，建立“平时掌控，重点监控，依法处置，妥善化解”的长效管理机制，坚持“小事不出社、大事不出村、疑难问题不出镇”的方针，积极变上访为下访，及时主动出击，将矛盾解决在基层，把苗头化解在萌芽状态。

改革开放以来，我镇的矛盾纠纷问题逐步显露出来，特别是“5.12”地震后，经几次大排查大化解后，还有一些深层次的问题一时还不能有效的化解，今后的信访工作更繁重、更艰巨，特别是涉及到基础设施的建设，以及农房重建和“六进村”工作，矛盾多难度大。

一是加强对信访稳定工作的领导，努力做好新时期信访工作；二是完善信访工作制度，努力畅通信访工作诉求表达渠道；三是采取强有力的措施，依法处置信访工作的不正之举。

今年以来，正路乡认真贯彻落实上级关于进一步加强信访工作，确保社会稳定的一系列通知精神，从狠抓信访工作机制入手，加强对信访工作督办力度，取得了明显的成效。上半年共处理信访案件4起(其中乡上4起，村上0起)，结案率达到100%，共排查矛盾纠纷33件，化解32件。全乡未发生重大集体访，越级访案件，维护了社会的稳定。

乡党委抓住乡村两级信访工作责任这一关键，层层落实责任制。首先，乡党委成立了信访工作领导小组，由乡党委书记为组长，由政府乡长和主管信访的纪委书记为副组长，具体负责信访工作，把信访工作摆到重要的议事日程，定期调研解决重大信访案件，对各村实行村支书负责制，明确责任，此外，把信访工作纳入村级工作千分考核内容，按指标完成，

制度落实情况进行定期考核，对完不成任务的实行评先一票否决，充分调动各村信访工作的积极性。其次，实行乡领导班子成员每日值勤接待制。乡党委根据信访工作突发性的特点，对乡领导班子成员实行了轮班值勤，发现群众上访及时处理，决不拖延，对一时难以解决的问题，也给上访群众一个明确的答复，按期解决，避免了矛盾的激化。第三，进一步明确了乡主管部门、各村负责人岗位责任，时限要求及责任追究。对处置不力，造成越级访的责任人给予党政纪处分。

为使信访工作纳入制度化、法制化的轨道，我乡在信访工作制度的建立方面下了狠大功夫。进一步建立和完善了信访接待制，信访工作联络制，信访岗位责任追究制，下派工作组制，矛盾纠纷排查制等五项信访工作制，对重点案件实行领导包案到底，各部门协调联动的工作机制，使信访处理工作开展得更顺利，更及时。此外，加强信访档案的管理，对信访案件及时登记，并对处理过程和结果进行记载，为以后的工作留下珍贵的资料。在硬件建设方面，我们专门设立信访接待室和矛盾排查中心，做到了办公地点、人员、资金三到位，对各项工作制度全部上墙，使这项工作更加规范化。

为切实做好信访隐患排查工作，做到信访矛盾不出村，不出乡，我乡在乡村两级组织设立乡专职信访监督员和村级信访信息员，建立起了上下贯通，左右衔接的排查网络。乡信访办定期听取村级信访信息员的汇报，对排查出的信访隐患，及时组织人力进行处理，确保了矛盾不被激化。

第一，乡主要领导包案，对一些重点疑难案件，由乡党委书记或乡长亲自包案，亲自接访，亲自调度，拍板定案，促使老大难问题及时得到化解，例如：正路村村民郭德元和李忠东因宅基地旁公用的场地所有权引发矛盾的案件，由乡长李自科亲自出面调解在照顾双方利益的基础上达成谅解协议，使这一矛盾纠纷得到解决。

第二，派驻工作组，对一些涉及多个部门的上访案件或是群

众矛盾比较尖锐的案件，乡信访办就抽调各有关部门精干得力人员组成工作组具体调查解决。一方面显示政府的重视程度，平息群众情绪，另一方面便于在较短的时间，查清事实给群众一个明白。半年来，共派驻工作组进村调查2次，使问题得到较好的解决。

第三，强化调度和督导。为确保将解决处理信访问题的意见落到实处。从根本上减少群众的重复上访。我乡加大对信访工作督导力度，乡上每周召开一次信访工作调度会，由主管信访的纪委书记汇报一周来的的信访苗头及信访案件处理情况，对重点案件，集体协商，加大工作力度，确保案件的及时解决。

对当前的信访形势，从总体来看不容乐观，主要原因是：今年是村委会换届年，许多村班子被调整，隐藏多年的一些矛盾又有新抬头，再加上我乡是干旱地区，群众经济条件不太好，反映民政救济方面的问题比较多，主要表现是：

一、信访总量持续上升，已对社会稳定构成影响，据统计今年我乡群众上访率比去年同期上升15%。

二、反映村干部廉洁方面的案件占很大比例。大多数是无中生有，想借机整垮班子以达到个人目的。

三、反映救济款物发放不公也占一定比例。

局信访工作总结汇报篇三

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。

四、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。

五、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。

局信访工作总结汇报篇四

2014年，在市委、政府的正确领导下，在市信访局的关心指导下，巴里巴盖乡围绕社会稳定大局，始终把信访工作作为一件体民心、察民情、办民事的大事来抓，将其作为贯彻落实科学发展观的具体体现，结合综治信访维稳中心的运行全面开展信访工作，2014年全乡信访总量7件次，来访25人次，登记受理7件次，办结率100%。

一、创新领导体制，加强对信访工作的领导

一是调整充实了乡信访领导小组，构成人大主席、综治信访维稳中心主任齐抓共管信访工作的格局。同时各村实行支书负责制，明确职责，充分发挥村级组织切实把信访化解到最基层。

二是认真落实信访工作职责制。把信访工作职责制作为领导干部、各村、各部门年终全面考核评比资料之一，年终严格执行，从而增强了全乡领导干部做好信访工作的职责心和主动性。

二、加强信访基础建设，提高信访工作效率

建立健全信访工作网络，充分发挥乡级综治信访维稳中心及六个村级综治信访维稳工作站作用，坚持实行“五联、六统一”工作机制，配齐配强信访工作人员和村级联络员，切实拓宽了信访信息渠道。进一步完善信访接待室和一站式服务大厅相关的办公设备，有效的改善了接待环境，强化了信访职能。

三、搞好条例学习、广泛宣传动员

经过广播、黑板报、发放宣传单等多种形式加强对《信访条例》的学习宣传，加强对广大群众进行依法信访、礼貌信访的宣传教育。全年，共投入资金1.5万元，制作信访宣传灯箱牌10个，制作发放《信访条例》宣传单1500份。

四、坚持实行下访制度，进取开展矛盾纠纷排查工作

一是细化矛盾纠纷排查制度，由综治信访维稳中心定期组织开展纠纷排查工作，对排查出的问题及时上报，由综治信访维稳中心主任审批、分流。全年共排查出矛盾纠纷7起，化解7起。

二是群众反映强烈的热点、难点问题进行督查，明确相关部门限期解决。对转交给相关部门的信访案件进行督查督办，确保信访案件的及时解决，从根本上减少群众的重复访和上访。

五、认真做好信访的接待和案件办理工作

认真开展接访工作，进一步完善了党政领导接待日制度，保证每一天都有一名党政领导接待来人来访，并实行领导包案制，能及时处理的立即协调有关部门作来源理，不能及时处理的，进取研究解决方案，限期办理。确保每宗信访案件有人问、有人管、有落实。

六、防微杜渐，做好重大信访案件的稳控工作

在日常工作中十分注意体察民心、民情，发现问题，及时处理，坚决杜绝越级上访、团体上访事件的发生。如：在处理高速路（喀拉尕什村加尔塔斯路段）占地补偿上访问题及萨尔哈仁草场围栏拆除问题等时，乡党委、政府及时发现矛盾突出点，经过多次入户下访、召开村民大会、政策宣传教育相结合的方式最终将矛盾妥当化解，得到了当地农牧民的认可。

局信访工作总结汇报篇五

信访工作是我们联系人民群众的重要渠道，下面是小编搜集整理的2019年信访工作总结汇报，欢迎阅读。

今年来，信访局按照市信访工作的总体要求，在区工委、管委会的正确领导和全区各级各部门的共同努力下，重点围绕解决群众实际问题，狠抓工作落实，实行督查责任制，完善长效机制而开展工作，为构建和谐稳定的社会环境，实现我区经济跨越式发展提供了重要保障。

截止到4月30日，我区共接待来访群众147批1602人次，其中进京2批2人次，到市31批577人次，到区114批1023人次。办理国家信访局交办件1件，省信访局交办件1件，市联席会议交办件8件。各级各部门依法做好信访工作和群众依法信访反映问题意识明显增强，信访渠道进一步拓宽，依法信访工作进展明显。信访问题的受理和办理程序更加规范，与去年同期相比，信访秩序明显好转。

目前，群众来访呈现“一增两减”的特点，即个访数量增多，集访、来信减少。情况表明，大量的不稳定因素被化解于萌芽，制止于初动状态。这一趋势是我区努力畅通信访渠道，加强基层基础工作的必然结果。

近4个月多月来，群众信访反映的主要问题有：(1)三农问题。主要集中在土地征用、村级财务管理、村组干部经济问题、农村低保、困难救助、回村民工要土地耕种等方面。(2)涉法涉诉问题。主要反映法院判决不公、执行不力等问题。(3)干部作风问题。主要反映基层干部谋私、违规建房、财务不公开等问题。(4)城建拆迁问题。主要反映拆迁补偿标准不合理等问题。(5)其他问题。如原民办教师、退伍军人安置、医患纠纷、交通事故赔偿、市场管理等。

(一)加强领导，为信访工作创新发展提供坚强的组织保障

全区各级各部门主要领导基本担负起了信访工作主要责任人的责任，对信访工作亲自抓、负总责，对重要信访事项亲自过问、亲自处理、亲自督办；分管领导具体负责，加强了对信访工作的直接领导，及时安排部署、组织实施，牵头协调解决信访工作难题和突出问题；其他领导班子成员能够坚持“一岗双责”地抓好分管范围内的信访工作，形成了一级抓一级、一级对一级负责、层层抓落实的信访工作领导责任体系。

(二)认真排查矛盾纠纷，从源头上化解不和谐因素

我们坚持把工作重点从事后处理转移到事前排查化解上来，坚持经常排查与集中排查、普遍排查与重点排查相结合，截止目前，共集中组织排查4次，重点排查9次，排查出各类矛盾纠纷79起，特别是全国、全省、全市**期间、越战三十年等敏感时期的排查化解工作，我们积极采取法制宣传教育、有理解决、及时交办、依法处置等措施，充分发挥人民调解、行政调解和司法调解的作用，切实解决群众的合理诉求，真正做到了发现得早、化解得了、控制得住、处理得好。对群众反映强烈的热点、难点问题，认真查找原因，严格落实责任，明确负责领导、责任单位和责任人员，限期妥善解决，工作开展有力、有序、有效。基本做到小事不出村，大事不出乡，难事不出区，为群众解决实际问题。

(三)健全信访工作制度，提高信访事项办结效率

我们坚持执行党政领导干部阅批群众来信、定期接待群众来访等制度，目前，主要领导阅批件有14件，领导接访7次，群众满意度明显提高。大力推行责任督办、带案下访、按时回访等制度，我们已经对信访案件督办5次、下访19次，回访4次。对所有重点信访案件，以案件性质、信访人所在地等为主要依据，明确责任领导、责任部门和责任人，规定办结时限，确保信访案件按质、按时办结；坚持实行领导包案督办制，对所有排查出的信访问题，一律由分管领导包案督办，各责任领导主动深入地接待群众或现场办公；认真开展联合接访、集中整治和专项督查等工作，全区各级各部门共开展联合接访11次，集中整治2次，专项督查1次，重点解决好群众反映强烈的拆迁还建、计生并发症、农村财务等信访突出问题，真正使群众反映的问题件件有着落、事事有回音。在解决信访问题的过程中，我们坚持严格依法按政策办事，对法律和政策有明确规定，而且能够解决的，限期解决。对暂时不具备解决条件的，要求列出办理时间表。尤其对群体事，我们本着“宜散不宜聚、宜解不宜结、疏导不误导、淡化不激化”的原则，努力做到方法不过头、人员不滞留、矛盾不激化、事态不失控，积极督促责任单位解决问题。

(四) 落实信访工作责任，解决信访突出问题

妥善解决信访突出问题、切实维护社会稳定，是当前信访工作最重的任务和最大的难题。近年来的实践经验表明，责任落实不落实、工作到位不到位是能否有效解决信访突出问题的关键。我们按照“抓信访、保稳定、促发展、建和谐”的要求，坚持“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”的信访工作原则，切实落实领导五包责任制(包掌握情况、包稳控管理、包教育转化、包依法处理、包解决困难)，有18件领导包案件正在积极办理中。今年，我们正在积极开展“信访积案化解年”专项治理工作，巩固信访工作成果，把问题妥善处理在本地区本部门、解决在基层，信访积案化解工作进展顺利，已解决了康王乡羊角山村周百川要求落实征地补偿等3个积案，目前正在着力解决征地拆迁、环境保护、水库移民、干部作风、劳动保障、涉法涉诉、村级财务、土地征用和承包、城市拆迁等方面群众反映强烈的问题，加紧办理责任落实，争取有效的杜绝大规模集访、串防以及赴省进京非正常访问题。

(五) 加强长效机制建设，提高信访工作整体合力

我们正在着眼于推动大信访工作格局的形成，增强工作的整体合力。一是建立健全信息分析机制。健全和完善区、乡、村三级信息报送网络，确保信息传递渠道畅通，及时、准确、全面、有效地报送信访信息，特别是涉及可能引发大规模集体上访和群众性事件的苗头性、倾向性问题，按规定及时报告并超前做好工作；二是建立健全综合协调机制。充分发挥各级党委、政府的主导作用，充分发挥信访联席会议和信访部门的综合协调作用，充分发挥各相关部门的职能作用，进一步健全上下联动、左右协调、运转高效、综合整治的工作机制。进一步整合社会管理资源，形成做好信访工作的强大合力；三是综合开发利用信访信息资源，进一步提高分析研判水平，增强工作的预见性和针对性，牢牢把握工作主动权；四是建立健全督查工作机制。切实加强了对信访工作的督促检查和

工作指导，把督查督办工作贯穿于转办交办、责任落实、问题解决、结案反馈的全过程。

(六)加强干部队伍建设，提高信访工作能力

我们坚持把政治建设摆在首位，着力提高信访干部队伍的业务能力，工作水平，努力建设一支高素质、“复合型”的信访队伍，按照干部素质由“专门型”向复合型转变的要求，加强业务学习培训，使广大信访干部熟悉和掌握党的方针政策、国家的法律法规，掌握办理信访事项、解决信访问题的基本程序和方法措施。从政治、工作、生活上关心信访干部，充分调动广大信访干部的积极性、主动性和创造性，解决信访干部的实际问题，努力建设信访战线上一流的班子、一流的队伍、一流的作风、一流的工作、一流的业绩，成就一番事业。

一是个别部门单位的领导对信访工作的认识仍不到位，不重视信访工作，缺乏积极性，导致信访工作敷衍应付，信访问题不能及时有效解决，导致矛盾激化，形成越级访和异常访。有的单位对快速处理机制工作不重视，推诿扯皮，导致群众多次来电来访，影响政府形象。

二是个别部门单位不重视初信初访，对区以上交办件落实不力，只重视进京、赴省、到市越级访，而且只注重劝返工作，不想办法采取措施从根本上解决问题，致使重复越级访发生，给我区造成了很不好的影响。

三是个别单位对群众提出的信访问题，不按照《信访条例》要求办理，不及时答复上访群众，造成群众重复上访。

四是部分上访群众违反《信访条例》规定，不到指定信访接待场所走访，有的甚至采取围堵党政机关、拦堵道路等非法手段上访，干扰正常工作秩序和社会秩序。

五是上级信访部门对一些人在我区但不属我区管理单位发生的信访问题，按照“属地管理”的原则，要求区里做稳定工作，工作难度非常大，而且治标不治本，无法从根源解决问题。

七是区信访局现有机构和编制设置对完成信访工作有较大难度。上级信访机关要求信访局内设办公室、接待室、办信室、督查督办室等科室，班子要求健全，信访局现有构成不适应目前信访工作形势，很难理顺群众来访接待、来信受理、市联席办交办件的处理、人民建议征集、信息和调研征集等工作。

20xx年全市信访工作目标考核办法内容有有了较大变化，考核标准较以往更加细化。提出了“两规范”，即依法规范各级党政机关处理信访问题和群众反映问题的行为、“两畅通”，即畅通解决问题和群众反映问题的渠道、“三就地”即就地排查、就地解决、就地稳定的工作原则。按照市信访局工作要求，结合我区的实际情况，今后一段时期的信访工作着重抓好以下几方面：

(一)继续宣传《信访条例》，加强培训工作，强化依法信访。主要包括两个方面，一是通过对工作人员进行思想教育和业务培训，提高工作人员的政治素质、业务水平和工作能力。加强各部门依法处理信访问题的意识，为民服务的意识，增强信访干部处理突发问题和疑难信访问题的能力，增强应对复杂局面的能力。二是通过对群众的宣传教育，引导群众依法有序的反映信访问题，维护信访秩序。将信访工作进一步引入规范化、法制化。

在市、县领导下，局党组重视信访工作。一年来紧紧围绕我局中心工作，认真做好信访稳控工作，得到了市、县信访部门的大力支持，信访工作在一年中的每个阶段都得到市、县指示精神，*年共收到传真、文件、转办单共计16件，其中县6件，市局6件，市局转办单4件，阶段性活动如：*年1月12

日县政府召开信访问题联席会议，关于交办开展“解难题，促和谐”实践活动重点信访案的通知，铁岭市电发、铁岭国土资源信访[]2号，关于落实《全市“解难题，促和谐，保稳定”工作座谈会》紧急通知，以及辽宁省处理信访突出问题及群体事，联席会议办公室，关于做好“三跨三分离”信访问题报送工作的通知等等。由尤在国庆期间我局根据上级的指示精神，认真做好国庆期间的安保工作，局各部配合信访稳控工作，做出承诺，并立下军令状，保证在国庆期间无进京、去省上访等现象出现。根据我县实际，我局还安排领导大接访和干部下访等活动，认真学习科学发展观从领导到同志都参加，解难题，促和谐，第一批，第二批实践活动领导干部亲自到成平乡调查研究为贫困户送温暖，使人民群众体会到党对他们关心爱护。

为了稳定社会秩序，构建和谐西丰，我局信访工作人员在市、县局的正确领导下，全年总共受理各种信访案件41起，106人次，其中政策咨询21起，66人次，县信访转办3件，市局转办4件。本单位处理8件，自办宅基地纠纷4件，集体访1件，结案率达95%，息访率达90%。通过努力和扎实工作，尤其是在排查期间全局总动员，以6所一个分局为主，加大对信访排查和阶段性稳控工作力度，使全年信访工作取得明显的成效和阶段性成果。

在全年排查和国庆节布控工作中，领导高度重视，朝前指挥，召开全局干部大会，调动了全局广大干部的积极性，安排一名副局长专门负责阶段性信访工作和突发案件应急措施，认真对全县涉地案件进行排查，特别是国庆期间，没有因涉地案件进京去省上访的情况发生。

从*年2月25日至10月10日我局领导和信访工作人员，接待来局咨询人员200人次，主要咨询农村土地征占和宅基地审批等一些政策，听取来访者提出的问题，并对他们提出的问题做出解答。

在阶段性信访活动工作中，我局信访工作人员认真遵照上级指示精神，每日坚守在布控一线，经常进行排查，认真做来访者的思想工作，给他们讲政策、学文件，使他们能息访、罢访。

*年3月份，接到县信访办文件精神，一把手接访，干部下访的紧急通知和10月14日的电视电话会议的精神后，我局根据市、县的要求，主要领导做了工作安排，并根据我局的工作实际，做出大接访的工作方案，安排主要领导接访日，分管领导和工作人员下访日。按领导工作安排，主管副局长和工作人员深入到村、屯，认真排查信访有苗头的地方，了解人员深入到村、屯，认真排查信访有苗头的地方，了解情况，找出问题，认真同信访人见面，同他们谈心，听取他们提出的问题，并根据法律、法规和文件要求，一件件给予解答，使信访人真正认识到、了解到、体会到党和政府对信访人关心和爱护，从而达到把矛盾解决在萌芽状态。

1、主要领导接访时间：每周一。

2、分管领导和工作人员下访：每周二、四、五。

*年，根据信访工作量的增多和各种应急情况突发，我局建立了系统的信访工作机制。规范信访专业化，建立网络机构，与全县各乡、镇联网，各项信访制度公开、上墙，增加透明度，接待设施齐全，实行了信访制度(有文件、有措施、有考核、有网络)，有基层信息员(各乡镇土地所长)，档案规范，信访登记簿和信访台帐，资料齐全，每年会信访业务培训。信访工作制度化、规范化、系统化、科学化，坚持月排、日接待制度，重大案件报告制度，统计制度，快捷把握了上访动向和信息，为妥善处理信访案件，提供方便条件。我局有严密的组织机构，随时可以应对各种情况。

一年来的信访工作，充分显示出党对人民群众的关心和爱护，同时也是对信访工作人员一个锻炼的过程。我局领导重视信

访工作，制定了责任追纠制度，规范来信、来访程序。*年信访工作变化大，中央、省、市、县信访电视电话会议和联席会议经常召开，尤其是在国庆节期间和领导大接访，干部下访活动中，更是对信访干部的一次大的考验。在工作实践中，我们认识到，做好信访工作，首先要有一颗关心群众的心，要有一颗对党、对人民、对社会的责任感，才能充分体现出一个信访干部，在实践中所起的重要作用。