# 区信访办党建工作总结（精选8篇）

来源：网络 作者：青灯古佛 更新时间：2024-01-01

*小编为大家整理了区信访办党建工作总结(精选8篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有...*

小编为大家整理了区信访办党建工作总结(精选8篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!

区信访办党建工作总结(精选8篇)由整理。

第1篇：信访办工作总结信访办工作总结

信访办工作总结3篇信访办工作总结

本文目录信访办工作总结信访办公室年度工作总结信访办工作总结

一、xx年主要工作

根据集团公司、科澳公司统一要求以及上级信访工作领导小组意见，xx年我厂信访工作主要做到五抓，五落实，即抓领导，落实信访工作责任机制;抓预警，落实不稳定因素排查机制;抓化解，落实矛盾基层调处机制;抓效能，落实处理问题效率机制;抓规范，落实信访工作长效机制。

(一)抓领导，落实信访工作责任机制。做好信访工作，责任在领导，机制在长效，关键在落实。只有不断完善领导干部下访约访接待群众的制度，才能解决群众疑难信访问题，做好新形势下信访工作的有益探索，也是倾听群众呼声、了解民意、转变作风的有力举措。坚持把信访工作列入重要议事工作日程，作为一把手工程来抓，不仅厂党政主要领导要亲自抓，分管领导具体抓，且其他领导配合抓，努力形成厂统一领导，各部门、车间齐抓共管的大信访格局。科学发展观心得体会

(二)抓预警，落实不稳定因素排查机制。全厂基层部门、车间严格按照《实行信访稳定工作责任制的实施意见》和《南屯电厂信访工作领导小组工作制度》要求，定期对不稳定因素进行排查，形成月排月报、随排随报、急排急报的三排三报季度汇总制度。逢重大政治活动和重要节日期间还要做到应急排查。对排查出来各类苗头性、倾向性的不稳定因素要及时报送厂领导，并依照谁主管、谁负责的原则，责任到基层，落实到个人，从而真正杜绝三访事件发生。

(三)抓化解，落实矛盾基层调处机制。按照《兖矿科澳铝业公司南屯电厂信访工作责任制》要求和分级负责，归口管理以及管好自家门，看好自家人的原则，进一步强化基层基础工作，建立健全基层信访工作网络，加强基层信访干部素质，着力提高基层处理问题、化解矛盾的能力，力争把信访问题解决在基层、解决在内部、解决在萌芽状态，真正做到小事不出班组，一般事不出车间，大事不出厂，确保一方平安。

(四)抓效能，落实处理问题效率机制。加强效能建设，做好信访工作关键要提高工作效率，加大对信访问题处理的力度。尤其对信访处理交办单、上级领导重要信访批示严格按《省信访条例》规定办，做到能解决的，立即解决;暂时不能解决的，创造条件逐步解决;不能解决的，做好说服教育工作，真正做到有一件，处理一件，不留尾巴，不留后遗症，杜绝不作为、乱作为、无所谓以及久拖不决的工作态度。花大力气，完善了信访网络建设，进一步提高了办事效率。

(五)抓规范，落实信访工作长效机制。定期召开信访交流分析会，强化了信访干部的培训工作，使工作人员的政策水平、业务水平和法律水平得以提高，协调处理能力得以加强。进一步建立和完善了各项信访制度，特别是发生重大问题加强请示汇报，使全厂信访工作朝着规范化、制度化、法制化轨道迈进。真正用制度来规范信访工作，以确保信访工作的效率和质量，有效地维护厂区稳定，促进生产进展。

二、xx年工作思路

xx年是科澳公司全面发展的一年。在科澳公司信访部门指引下，我厂信访工作的指导思想定为：坚持以三个代表重要思想为指导，深入贯彻xx大和xx届三中全会精神，突出一个载体，加强两个建设，抓住三个重点，强化四个活动，落实五个举措，真正把处理群众来信来访的过程，

【信访办公室年度工作总结】信访办工作总结(2) | 返回目录

我主要负责办信、人民建议征集、目标考核、法治综治、社区帮扶和计生双拥等方面工作，协助做好接待来访、软环境建设等方面工作。现将一年来履职学习和学法情况总结如下：

一、求真务实，脚踏实地，认真做好分管

工作

1.认真做好领导信访接待日和办信工作。为了确保领导接访工作有序进行,认真做好上访群众的登记工作,对领导接待日交办信访件，均按照《信访条例》的要求，及时交办，跟踪督办，办结率达95%，减少了群众越级上访和重复上访。对上级交办的重要来信，做到件件有交待，件件有回音，办结率达100%。

2.做好敏感时期信访稳定工作。做好敏感时期信访稳定督查工作，在“两会”和世博会时期，白天与晚上相结合，采取不定期抽查的方式，检查重点人头在位情况和稳控值班情况，确保我区社会和谐稳定。

3.协助做好接待来访工作。结合我区信访工作的特点和实际，做好信访接待工作。在平时接访和一些重大信访问题的处理过程中，既能坚持政策、原则，又能积极主动地与相关单位联系，积极寻找解决问题的办法，对一时难以解决的问题，做好耐心细致地解释说服工作，对问题已基本解决的，做好息访工作。

4.积极做好人民建议征集工作。人民建议工作是新形势下信访工作的重要延伸，是密切党和政府与人民群众联系的一项重要举措。今年以来，能注意针对新情况，寻求新办法，采取多种形式开展人民建议征集活动。通过召开座谈会，到区人大代表、政协委员中征集人民建议98件计151余条，为区委、区政府决策提供服务。

5.平安创建和法治建设等工作。根据市区有关文件要求，结合我局工作实际，制定平安创建和法治建设等工作实施意见;健全各项制度;明确责任，抓好落实，确保完成每项工作任务。在年终检查中，省、市检查组都对我局平安创建和法治建设工作给予了较好的评价。加强协调，分工不分家，对其他工作也能较好完成。

二、加强学习，不断提高政治思想水平和工作业务能力

1.抓好理论学习，努力提高自身素质。坚持学习和实践“三个代表”重要思想和科学发展观，较好领会xx届五中全会精神，认真执行党的基本路线，把区委、区政府的重大决策贯彻到自己分管的工作中去。在学习中，采取集中学习与自习相结合的方法。积极参加创先争优活动，撰写学习笔记2万余，完成学习心得2篇，调研文章1篇。

2.抓好业务学习，努力提升业务能力。一是认真学习国家《信访条例》和《江苏省信访条例》;二是学习省、市领导对信访工作的重要批示;三是坚持阅读《人民信访》、《江苏信访》等刊物。通过学习业务知识，参加信访接待，调查处理信访案件等活动，处理信访问题的能力和水平有所提高。

三、学法守法，依法办事，规范信访办理程序

1.强化学法，依法办事能力进一步增强。今年以来积极参加单位组织的各项学法活动，系统自学了“xx”普法学习读本，完成了淮安市公务员“xx”普法习题集。通过学习，增强了法制理念，提高了依法办事的能力和水平。

2.加强宣传教育，群众依法维权意识增强。在全区范围内深入开展送法进社区、进企业、进机关活动，发放宣传资料2千余份，扩大《信访条例》的覆盖率和知晓率。5月份，区信访局在人民路社区举办了一期法制宣传教育活动，对社区居民开展了《信访条例》知识培训，取得一定的实效;聘请律师参与领导接访，对群众反映的问题提供法律咨询。

3.依法办访，维持良好信访秩序。对诉求合理或部分合理的，依法按政策及时解决;对诉求无政策依据但生活确有困难的，通过帮扶教育、经济救助等方法，促使上访人主动停诉息访;对无理缠访、闹访、非正常上访且有违法行为的人员，坚决严肃处理。

四、述廉部分

一年来，本人以“三个代表”重要思想和党的xx届五中全会精神为指导，深入贯彻落实科学发展观，加强学习、筑牢拒腐防变的思想道德防线。廉洁从政，严格遵守党员干部廉洁自律各项规定。现将一年来廉政情况报告如下：

一、加强学习，不断增强拒腐防变的能力

学习是一个永恒的课题，我始终把学习作为一种政治责任、一种思想境界、一种精神追求、一种发展需要来认识，坚持以学习自警自励，以学习提高自我，以学习增强贯彻执行党风廉政建设的自觉性和坚定性。今年以来，认真学习马列主义、毛泽东思想、\*\*\*理论、“三个代表”重要思想，xx届五中全会精神和科学发展观，认真学习党章和党风廉政建设材料，观看反腐倡廉电视录像片，进一步强化了廉政自律意识，提高了防腐抗变能力。

1.严格执行党风廉政建设责任制。一是本职工作中严格执行党风廉政建设规定。在所分管的工作中，始终牢记全心全意为人民服务是我们共产党人的根本宗旨，深刻领会党风廉政建设是关系到我们党的执政地位和生死存亡的根本问题。为此，我除参加全局组织的正常学习外，经常性地学习党的反腐倡廉方面的文件，做到警钟长鸣。二是

认真组织全局开展经常性的党风廉政建设教育，提高工作效率，自觉接受社会监督、舆论监督和群众监督，从源头上遏制了腐败现象的发生。回顾一年来的工作，自己能够严以律己、率先垂范，在管好自己的同时，管好分管科室的同志，一年来没有发生违纪、违法案件。

2.严格执行组织人事纪律，无“跑官要官”、“买官卖官”及借选拔任用干部之机谋取私利的行为发生。

3.严格执行不准收受干股、违规投资证券和期货或其他委托理财的名义获取不正当利益规定。

4.严格执行禁止以明显低于或者高于市场价格买卖商品房、违规购买经济适用房等规定情况。

5.从不收受和赠送现金、代币购物券、礼仪储蓄单、债券、股票及其他有价证券、消费卡、购物卡、电话充值卡、商品提货单等各种支付凭证和高档耐用物品、金银制品等贵重物品。

6.从不为本人谋取预期的不正当利益或以各种方式为配偶、子女和其他亲友谋取不正当利益规定情况。

7.严格执行不准用公款报销应由本人及配偶和子女支付的个人费用等规定。

8.从不利用本人及家庭成员婚娶等大操大办收钱敛财，严格执行不准利用工作调动、提升晋级、子女升学等名义操办规定情况。

9.严格执行配偶、子女从业规定及其现行从业情况。

10.从不参与赌博，从不用公款大吃大喝，工作日中午不饮酒、不用公款高消费娱乐和健身等规定。

11.从无利用公款擅自外出旅游等违规行为，每次外出执行公务都是受组织安排，并按规定报帐凭证和发票。

12.严格执行公务用车配备、使用和管理等规定。

13.严格执行重大事项报告制度。

14.严格执行对身边工作人员的教育、管理和监督等规定。

15.严格按照信访法律法规，切实为群众服务。

五、工作学习中存在的不足

1、学习时紧时松，没有做到统筹兼顾，有序安排;

2、工作中求稳，缺乏开拓创新的精神。

【信访办工作总结】信访办工作总结(3) | 返回目录

20xx年，在市委、市政府的正确领导下，在省信访局的关心指导下，全市广大信访干部深入贯彻落实科学发展观，围绕社会稳定大局，按照大接访、大化解、大宣传的信访工作总体思路，不断推进工作，全市信访工作呈现出一好转三提高三下降良好态势，一好转即：信访秩序全面好转;三提高即：信访办结率、停访息诉率、群众满意率提高;三下降即：越级访、重复访、集体访总量均

明显下降。

20xx年，我市市、县两级信访部门受理群众信访事项 件、人次，比20xx年增长 %。其中办理群众来信 件次，比20xx年减少 %;接待群众来访 批次 人次，分别比20xx年增加 %和 %。重复访 批次 人次，同比下降 %;越级访 批次 人次，同比下降 %;集体访 批次 人次，同比下降 %。按信访总人次与全市人口总量之比，我市的越级访、重复访、集体访在全省十四个市州排名末位。

【

20xx年的工作回顾】

【

一、确保四个到位，使信访工作的地位得到前所

未有的提高。】

近年来，群众来信来访呈持续上升趋势，信访工作任务繁重、压力加大。市委、市政府十分重视从加大领导力度、增加财政投入、强化组织建设、提高政治地位等四方面加强信访工作，强劲推动我市信访工作迈上了新台阶。

1、加大领导力度，确保政策支持到位：

主要领导经常接访、调查、研究信访工作，为信访工作提供了高视点、广角度、深层次的智力支持。市委常委会、市政府常务会全年研究信访工作10余次。市委书记李亿龙、市长易鹏飞在按季度定期接待群众来访的同时不定期下访和约访、督促重大信访事项办理、经常下基层调查研究。市委、市政府全体班子成员按制度定期接待上访群众，共接待群众来访 人次，批阅人民来信 件，撰写信访调研报告、理论文章 篇。市直机关有38个单位自3月份以来坚持每个星期一安排一名班子成员公开接访。省委8号文件下达后，李亿龙书记召集市委常委会专题听取信访工作汇报，研究解决信访工作中的编制、人事、经费、管理等重大问题,为我市创新落实省委8号文件指明了方向，奠定了基矗

2、增加财政投入，确保办公经费到位：

通过调整增加财政预算、解决福利待遇、添置办公设施、追加工作经费等使信访部门逐渐由弱转强。20xx年，市本级信访工作的财政预算在前几年连续大幅度增长的基础上又曾加了12.5%，联席会议办的工作经费20xx年以前只安排xx0元/年，20xx年调整到40000元/年，增幅达100%。全市xx个县市的信访经费都能满足工作需要，大多数县市按公安部门的预算标准纳入预算。在市委书记李亿龙同志的亲自安排下，年初恢复了实行津补贴统发时取消了的信访岗位津贴，且标准由原来的120元/月增加到200元/月。近几年，市委发出每年为信访系统办一两件事实的号召：20xx年有10个县(市、区)为信访局配了小车;20xx年，市委、市政府要求为每名信访工作人员配备一台电脑的工作已于10月份前落实到位。电脑的配备，为我市信访信息化工作奠定了基矗在行政机关办公场地普遍紧张、狭窄的情况下，市委、政府为市信访局安排了1100多平方米的办公室，市信访局20xx年上半年就可以搬到宽敞明亮、舒适大气新办公室工作。

3、强化组织建设，确保工作力度到位：

强化信访工作领导班子、协调机构和工作队伍三大块的组织、机制建设，保障人力充足，力度强劲。 20xx年，省委8号文件下发后，怀化市业已形成的一个领导核心、两套协调班子、三支工作队伍的信访工作系统从理论上、政策上、实践上都得到进一步加强。一个领导核心是指各级党委对信访工作的领导核心权威和作用，怀化市自20xx年7月份以来就不间断地开展市、县、乡三级和党、政、企、事、法、群六条线党委一把手大接访活动。今年1-11月，各级各战线党委书记有 人次参与接访 件次，一把手接访实践极大地强化了各级党委对信访工作的领导。两套协调班子是指信访工作领导小组和信访联席会议，我市认真落实了市委副书记任联席会议第一召集人、政法委书记或常务副市长任联系会议召集人和信访领导小组组长的要求，建立健全了这两套班子的工作机制，实现了两套班子的协调、高效运作。 三支工作队伍是指接访办信队伍、包案稳控队伍、督查监管队伍。20xx年主要是通过政策和制度建设、长效机制建设两个方面的完善工作使三支队伍的管理都有了明确、规范的政策、制度、程序依据。例如建立《县级领导包案制度》、《信访工作责任追究制度》等。

4、提高政治地位，确保政治待遇到位：

强化三项建议权、解决信访工作者职级、建立新提拔干部信访挂职机制、加大信访绩效考核力度。市委书记李亿龙提出要把处理和协调人民内部矛盾的能力作为干部任免的重要依据。市委、市政府通过出台《政府决策的信访风险评估》、《党政机关信访工作绩效考核制度》等政策，从程序上保证了信访机构决策建议、人事建议、奖惩建议等三项建议权的行使，赋予了信访工作部门较高的权威。4-11月，市、县两级信访部门行使三项建议权，向党委政府提出决策建议 160余条、人事建议40多件、奖惩建议260余件，基本被采纳。市委组织部建立了《领导干部信访实践制度》，市、县两级组织部门安排到信访实践岗位 培养锻炼新提拔、拟提拔、拟交流干部700余人次，现已被提拔为处级干部的有17人、被推荐为处级后备干部的有35人，科级干部经过信访实践培训的以后交流、提拔的有380余人;最近一年多时间里，市信访局调入、提拔、调出处级干部7人，占在编干部的50%。市委通过实实在在的用人导向促成了信访干部的政治素质、业务素质、纪律素质的增强和群众意识的提高，进而促成了信访干部的政治地位提高。

【

三、拓展四项职能，使信访工作的绩效得到前所

未有的认同。】

20xx年，按照把《信访条例》赋予的职能落实到位，把信访群众需要的职能履行起来的思路，我们在实践中拓展了民情调研、信访救济、信访调解、下访约访等四项职能。

一是拓展民情调研职能，积极履行决策参谋职责。

信访部门充分发挥接触群众比较多、了解问题较深入、调解纠纷有经验、便于集中归类处理、便于宣传教育群众等方面的优势，主动当好党委政府制定决策的研究员、实施政策的宣传员、落实政策的督查员。围绕民情调研，我们从三个方面探求规律，发挥优势，强化职责：

一是在职责方面依法跟进。实际工作中，全面履行《信访条例》赋予的完善政策、改进工作、给予行政处分等三项建议职责。

二是在内容方面与时俱进。信访工作的具体内容随着经济、政治、社会、文化等方面的发展进步而不断变化，我们不断研究新情况，探索新问题，明确新方向，使信访工作适应新形势。使信访工作成为政府为民服务和决策的风向标。

三是在方法方面不断创新。用新思维研究新情况，用新方法解决新问题。围绕《信访条例》和中央、省委出台的一系列文件作了大量的宣传、调研、落实、督办工作;向县以上党委、政府提出意见和建议312条;跟踪督办群众反应强烈的信访问题1152件次;安排专人调处或稳控重大信访维稳事项346起;通过党报党刊和专业性杂志发表调查报告、理论文章、工作通讯等160余篇

二是拓展信访救济职能，大力实施帮扶救济活动。

当前的信访诉求，75%以上的利己性经济诉求，信访经济诉求有一个共同特征就是接济方通常不明确或指向公共财政，而相关政策法律又不完善。当前，各地普遍要求地方政府出资接返越级访信访人、出资稳控违规信访人的做法的理论依据就在于信访人的经济诉求指向不明或直接指向公共财政。鉴于信访人诉求和处访工作实际，依据省委8号文件，我市市本级财政安排了150万元信访救助金，xx个县(市、区)合计安排了820万元的信访救助金，开展了对信访人的救助。近一年来，救助信访人635人次，通过救助促成32名持续上访5年以上的信访人息访。其中，给予救助金最多的是会同县的城建搬迁户杜金秀，救助40万元;给予救助影响最大的是辰溪县的涉法涉诉信访人钟碧颖，救助xx.5万元;给予救助方式最特殊的是年过8旬的老户邓莲英，由政府雇请保姆全程跟踪护理。在对有理但无政策法律依据的贫苦信访诉求者给予现金救助的同时，我们还通过民政、社保、就业、扶贫等途径开展对贫困信访人实施救助，20xx年由联系会议办组织开展了相关工作，积累了一定经验，20xx年将进一步形成相关制度，出台相关政策。

三是拓展纠纷调处职能，创新开展信访调解业务。

在参与三调联动工作的过程中，我们发现通过排查包案活动和复查复核工作的开展，信访调解具有了超前性、综合性、集结性、终结性、建设性等其他调解形式不具备的特点。这些特点决定了信访调解的独立性和其重要而不可替代的地位。最近几年，我市年均调解量为6千件次3万人次以上，涉及相对人(包括法人)超过6万人，占到怀化市总人口的近1%。人数之众、影响之大、效率之高，在四项调解工作中居于首要位置。20xx年，我们在实践中积极主动地开展起了独具特色的信访调解工作。使信访调解充分融入三调联动工作中，形成一个互动系统，实际上形成四调联动的格局。一年来，我们依法引导信访人走复查复核程序，使协调结果得到硬化;强化联席会议的协调、调度职能，扩大信访调解的工作参与面，发挥多部门联合作战的优势。全年调解解决信访事项2583件、调处解决信访隐患矛盾1632件，累计涉及矛盾双方当事人5300余人次。

四是拓展下访约访职能，深入推进服务民生活动。

自推行领导干部包案、信访隐患排查、重大决策和项目风险评估等制度以来我市领导干部下访蔚然成风。20xx年，我市处级以上领导干部下访1100余人次，解决信访问题(包括信访稳定隐患)860余件。参与领导下访活动的党政机关达3500多个(次)，领导干部下访活动中新发现并报告到信访局、维稳办的矛盾隐患达320余起。各级领导干部在下访过程中不仅解决了大量信访维稳问题，还开展了访贫问苦、民情调查、政策法律宣传等多方面的工作，领导们下访慰问困难群众1030户，捐赠慰问金 32万余元;撰写调查报告370余篇，在省级以上报刊发表160余篇;参与见证处访、调纠过程，受到政策法律教育的群众达50000人次。为便于调度相关部门、有关专家，集中时间、人员，高效处理重大、疑难信访事项，包案领导们还开展了约访活动，副处级以上领导全年约访860件次，参与的党政机关达2600多个(次)、专家达1200余人次，约访案件案结事了率达96.7%。

【

四、开展四项探索，使信访工作的效能得到前所

未有的提升。】

在逐步实现制度化、规范化的同时，我市就信访工作的科学化、高效化开展了积极有益的探索，在接办一体化、捆绑式帮扶、隐患期介入、热点访归类四个方面取得了一定的经验。

1、开展接办一体化探索，形成了对初访的有访必接，有问必答，有疑必释，有困必解的四有处访格局。 20xx年，我市开展了三种形式的接办一体化实践：一是领导接访的四见面、两点头制。市级领导公开接访时安排信访问题较多的部门业务主管人员陪同侯访，施行即接即交，要求做到信访人、接访人、办访人、督查人四方见面，信访人与办访单位两方点头认可。领导下访、约访则准备更加周全，通常都是先研究过案情，有备下访、约访，严格按照四见面、两点头的模式操作，不太复杂的案件争取现场办公解决问题。二是日常来访时的三级四线告知制。即每立案办理一起信访事项都要告知信访人居住地村委会(居委会)、乡镇政府(街道办事处)、县(市、区)里业务主管部门;告知信访人、办理人、稳控人、督查人。形成 三级四线联动的处访办信格局。三是对来电来信的四个公开制。即对立案办理的来电和来信：公开接收受理情况、公开办理程序、公开办理结果、公开办结效果。公开办理结果是对办理结论施行公示，让群众参与评论、监督;公开办理结果是向群众告知信访人满意与否、信访人动态等案件办理效果。

2、开展 捆绑式帮扶探索，形成了对老户的教育、扶持、疏导、监管、打击、追责的六加一管理模式。 厘清信访人员和与其相关联主体的关系，集合信访维稳工作的多种责任主体，开展捆绑式帮扶活动，形成了涉案主体齐心协力帮教、扶助信访人的局面。一个复杂的信访事项往往涉及9个不同的责任主体：当事人、相对人、源起方、维稳方、调度者、仲裁者、波及者、决策者、领导者，如果不统一口径，依法按政策同步处理，不同的主体参与信访事项处理的力度、角度、尺度可能会有很大的出入，不同的主体相互否决，信访人无所适从，就会导致信访问题久拖不决，甚至使信访矛盾升级为群体事件、刑事案件等新的问题。对这类问题，9个主体的意见必须统一，否则难以办理，怀化市采取的措施是由联席会议的专项小组组建专门班子，集合9 个主体，分清各自的职责、任务，从经济上、法律上、政策上、义理上、亲情上对信访人开展捆绑式帮扶。怀化市20xx年采取捆绑式帮扶的形式处理了城建拆迁、库区移民、企业改制等方面的重大信访事项62起，均实现了案结事了。

3、开展隐患期介入探索，形成了对隐患的纪检、仲裁、司法、纠纷、项目、决策等源头控制制度。当前，信访事项的引发源头主要有执法不公、劳资纠纷、干部违纪、民事纠纷、项目建设、政策不公有六个方面，针对这六个信访事项高发区，我市20xx年采取了四项隐患期介入措施：一是建立信访隐患排查包案制度。二是建立政府决策程序的信访隐患预测制度。三是建立重大项目信访部门全程跟踪制度。四是建立信访事件责任倒查制度。我们把这四项制度融合到涉及六个信访事项高发区的各个部门和相关办事环节，取得了良好的源头控制效果。鹤城区是城建拆迁类信访事项高发区，该区20xx年城建拆迁类信访事项达 起，占该区信访总量的 %。20xx年，该区推行了重大项目信访部门全程跟踪制等隐患期介入制度，安排了信访工作人员到16个重大建设项目指挥部挂职，参与了12项政府重大决策的信访风险评估，开展了每月一次的信访隐患排查包案，该区城建拆迁类信访事项比上年减少30%，相关集访从上年的 件次 人次减少到 件次 人次，降幅达 %。我市自xx年以来信访总量年均曾涨8.5%的势头，今年首次得到遏制，控制在了2.0%以内，下半年来连续4个月同比呈下降趋势。

4、开展热点访归类探索，形成了对集访的接访、转交、办理、归类、决策、跟踪等六段式处置模式。集访，始终是信访工作的难点、重点，抓住了集访问题就牵住了信访问题的牛鼻子。20xx年，我们把城建拆迁、涉军群体、企业改制、库区移民、历史遗留、环境污染问题等六类比较突出的集访问题作为归类处理的重点问题，采取解剖麻雀的个案处理方式和六段式归类处置模式来解决。归类探索的第一阶段是：分类交办个案。年初，由联系会议办组织成立了六类集访问题处置专项小组，根据以往的处访经验初步设置了不同类别的集访处置方案，制定了接访处访程序，并向每个专项小组交办了一起集访案件解剖麻雀。归类探索的第二阶段是：总结交流经验。4月份，各个专项小组总结其处置集访的办案经验，并在全市相关部门、人员中交流探讨，初步形成不同类别的集访案件的处理规程。归类探索的第三阶段是：调整完善政策。根据信访问题的产生、发展、处置、预防等各个环节的需要制定、完善相关政策。既要促成已发案件案结事了，又要防止新的同类信访事项产生。20xx年，市、县两级成立六类专项小组62个，办结集访案件86起，参与县、市政府制定和修改相关政策文件22个，制定了较为科学的六类问题的处置规程。

五、存在的信访问题

一是信访总量持续增长的势头急需遏制;二是工作中存在五个信访难题亟待破解：1、土地征用补偿纠纷问题;2、商住房开发两证难办问题;3、劳动和劳动纠纷化解问题;4、改制或破产企业职工生活保障问题;5、涉法涉诉问题。

【

20xx年的工作要点】

20xx 年的总体工作思路是：继续深入贯彻落实中央和省委一系列文件精神，切实推进已经深入开展起来并且取得了显著成效的大接访、大化解、大宣传活动，力争再通过一个时期的努力在我市建设起以民生为主题，以规范为途径，以建设为基础，以办案为核心，以创新为特色的，管理科学、规范运作，重点突出、履职全面的，能够切实保障民生构建和谐的，制度化、规范化、科学化的信访工作新格局。

20xx年的具体工作目标是：把来访总量控制在3.2万人次以内，特别是要降低进京赴省的越级访，减少集体访和重复法访;初信初访办结率要达到98%以上;市以上交转信、案的办结率要达到100%，信、访综合案结事了率要达到95%，从而把年内新发生案件的重信重访率控制在0.5以内;持续深入开展包案化解老户的活动，老户化解息访率要达到85%以上;要建立党政领导公开接访长效机制，市委常委、县委常委公开接访率要达到100%。围绕这一目标的实现，主要采取以下六个方面的措施：

【

一、强化信访调研和参与决策的职能。】

要深入探讨热点、难点、焦点问题，能够站在全局的高度提出切实可操作的解决方案。今年，要在房地产市场规范管理、涉法涉诉问题、水库移民问题、涉军群体问题、进京访老户化解问题等几个方面选定课题开展调研，力争扎扎实实地解决好2-3个问题。市、县两级信访部门要有意识、有重点地培养一批通晓政策法规、熟悉社情民意、了解决策程序的专业信访调查研究员。

【

二、不断改善环境提升素质提高效能。】

要不断改善信访工作的条件，年内要落实好四硬两软六项条件，四硬是：人员编制要配齐、信访接待室要达标、每人一台电脑要到位、信访用车要配备;两软是：干部要适时交流、待遇要高于本地同级干部平均水平。要通过培训、选调、轮岗、考察、挂职等不断提高信访干部的业务水平。今年要开展信访部门双向挂职锻炼试点，即：信访干部到其他部门挂职，其他部门到信访部门挂职。

【

三、激发多方面投入信访工作的热情。】

要通过提升信访人员的政治待遇、扩大信访法规宣传、加强相关部门的信访工作管理来激发各级各部门投入信访工作的积极性，重点在于加强相关部门的信访工作管理。20xx年，要呈请市委政府把群众上访反应问题比较集中的建设、房管、民政、社保等部门逐渐纳入信访目标责任制管理单位，对他们的信访工作状况进行量化考评，考评结果要纳入市委、市政府的综合考评范围。

【

四、加强联席会议的调度和管理职能。】

集中处理信访突出事项及群体事件联席会议成立以来在紧急调度、专项整治、联合办案、合力维稳等方面发挥了其他职能机构难以替代的作用。因为没有专人负责、人员经常调整、权责不十分明确导致其职能渐渐模糊，个别县市甚至成了名存实亡的虚设机构。今年要从机构设置、人员调配、职能设置、机制建设、管理规范、办公设施等六个方面强化管理，使联席会议的作用充分发挥出来。

【

五、进一步探索完善特护期维稳机制。】

要在三线防控的基础上探索每个环节的工作规律，把每个环节的工作落到实处，要强化基层化解、途中信息、现场警戒，力争把非正常上访人员控制在基层，劝返于途中，减少赴省进京和可能影响重大会议、活动的上访人员。要研究和出台驻京劝访维稳工作新机制，使驻京劝访维稳工作组的责、权、利更加清晰明确，效能得到进一步提高。各县(市、区)要着重解决好特护期力度不够、经费不足、信息不灵、效果不佳的问题。

【

六、完善督查和考核机制并严肃追责。】

市委、政府要结合《信访条例》确定的人事、决策、奖惩三项建议权来强化信访部门的督查职能，使其能严督实查。信访部门则要采取灵活多样的方式开展督查，确保效果。今年，要把督活动的开展情况纳入信访目标责任制考核范围。要进一步深化细化信访目标责任制考评体系，使其更具可操作性和效能性，要把考核结果作为行使三项建议权的重要依据。要进一步明确办信办访的责任，对违反信访纪律和法律的工作人员要依法依纪严肃查处。

【相关内容】

公司信访办年度工作总结范文

202\_年1月信访办公室工作总结 乡镇信访办年终工作总结

202\_人大信访办工作总结范文 202\_区信访办信访工作总结范文 202\_年信访办工作总结范文 信访办公室工作总结范文

202\_年信访办公室主任年终总结 202\_年信访办年度工作总结 综治信访办个人工作总结范文

第2篇：信访办工作总结

龙会镇202\_年信访工作总结

202\_年是新中国成立61周年，又受全球金融危机的影响，信访工作任务十分艰巨而繁重。在党镇委、政府的正确领导下，信访部门以“维护群众合法权益，反映社情民意，维护社会和谐稳定”为己任，紧紧围绕“事要解决”这个核心，团结协作，尽心尽责，冲锋在排查化解矛盾纠纷的第一线，全身心投入到信访工作中，各项工作都取得了明显成效，得到了各界的充分肯定，信访工作在构建社会主义和谐社会中的基础性作用得到进一步发挥。一年来，我们主要做了以下工作：

一、坚持热情文明接待，接访水平明显提高。我们把做好群众来访接待工作作为主线来抓，努力提高接待质量，不断改进接待方式，切实提升接待水平。一是落实岗位职责，实行全天开门接访。带着责任和感情做工作，对来访群众热情接待、文明服务、细心解释、耐心疏导，做到随来随接、来访必登，并根据需要延长接访时间，不登记完不关门，不接待完不下班，确保上访群众谈得上、劝得走。二是规范管理，建立健全接访机制。实行面对面接谈，做到就地接谈、就地稳控、就地劝返，最大限度地减少上访人员滞留时间。制定出台接待群众来访工作规则，切实规范接访流程，促进工作规范化，大大提高了来访接待工作质量和效率。实行每

月信访接待日约访接待制度，变盲目接访为有效约访，提前拟定约访接待方案，提出化解建议，提高了领导接待群众来访的针对性和有效性。三是突出重点，切实维护好社会稳定。我们把做好重大活动期间的来访接待工作作为重中之重，较好地完成了党委、政府交给的各项任务，有力地促进社会和谐稳定。

二、重视群众来信办理，办信基础作用进一步发挥。我们始终高度重视群众来信的办理，摆上信访工作的基础位置，做到见信如见人，认真负责地处理好每一封群众来信。

三、立足于“息诉罢访”，复查复核工作全面展开。信访事项复查复核工作从无到有，从点到面全面展开。一是严把办结质量关。在复查复核过程中，做到事前有了解、事中找依据并与当事人沟通、事后作出的复查复核意见书合理、合法。对专业性、业务性较强的信访复查复核件，除书面审查有关材料外，还主动邀请职能部门参与办案，到现场查看，查阅原始资料和政策依据，召开分析会、协调会或直接委托职能部门及相关部门代拟复查复核意见稿等等，积极要求或主动配合职能部门对群众提出的相关问题做出解释，形成统一答复口径，做到作出的复查复核意见既有事实依据、又有法律和政策依据。全年依法作出复查1件、复核2件。二是坚持思想疏导与解决问题并举。把对上访人的疏导化解工作

贯穿于复查复核全过程，做到政策宣传和思想疏导在先，热情接待，认真听取他们反映的问题和意见，耐心做好引导解释，力促“案结事了”和“案结人稳”。三是加强跟踪落实。主动与县信访局联系，做好情况汇报，对疑难、复杂的复查复核件，积极提供有关材料。

四、着力化解落实，协调督办工作成效明显。我们进一步发挥信访部门的协调督办职能，着力在“事要解决”上抓落实。一是积极推动大督查。组织开展集中化解重点信访事项工作和信访百日攻坚，向各地各部门进行集中交办和重点督办，积极推动镇领导带队督查，形成了党委政府统一领导、信访部门组织实施、职能部门共同参与的信访大督查机制，成功化解了一大批复杂疑难信访问题，减少了陈年老案和历史积案，消除了不少群体性信访事件苗头隐患和社会不稳定因素。二是认真办理要信要访。严格实行“挂牌销号”制度，采取现场督办、部门联办、去函督办、电话催办、信访通报等形式，对上级交办的信访件进行督办落实，全年共转办、交办、督办重要信访件26件，要信要访报结率达到100%，按时报结率达到98.2%。三是切实加大个案协调。对一段时期内涉及群体性利益或跨地区、跨部门、久拖不决的重点疑难信访事项。经常召集有关单位协调落实重点信访问题，动态督导案件办理和化解情况。全年共牵头召开100多次信访 3

事项协调会，其中有40多件信访突出问题已得到解决或形成解决方案。

五、更好地为领导决策服务，分析研判工作进一步加强。我们坚持把信访信息作为可贵的资源来挖掘和加工，加强信息报送，强化分析研判，为领导决策提供建议、当好参谋，进一步提升了为领导决策服务的质量和水平。一是重视信息报送。认真收集、整理、上报各类信息。二是注重分析研判。认真分析研判群众信访形势，实行每月一分析。并根据领导信访实际情况，不定期地做好阶段性分析和重大信访问题的专题报告。三是加强总结调研。全局上下深入开展调查研究，及时总结各地各部门的好经验好做法以及信访工作中存在的突出问题和薄弱环节。

第3篇：信访办工作总结

ⅩⅩ年信访办工作总结

ⅩⅩ年，在局党组的正确领导下，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，信访办深入贯彻落实《信访条例》，始终从维护人民的根本利益和解决参保群众的实际困难的角度来处理群众来信来访，积极协调、依法依规解决各种矛盾和问题，力求切实做好新形势下的信访工作。现将一年来工作情况总结如下：

一、ⅩⅩ年信访工作基本情况(截至10月底) 1、信访接待：共接待群众来访44批次，其中单人访33批次，群体访11批次。

2、86012333电话咨询：共接听了35978次。日均约172次。

3、面对面咨询：面对面政策咨询37852人次，日均约181人次。

4、市长公开电话：共受理576件。 5、软环境信箱：始终无件。

6、局长信箱：受理129件，已全部反馈。

1

7、局长接待日共登记2次。 二、ⅩⅩ年信访工作大事件 1、《社会保险法》颁布实施

今年7月份，重要的民生大法——《社会保险法》正式施行。信访办随即在本部门深入开展《社会保险法》学习培训。抓好学习培训，是推动《社会保险法》贯彻落实，宣传社会保险事业的一项重要基础性工作。信访办作为我局重要的咨询服务窗口能够熟练掌握、理解《社会保险法》更是尤为重要。

2、“五七工”参保

“五七工”参保成为了今年第三季度末我局工作的重中之重，随着来办理参保的“五七工”人数骤然增多，信访办的咨询量也大幅度增加，明显感觉到人手稍显不足。但信访办仍以大局为重，服从我局的工作统一调度，从仅有的几名男同志中抽调出一名负责协助引导“五七工”参保人员办理参保业务，确保“五七工”参保的正常办理。

3、失业金领取金额的调整

按照人社部、财政部《关于领取失业保险金人员参加职工基本医疗保险有关问题的通知》(人社部发【ⅩⅩ】77号)要求，失业金自7月1日起我局对领取失业保险金人员统一参加职工基本医疗保险手续，并停发每月28.7元的医疗补助金。大多数正在领取失业金的人员发现失业金从602.7元减

2

少到574元后都十分不理解，并纷纷咨询我局何时、如何为其办理医保等问题。但由于省人社厅未颁布具体实施办法，也未及时对此政策进行详细的解读，使信访办的解释工作造成了很大的不便。信访办工作人员一遍又一遍不厌其烦的做着解释工作，安抚着带有不满情绪的群众，尽可能的让前来咨询群众满意而归。

4、厂办大集体职工保险补贴

最近几个月我局为申领一次性厂办大集体社会保险补贴人员开具《参保人员缴费情况统计表》。公布出的经国资委审批的厂办大集体单位名单，使咨询量大大增加。众多百姓询问其个人和单位是否符合领取补贴条件，符合条件的单位名单何时更新，多久更新一次，甚至要求我局为其解释此项政策或要求查阅相关文件，认为此补贴的审批权在我局。这些都给信访办的解释工作带来了重重阻力，经常会因为来咨询的群众对经办环节的清楚、对政策的不理解而对信访办工作人员出言不逊，但信访办工作人员依然耐心的对情绪激动的群众进行解释，最终不但将经办流程解释清楚而且还化解了矛盾，得到了在场群众们的理解与肯定。

三、ⅩⅩ年信访工作创新 1、信访咨询情况通报

信访办在今年4月份创办了《信访咨询情况通报》，作为我局信访工作的专题简报，每季度通过定期对信访办

3

86012333电话咨询、面对面咨询、市长公开电话、市软环境政行风在线百姓信箱、局长信箱、信访接待、信访案件处理和信访隐患矛盾排查等情况进行全面通报，以此动员全局职工重视信访工作、做好信访工作。

2、局长接待日

按照市有关规定，我局开展了局长接待日活动，每月一天由局长亲自接访群众上访、咨询，由信访办工作人员对局长接待日情况记录，并及时上报市长公开电话办公室。自开展以来信访办协助局领导共同认真做好接访、约访、联合接待工作。对上访群众提出的诉求，能当场解决的当场解决;不能当场解决的，提出解决和化解的时限;属依法依规不能解决的，讲清道理，深入做好思想教育工作。切实解决上访群众提出的合理诉求，维护上访群众的合法权益。

四、8601233咨询电话服务平台开通一周年

去年9月我局为了加强社会保险咨询服务平台，为公众提供准确、快捷、优质的咨询服务，提升服务质量，社会保险局面向全社会公开招聘社会保险咨询服务工作人员。人事处通过笔试、面试、考核等层层选拔，最后聘用了6名新工作人员，从事社会保险电话咨询服务工作，至今已整整一年。

在半个多月的理论学习是与实际咨询相结合的培训后，新工作人员对相关业务流程都已比较熟悉，各项业务在实际中会产生何样的问题都有了深刻的了解。为了让新工作人员

4

更系统、更全面的掌握社会保险的业务内容，信访办安排新工作人员对于所学内容进行分块整理，以问答的形式进行归纳，目前已整理了约300条问答题。让新工作人员自己设问，自己回答，以加深其对所有问题的理解与认识，真正的做到了理论与实际相融合。

在局领导及我部门共同努力沟通协调下，在新咨询电话设备正式运行后，市长公开电话办公室会将我局咨询电话呼叫总量及群众反映的主要问题等情况通报长春市人民政府市长公开电话办公室，列入统计、通报范围。

在正式开通近一年以来，共接听咨询电话35978次，日均接听172次。拨打咨询服务热线的群众主要咨询、反映的问题有：参保续保、养老保险失业保险待遇、养老保险关系转移、社保补贴、贴息低息贷款等问题。在我局领导的高度重视下，在新电话咨询平台试运行结束后，通过各大新闻媒体对我局咨询电话号码进行了大力的宣传，咨询电话呼叫总量每天仍在不断增加。

信访办仍将进一步加强、完善电话咨询平台服务的功能，定期为接听咨询电话的工作人员进行业务知识培训与考核。通过我们的热情服务尽使拨打咨询电话的群众满意。

五、202\_年重点工作安排 1、继续学习贯彻《社会保险法》

社会保险法的实施标志着社会保险经办管理工作步入

5

法制轨道，根据国家和省里的实施意见，结合长春市实际，我局业务规程、相关制度必将进行重新规范、调整、完善，信访办要以此为契机，进一步加大学习培训力度，全面学习掌握社会保险法和即将出台的实施细则，以及我局相关业务、制度，做到政策了解清、制度把握准、业务掌握透，以便更好地为广大咨询人员提供有效的咨询服务。

2、切实做好信访隐患排查工作

为继续贯彻落实省联席会议开展的“信访积案化解提速年”活动精神，按照局领导要求，信访办将进一步做好两节期间的信访维稳工作，杜绝和减少群体访和越级访事件，确保元旦前正常办公秩序，继续深入开展矛盾纠纷排查化解工作。做到重大节假日重点排查，对排查出的信访隐患要落实到具体部门，并提出处理意见、应对措施和办理时限。力争做到排查结果认真细致、情况清晰、落实责任、上报及时。

3、协助做好“五七工”、厂办大集体参保、续保工作 随着《“五七家属工”参加基本养老保险试行办法》、《吉林省厂办大集体企业职工接续基本养老保险关系办法》的实施，“五七家属工”、厂办大集体企业职工参保、续保工作正在逐步开展。信访办作为我局政策咨询、宣传部门，将继续全力配合我局相关业务部门做好协调、引导、解释等工作。为参保群众提供良好的服务平台，缓解窗口的工作量咨询量，增加工作效率。

6

六、202\_年工作思路

1、努力实现社会保险信访工作规范化。

一要规范受理范围。对于受理范围以外的，要耐心引导信访人归口反映。二要规范受理行为。对于符合政策应解决的问题，要及时妥善解决;对于不符合政策规定且通过努力也不能解决的事项，要明确答复，不激化矛盾，但要向群众解释清楚，避免重复上访;对于重要信访事项，要及时向领导或上级部门报告，由主要领导把关处理。三要重视收集信息工作，为制定和完善相关政策提供依据，努力从宏观上分析矛盾。

2、切实提高处置信访事件的能力。

一要提高善于“熄火”的能力，将上访者引导回到理性上访的轨道上来。二是要提高善于倾听的能力，甘当“出气筒”。三要提高沟通应对的能力，要根据上访人不同的利益诉求，采取不同的工作方法和技巧。四要提高善于用法的能力，依法保护劳动关系中处于弱势的劳动者的合法权益。

3、加强服务，重点增强行风建设水平。

09年我局为了进一步提高服务水平和工作效率，开始实行接力式服务工作制度，信访办政策咨询人员作为首问负责人，认真学习了对于首问负责人的工作职责，并加强自身的业务学习，牢记各部门(窗口)的职能设置和业务分工，其中更要求做到两点：一转移工作思路，设身处地为参保群众

7

着想，联系职工群众的实际困难，搞实实在在的换位思考。由于我们与参保群众在社会中所扮演的角色不同，造成了同一问题看法、行为上的差异，这在一定程度上形成了信访案件在解决过程中的阻力。为此，我们要求自己和参保群众进行充分沟通的同时，站在他们的角度换位思考;假如我是参保群众，假如我遇到了这样的问题，怎么办?通过这种换位思考，使我们学会了站在参保群众的角度去做好他们的思想工作，少走了一些弯路，避免了一些矛盾的发生。二是热情接待、耐心做好说服教育工作。职工来访群体中一般都是60岁以上的离退休老职工，他们思维缓慢，行动不便，对有关政策与理解上偏颇的情况也时有发生，为此我们在接待工作中努力做到热情、细致、耐心，反复解释，从人性、亲情感动他们，使他们有一种温暖感、归宿感。

4、严格实行信访工作责任追究制。

要严格按照国务院《信访条例》的规定，并根据已制定的《长春市社会保险局信访工作责任制》的信访工作制度的基础上，使社会保险信访有章可循、处理及时。对因接访、处置不当而引发群体性事件或者造成严重后果的，要严肃追究责任。同时，要把信访工作绩效纳入处室年度目标责任考核，逐步形成完善的社会保险信访工作责任体系。

信访办

8

第4篇：信访办年终工作总结

1、根据街道工作安排，信访办圆满完成“元旦、春节、省两会、红荷节、花博会、党的\*\*\*”和全市科学发展观观摩会、街道重点项目集中奠基等重大活动期间信访维稳和安全保卫工作，做好信息上报和值班工作，及时妥善处置各类突发性事件，全面落实对重点人员的稳控措施，要把影响稳定的重点问题、重点人员全部纳

入视野，特别对历年来出现的越级上访、重复上访、非正常上访以及涉法涉诉、上访老户等人员，要逐一落实化解方案和稳控措施，确定包案领导和具体责任人，确保重点人员不失控、不脱管，进一步加大对突发事件的应急处置力度，完善应急预案，一旦出现问题，及时靠上工作，最大限度地减少负面影响，坚决防止出现影响我市稳定大局和负面影响的不稳定事件。

2、做好《关于进一步加强信访工作的若干规定》等规章制度的起草与修改工作，按照领导要求好做每周信访会商会组织工作，拟定排查表等相关材料，同时按照相关规定，及时处结中央、省、XX市党政机关、上级信访部门交办和市委市政府领导批示交办的要查处结果的信访案件，到期结案率达到100%，积极推进信访事项复查复核工作，及时妥善地办理有条件且需要“三级终结”的信访案件。

3、转变工作作风，变群众上访为干部下访。我在街道党委办事处的安排下，把转变工作作风作为突破口，重点解决了信访工作中存在的执行能力问题。为此，我坚持“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，把工作的重心下移到各村、工厂、居委会，就地处理问题，化解矛盾。在相关领导的支持下，我带领信访办机关干部先后到幸福东区化解了居民因小区内营业房乱搭乱建并上访的问题，化解了德磬花园小区业主与物业纠纷等多项信访问题。 同时，认真处理群众信件，热情接待上访群众。今年以来，我坚持认真做记录每个信访案件的处置情况，跟住靠上处理，认真阅读和处理每一封群众来信，亲自接待群众来访100多人次，做到接待热情，法律政策解释到位，问题处置得当。

4、实行信访网络化管理，全面落实了信访工作目标责任制。按照领导要求，我充分发挥三级信访网络作用，落实了副科级以上领导干部包社区、干部包居委的制度，形成了一级抓一级，层层抓落实的工作机制。

5、开展信访隐患定时排查，加大了案件督办力度。根据实际工作需要，我配合领导组织了各社区、居、部门(单位)定期开展信访隐患排查工作，坚持一周一排查，一月一上报，无隐患的实行零报告制度。排查出的隐患明确了包案领导、责任人和解决措施，限期解决。对重大、紧急、异常的信访隐患，坚持突出一个“快”字，即快批办、快调查、快处理，力争把矛盾解决在基层，解决在萌芽状态。对转办的信访案件实行跟踪督办，对久拖不办的单位发书面督办通知，保证了信访案件的及时查办，有效地化解了社会矛盾，为群众解决了实际问题。

6、加强党性锻炼，自觉维护工作中的团结。团结是我们做好一切工作的重要保证。一个单位、一个部门，同志们只有团结共事，形成一个和谐的氛围，才能心情舒畅地开展工作。信访办公室虽然人不多，是一个小单位，但麻雀虽小，五脏俱全。我从事信访工作后，始终坚持严格要求自己，从不讲无原则的话，不办无原则的事。一是坚决服从上级的领导，维护党的政策和决定，坚决贯彻街道领导做出的各项决策和工作部署。二是维护信访办和各科室的团结。我经常听取其他同志的意见，在工作中相互支持、相互帮助、相互理解、相互配合，使信访办形成了浓厚的团结氛围。三是注意听取不同意见，这样做不仅是对别人的尊重，更重要的是可以完善自己的工作思路，防止犯类似错误。同时敢于批评与自我批评，做到主动和同志们沟通思想，和谐共事。

7、廉洁自律，以实际行动树立党员干部的形象。虽然信访办公室是一个清水衙门，我也深知自己的权不大、地位不高，但即便如此，既然党赋予了我这个职权，自己就要好好珍惜，绝不枉用党和人民给予我的权力，踏踏实实为党为人民工作，不谋取个人私利。因此，在加强勤政廉政建设工作中，我始终力求做到带头守纪、以身作则，办事公道、不循私情，作风正派、勤政廉洁。我时常告诫自己要牢记党的宗旨，做到在查办信访案件中，不向信访群众和当事单位“吃、拿、卡、要”，严格执行党风廉政建设的各项规章制度，以自己的实际行动

树立党员干部的良好形象。

8、加强理论学习，不断提高思想政治素养。加强理论学习，提高思想政治水平和解决实际问题的能力，是新时期对领导干部的基本要求。由于自己从事工作的性质，每天要与反映各种问题的信访群众接触，向他们

宣传或解释法律及党和政府的方针政策，这就对学习和了解掌握新知识有着更高的要求。要做好本职工作，自己就必须首先用理论武装头脑，深刻领会上级精神和法律知识。由此，我坚持每天学习办信接访知识，并认真做好读书笔记，努力做到融汇贯通，联系实际，举一反三。同时，自己严格遵守街道的各项规章制度，做到按时出勤，遵纪守法，注重团结。在工作中，遇到棘手的问题，总是虚心向领导和同事请教，使自己受益良多。

第5篇：人大信访办工作总结

\*\*市人大常委会信访工作坚持以“三个代表”重要思想为指导，不断强化为人民服务意识，积极探索新时期人大信访工作新思路、新方法，认真贯彻落实全国、省、\*\*人大信访工作会议精神，围绕中心，服务大局，为常委会履行职权服务;为保障人民群众的合法权益服务;为维护法律尊严、维护社会稳定和促进改革开放经济发展服务。今年来，在\*\*市人大常委会及信访

工作领导小组的领导下，在各委办的齐抓共管、通力协作下，信访工作取得较好成绩。现将一年来信访工作情况总结如下：

一、基本情况

二00四年，市人大信访办共受理群众来信来访499件次，较去年同期453件次，上升10%;其中来信256件，较去年同期237件次，上升7.4%;来访119批(次)814人次，咨询124件。均已交办、转办、督办完结。办结率达100%。确实做到件件有落实，事事有回音。

二、今年信访的主要特点是“五多一少”

一是从分类上看，反映农村和司法问题较多，分别为117件和92件，各占全年信访总量34.4%、27.1%。

二是从受理范围上看，不属于人大信访受理范围的信访件较多，60%是反映“一府两院”职能部门具体工作的问题。

三是从信访规模上看，集体联名信访件较多，共128件，占信访总量37.6%。

四是从信访频率上看，重复信访件较多，共157件，占信访总量46.1%。

五是从表现形式上看，集体访和越级访增多，如南郊村反映土地补偿问题;张媛要求护养补助金问题等。

六是从人大业务上看，反映有关人大代表的问题较少，只有2件。

三、来信来访反映的主要问题

1、一是反映土地纠纷、山林延包及林权证捆绑发放问题，仍当前农村信访中的热点问题;二是反映永林集团伐木及农村建电站造成农田缺水问题，此仍当前农村信访中反映最强烈的问题;三是反映村干部违纪问题;四是反映农村盗伐林木问题，要求林业公安加强执法力度的呼声较大;五是反映交通事故处理不公及赔偿问题，要求依法公正处理;六是企业改制职工补偿金及工伤补偿问题等引发的矛盾;七是反映环保问题，如反映私立医院污染、建筑工地、卡拉ok厅噪音、佳\*冷气排放等影响居民生活问题;八是反映医疗纠纷问题和民政局殡葬服务乱收费问题。

2、反映法院工作问题信访件36件,占信访总数的10.6。其中反映法院执行不力问题突出,占法院工作问题信访件的一半。

3、反映公安工作及公安干警违法行为等问题信访件26件,占信访总数7.6。主要反映干警办事不力、执法不公等。

四、存在上述问题的原因

一是部分乡镇、街道和个别部门领导对信访问题不够重视，存在对信访件反馈不及时或应付了事等现象，导致当事人对反馈不服，重复上访;二是一信多投现象多，增加了信访工作量;三是由于集体访和越级访往往更能引起领导重视，解决效果更快更好，因而让上访者产生只有集体访和越级访才有效果的错觉，故集体访和越级访不断增多;四是群众匿名信多，调查反馈难度大;有些信访户法律意识淡薄，没有足够的法律证据，致使信访问题难以解决;五是对信访老户、缠访户缺乏必要的法律手段促其息访。

七、领导重视，加强信访工作做到六到位

\*\*市人大常委会认真贯彻落实全国、省、\*\*人大信访工作会议精神，加强信访工作，做到六到位。一是认识到位。\*\*市人大常委会领导充分认识到人大的信访工作是关系到党同人民群众的联系，关系到社会稳定的一项具有很强政治性和政策性的工作，并高度重视信访工作，将信访工作列入常委会议事日程，结合人大审议、调查、执法检查、评议、视察、个案监督等活动，把人大的信访工作作为密切与人民群众联系的“主业”抓紧抓好，努力开拓人大信访工作的新局面，以适应新形势发展需要。二是人员到位。\*\*市人大常委会加强信访队伍建设，做到“人员”到位，除有一名专职信访人员外，为进一步加强信访工作，今年又将四位熟悉法律、农业、财经、教育方面知识的主任科员调来一起指导抓好信访工作。三是设施到位。\*\*市人大常委会确保信访工作“硬件”设施到位。设有专门的信访接待室，同时专门为信访工作配齐电脑、扫描仪、打印机等设备，并送信访工作人员到省人大进行信访应用软件培训，以加强\*\*与\*\*、省人大的快速沟通联系，确保信访渠道畅通。进而逐步做到信访电子化，信访档案无纸化。\*\*市人大常委会还开设信访电子信箱，拓宽信访渠道，这是\*\*市人大常委会提高信访工作质量的又一尝试。四是制度到位。\*\*市人大常委会高度重视信访工作，3月份专门组织部分机关信访工作人员和乡镇人大主席赴全国信访先进单位湖南常德考察信访工作，并制定了《\*\*市人大常委会信访工作制度》，建立重要信访问题协调会制度、信访分析会制度、领导下基层接访群众制度、信访工作联席会制度、联合办案制度、信访办理会议讨论制度、逾期未结信访案件通报制度及人大常委会主任、市政府市长接

待人大代表制度。10月份，召开全市人大信访工作联席会，构建信访网络体系并加强了乡镇人大信访工作。\*\*市人大常委会领导坚持接访制度,坚持每月15号的接待日制度和领导下乡镇接访制度。在下乡接访中，常委会领导们做到大户下访，老户回访，难户专访，努力把问题解决在基层，把矛盾化解在萌芽状态。同时做到机构牌子上墙、领导小组名单上墙、主要制度上

墙、信访网络图上墙。五是措施到位。\*\*市人大常委会成立了信访工作领导小组，由人大常委会一名副主任任组长，各委办主任为成员组成。六是督办到位。我办每月选出若干件信访件作为督办件，目前已有12件被列为督办件，反馈率达100。同时，认真实施信访办理情况通报制度，并对本年度信访办理情况进行通报;对不能及时反馈的信访件用电话和发放催办单方式进行催办，对每一件反馈件由各委办签发反馈意见单，并将反馈不清楚或办理不完整的信访件发还承办单位补办。如：\*\*市某企业职工周某等人自1999年始不断向我办上访反映因企业拒不为其交纳社保金一事，诉诸劳动仲裁，并根据仲裁生效裁决书要求法院予以执行，但法院认为社保金属于国家强制性征缴范畴，必须由劳动与社会保障局依法履行职责，该裁决的事项不属于劳动争议仲裁范围，不予执行。我办经了解情况后，得知法院和劳保局双方就受案范围问题多年来一直无法达成共识，致使周某等人社保金问题无法解决，为此，市人大常委会领导高度重视，多次召开由市人大有关委办室及\*\*市人民法院、\*\*市劳动保障局等有关部门单位领导参加的工作协调会，并以会议纪要的形式明确了法院和劳保局对此类信访件处理的职责。

八、抓紧抓好信访“主业”，切实为民服务

人大的信访工作是人大及其常委会保持同广大人民群众联系最天然、最直接的渠道。是关系到社会稳定的一项具有很强的政治性和政策性的工作，\*\*市人大常委会领导高度重视信访工作，把人大的信访工作作为密切与人民群众联系的“主业”抓紧抓好，以适应新形势的发展需要。一是抓“主业”，把好审阅关。全年由人大主任、副主任审阅把关的信访件达422件，占信访件84。如：202\_年4月2日，\*\*镇退休教师郑某来信反映其多年来因\*\*镇和\*\*中心小学之间的误解和互相推诿等原因多年来导致其房屋修缮费一直未予补偿，经市人大常委会领导审阅批转教育局限期办理并反馈后，日前，郑老师已拿到其房屋修缮费1000元。二是抓“主业”，为民办实事。如在\*\*市人大常委会的监督下，市殡仪馆取消了向司仪、乐队等收取的殡葬服务费。5月26日，市民郭××等6人集体到\*\*市人大信访办上访，称市殡仪馆在已向丧属收取场服务费的情况下，又向丧属所雇用的司仪、乐队等人收取场地费，每人每场25元、40元等，司仪、乐队等人又将这些收费转嫁到丧属身上，这无形中加重了丧属的负担，上访者认为这些收费没有任何有效文件规定，系乱收费，要求人大监督，依法予以取消。\*\*市人大常委会领导高度重视此信访问题，认为它关系到全市人民的切身利益，立即责成市殡仪馆就此问题当面向人大作出汇报，要求对乱收费项目应予以取消，以维护市民的切身利益。当日，市殡仪馆表示取消以上费用的收取。该服务费的取消，受到广大市民的普遍赞誉，称人大为民办了一件大好事。又如XX乡王田村村民郑XX、熊XX两人到我办反映，称她俩于1995年9月在XX畲族乡丰田小学任教至1999年7月，后下岗，但村里一直以无钱为由拖欠她们4年代课工资共10980元。现村里有钱却仍不支付工资。我办立即将信访件转XX乡政府处理，并告知上访者，村里拖欠工资是不对的，可找乡政府出面协调解决，亦可告知村委会负责人，若再不付工资就向法院起诉执行。第三天，当事人打电话到信访办，称村里已支付10980元拖欠工资，对人大表示感谢。再如，4月26日，XX镇黄龙村村民王XX上访反映其种了60多亩油桃，3月份油桃刚挂果时，到X南农业服务公司购买农药，未料农药喷上后，油桃全脱落，给其造成较大经济损失，经查系农药为假药所致。他多次找农业服务公司协调赔偿事未果。我办将信访件转农经委后，农经委立即出面协调，现农业公司已赔偿王明华2万元经济损失。王XX多次打电话对人大表示感谢。三是抓“主业”，认真落实上级交办件。如市人大常委会领导接到\*\*人大常委会交办的市造纸厂职工叶维治、范炳根不服\*\*造纸厂破产清算组及市法院对其工伤安置补偿及张X护养补偿金信访件后，立即按照XX市人大常委会的交办意见，认真办理落实，并多次召开由人大牵头，政府、法院、劳保局、清算组有关负责人参加的专题会议，对该信访问题进行研究，现他们的赔偿问题已得到解决。

九、注重信访信息，为常委会履职服务

信访信息具有信息源广、信息量大、客观真实等特点，是观察社会的“窗口”，是了解基层、了解群众的重要渠道。今年我办继续坚持每月的信访情况汇总分析制度，对信访热点、难点进行分类、排查;努力把社会动态、社会倾向、难点问题反映出来，为人大常委会履行职责提供准确的、翔实的依据，为人大监督提供服务。目前，已作信访统计12篇，撰写信访情况分析文章4篇，供领导决策参考，我办进一步加强与乡镇人大的沟通，对苗头性的信访件及时与乡镇人大主席联系，将矛盾化解在基层。如：日前，X川镇村民打电话称对林权证发放问题要到XX市群访，我办立即与该镇人大主席联系沟通后，有效地制止了这起越级群访。同时，我办还积极作好人大信访宣传工作。进一步加强对《省人大信访工作条例》的宣传，积极引导群众依法信访，并撰写信访工作宣传稿9篇，其中被省《人民政坛》采用1篇《\*\*市人大常委会督促市殡仪馆取消乱收费》、\*\*人大采用6篇。

十、今后工作打算

1、继续构建我市人大信访网络体系。纵向建立市人大和各乡镇信访网络体系;横向建立人大与“一府两院”网络体系;内部建立人大信访办与各委办之间网络体系。市人大常委会信访工作联席会的召开，进一步完善了网络体系的构建。

2、督促乡镇人大进一步落实信访工作。现各乡镇人大主席团正着手制定信访工作制度，成立信访领导小组，要设立信访接待室，有专职信访工作人员，落实信访工作经费，建立以人大主席团为龙头，以人大代表为依托，延伸至村、组、农户的信访工作网络，聘请兼职信访信息员，推行首问责任制、领导接待日、双向承诺制、信访责任追究制等信访工作制度。今后将进一步加强乡镇人大信访工作的落实，确保乡镇人大在信访办理上改被动接访为主动下访，改事后处理为超前化解，改单向承诺为双向承诺，逐步实现“小事不出组、大事不出村、再棘手的事情也不出镇”的信访工作目标。

3、充分发挥人大代表的作用。要充分发挥人大代表的作用，让人大代表起到联系政府和群众之间的桥梁作用，一方面人大代表将群众的呼声和热点、难点问题反馈给政府，另一方面通过人大代表做好对群众的政策解释和疏通协调工作。要进一步对代表、信息员、协调员进行有关政策和法律知识的培训，依法按程序解决信访问题。

今年来，我市人大信访工作虽然取得一定成绩，但与党和人民群众的要求还有一定的差距，今后我们要切实落实“三个代表”重要思想，认真为群众办实事，以开拓创新的精神，努力探索新形势下人大信访工作的特点，努力开创人大信访工作新局面。

\*\*市人大信访办

200X年2月2日

第6篇：上半年工作总结(信访办)

202\_年上半年以来，在区委、区政府的正确领导下，在省、市信访办的指导下，我办以“三个代表”的重要思想以及党的十六届四中、五中全会精神为指导，认真学习贯彻落实国务院新修订的《信访条例》以及省、市信访工作的有关规定，从构建社会主义和谐社会的角度出发，勇于创新，注重信访工作机制建设，强化信访工作措施，推行依法信访，提高工作质量，为信访群众解决实际问题做了大量工作。现将我办上半年工作完成情况及下半年工作安排汇报如下：

一、上半年工作基本情况

(一)访、信、电受理情况

202\_年上半年，按照省、市信访工作的要求，围绕我区经济发展的总体方向，为保护群众合法权益和维护信访秩序，创造稳定的社会环境，积极采取措施，通过半年工作，我区信访形势有所好转，访量大幅度下降，202\_年1月至202\_年6月，我办共受理信访总量为 件次 人次，与去年同期3055件相比信访工作总量上升了43.6%。其中

1、走访。今年上半年我办共受理来访总量496件次2597人次，分别比去年同期下降了42%和47%。

(1)集体访。上半年我办共受理集体访130批次1977人次，分别比去年同期下降了41%和50%。越级集体访11件13批次222人次，分别比去年同期下降了78%和72%。其中进京集体访1批次7人次，到省集体访9批次173人次;到市集体访55批次72人次。

(2)个人访。上半年我区共受理个人访376件次620人次，分别比去年同期下降44%和31%。越级访70件次102人次，分别比去年同期下降45%和46%。其中进京访6件次12人次;到省访9件次18人次;上市访55件次72人次。

(3)来访反映的主要问题：一是工资、社保问题412件次2155人次，占来访总量的83.3%;二是企业改制问题60件次312人次，占来访总量的11.7%;三是城市管理及拆迁改造问题16件次86人次，占来访总量的3.3%;四是农民土地问题8件次44人次，占个体总量的1.7%。

2、来信。上半年我办共受理群众来信208件，比去年同期下降了18.9%。来信反映的主要问题：一是动迁后经济补偿和安置76件，占来信总量的36.5%。二是劳动就业安置问题54件，占来信总量的26%。三是农民负担问题42件，占来信总量的20%。四是拖欠工资问题31件，占来信总量的14.9%。五是其它来信5件，反映档案丢失等问题，占来信总量的2.6%。

3、来电。上半年区长电话工作办公室共受理电话1251件，与去年同期持平，办结1244件，办结率达99%。来电反映的主要问题有：一拆迁安置补偿问题320件次，占来电总量的26%;二是环境污染问题297件次，占来电总量的24%;三是水电气热问题232件次，占来电总数的19%;四是各类纠纷问题166件次，占来电总量的13%;五是其它问题236件次，占来电总量的18%。

(二)广泛开展了《信访条例》宣传活动，加快依法信访的步伐。区信访办组织全体干部进行了三次集中学习，分析了新《条例》的特点，交流了学习心得，提高了干部对新《条例》的认识。在全区范围内以下发文件(《解读新明确信访工作新向》)，分析了新《条例》的特点，明确了职责，对各部门学习贯彻新《条例》起了指导作用，切实增强了各部门贯彻实施《信访条例》的责任感和紧迫感，在各种行政工作中坚持依法办事、依法行政，提高执行水平，从源头上减少矛盾的发生;进一步畅通了信访渠道，加大依法化解矛盾的力度，有效控制我区信访形势。结合全市《信访条例》宣传月，我办采取多种形本文来源于.cn式广泛宣传了《信访条例》，通过走上街头，设立宣传站，发放宣传单，让群众进一步了解依法信访，依法维护自己的合法权益，有效规范了信访秩序。

(三)组织了全区《信访条例》培训班，提高信访干部工作水平。6月1日至3日，结合国务院新《信访条例》的实施，对全区各部门党政主要领导，分管信访工作领导以及信访干部进行了一次集中培训。促进了信访干部对新《信访条例》的理解和掌握。

(四)积极反馈信访工作情况，做好信息工作。区信访办以通报、报告单等形式，向区领导和全区各部门及时通报信访问题的发生、处理情况。每月印发《信访通报》，通报我区上访情况，分析热点难点问题，为领导和各部门开展工作提供依据;形成8期《重大信访问题报告单》上报区级主管领导，反映重大信访问题。

(五)抓好疑难信访案件的督查、督办工作，集中解决重点信访问题。在积极排查不稳定因素的基础上，重点案件确立了三级包保，区信访办定期检查办理情况。通过督促、检查，解决了一批疑难信访问题。近期，未发生大批量进京、到省上访事件，到市区集体访得到了有效控制，信访量保持了下降的趋势，保持了我区较稳定的社会环境。

(六)建立“百姓求助快速处理机制共产党员服务队”，保证服务质量。充分发挥共产党员的先锋模范作用，结合全区开展的社区共产党员先锋岗工作，将先锋岗作为社区工作点，并入到信访电话网络，有机联动，为社区居民办理求助事项。这样既夯实了网络基础，又拓宽了受理渠道，而且提升了政府机关工作人员的服务理念。有机联动以来，各社区充分利用区长信访电话网络资源，为社区居民提供服务，解决了大量实际困难，截至五月末全区各社区共处理居民求助4000余件。

二、下半年工作安排

我区国有企业改制正在全面推进，城区房屋改造提速，信访总量仍在高位徘徊，信访工作形势不容乐观。因此，我办下半年工作主要做好以下几点：

(一)认真抓好初信初访，尽最大努力将信访矛盾化解在区内。控制集体访、越级访最有效的办法是尽可能地把上访问题解决在发生地，解决在初始信访环节上，这项工作做得好，就会避免问题扩大、矛盾激化，今后一段时间我办将把提高初信初访事件的结案率作为重要环节来抓，扭转重集体访，轻单人访的观念，切实加大初信初访工作力度，防止因忽视处置而导致越级访集体访。重视做好群众的思想政治工作，深入到群众中发现问题，把握群众的思想动态，有针对性地加以说服、教育、引导，做好与群众间的感情沟通和交流，把思想工作做到心头。从关心人，理解人出发，帮助上访群众认识问题，做到释疑、解惑、顺气，以理服人，以情感人，淡化激烈情绪，避免事态扩大和矛盾升级，使群众心平气和，达到理智、理解的工作效果。

(二)开展重点信访案件集中处理活动。下半年我办将开展一次“重点信访案件集中处理活动”，通过在全区范围内自下而上的排查，疏理出一批时间长、处理难度大的信访问题，实行三级包案，落实责任，加强督办，争取集中解决一批重点问题。

(三)是完善区长信访电话统计指标体系。对各成员单位工作情况和统计数据进行科学分析，发现问题并提出解决思路，定期上报区百姓求助快速处理机制领导小组，为领导决策提供依据。五是实施示范工程。不断发现、研究、总结各成员单位在实际工作中好的经验做法。对突出典型，组织专门力量全面深入地总结研究，充分发挥典型的示范带动作用，通过多种形式，推动百姓求助快速处理机制工作可持续发展。

(四)继续深入开展国务院《信访条例》的学习培训。区信访办将下半年国务院《信访条例》的培训重点放在最基层，将组成几个专 门培训小组深入到社区、村屯、企事业单位开展培训宣传工作，提高基层信访干部水平，充分利用好信访基层网络，使基层信访干部有能力完成信访工作任务，最大限度的将矛盾化解在基层。

(五)开展信访工作调查研究和信访理论研讨活动。按照省、市信访工作的要求，下半年区信访办将组织一次信访工作调查研究和信访理论研讨活动，结合全面贯彻实施新修订的国务院《信访条例》，紧密联系当前信访工作出现的新情况和新问题，努力探索新时期信访工作规律及特点，着力研究和解决当前信访工作中存在的一些突出问题，使信访工作在改革开放、发展经济、维护社会稳定和构建社会主义和谐社会中发挥更大的作用。

(六)依据国务院新修订信访条例继续完善信访工作机制。《信访条例》颁布后，我办对现行规章制度和工作措施进行全面梳理，按照新《信访条例》的要求，将对信访工作制度重新予以完善，建立起明确信访责任主体和问责机制、公开办案机制、法律援助机制，听证制度，完善“双向承诺制度”，重大疑难信访问题听证会制度，复杂信访问题和要案“会诊”制度。加强长效机制建设，逐步构建统一领导、部门协调，统筹兼顾、标本兼治，各负其责、齐抓共管的信访工作格局。

第7篇：信访办上半年工作总结

今年以来，龙庆乡信访办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。上半年共接待群众来信来访165人/次，处理信访案件9起，结案率达到80﹪，另外20﹪是涉及“866”工程资金上访案件，该案件正在调查落实中。上半年全乡未发生重大集体上访

或到省市越级上访案件，维护了地方社会的稳定。

一、加强信访工作的领导，强化责任意识。乡党委政府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，乡党委政府成立了信访工作领导小组，由乡党委书记为组长，由乡长、乡纪委书记为副组长，相应联村领导具体负责信访工作，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百分考核内容，按指标完成，制度落实情况进行年终考核，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，实行乡班子成员每周四信访接待日制。乡党委政府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，限期解决，避免了矛盾的激化。最后，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，造成到中央、省、市越级上访的责任人给予相应党政纪处分。今年上半年以来，全乡共处理接待群众来信来访165人/次，未发生越级访现象。

二、健全信访各项工作制度，强化制度约束。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日制，信访工作联络制，信访岗位责任追究制，下访工作日制，矛盾纠纷排查制等五项信访工作制，对重点案件实行分管领导包案到底，各部门协调联动的工作机制，使信访处理工作开展的更顺利，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，做到了办公地点、人员、设备三到位，对各项工作制度全部上墙，使这项工作更加规范化。

三、建立健全信访工作网络，细化矛盾排查。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员和村级联络员，建立起了上下贯通，左右衔接的排查网络。乡专职信访员由富有农村工作经验的同志担任，村级联络员由村治保主任或村干部担任，乡信访办定期听取村级联络员的汇报，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。

四、建立矛盾纠纷解决机制，搞好案件处理。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。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。今年以来，共派驻工作组进村调查4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，乡每周召开一次信访工作例会，由分管信访的纪委书记汇报一个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。

五、当前信访形势的分析：对当前的信访形势，从总体来看不容乐观，主要原因是：去年村委会换届以来，许多村委会班子被调整，隐藏多年的一些矛盾有新抬头，在个别落后村变得更加突出，主要是“866”工程资金问题和村财务问题。另外就是涉及林改、承包地纠纷、征地面积不实等问题较突出。主要表现是：

一、信访总量持续上升，已对社会稳定构成影响，据统计今年上半年我乡群众上访率比去年同期上升10﹪。

二、集体访明显增加，且规模逐步扩大。给政府的日常工作造成一定影响，如我乡木衣村因“866”工程资金问题到乡政府集体访一事。

三、反映村干部廉洁方面的案件占很大比例。但大多数是无中生有，想借机整垮班子以达到个人目的。对此，我们认为针对这种形势，一方面必须切实加强对信访工作的领导，加大工作力度;另一方面，通过健全机制，落实责任，进一步加强基层组织建设，把信访工作解决在基层，解决在萌芽状态，确保社会稳定

第8篇：信访办年度工作总结

一、我们的工作

1、畅通信访渠道，输好群众的来信来访。

我办以作风效能建设为契机，积极开展“假如我是一名信访人”的活动，进行换位体会，同时积极推行首问负责制、限时办结制和责任机制，认真办理群众的来信来访。上半年，我办共受理群众来信来访件，比去年同期的件下降了%。其中，办理来信件，比去年同期的件减少了%;接待群众来访人次，比去年同期的人次减少了%。高度初信初访的解决，重信重访大幅下降。

2、开展矛盾纠纷排查，化解各种信访苗头，预防和遏制群体性上访事件的发生。我办坚持定期在每月初的周一召开专题会议，对##县当前存在的矛盾纠纷进行排查，并及时将排查结果用书面的形式向有关领导汇报。今年上半年，我办召开矛盾纠纷排查专题会议六次，排查出存在的矛盾纠纷件，撰写情况汇报6 份。与此同时，我办还通过努力，成功劝阻集体上访和越级上访11批350人次。有效的预防和遏制了群体性上访事件的发生，真正做到把矛盾解决在基层，化解在萌芽状态。

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！