# 上报信访工作总结(通用9篇)

来源：网络 作者：天地有情 更新时间：2025-01-28

*上报信访工作总结1 一、工作情况 20\_年以来，我镇受理信访件共64起，进京访1起，8月5日XX村丁xx因xxxxxx进京访；赴市集体访1次，为xxx群众集体访；赴市访个访1起，8月27日xx社区程xx因xxxx越级访;其中上级部门转交件1...*

**上报信访工作总结1**

一、工作情况

20\_年以来，我镇受理信访件共64起，进京访1起，8月5日XX村丁xx因xxxxxx进京访；赴市集体访1次，为xxx群众集体访；赴市访个访1起，8月27日xx社区程xx因xxxx越级访;其中上级部门转交件16起，已办结14起，剩余2起办理中，办结率％：本级接访58起，已办结56起，剩余2起办理中，办结率。12345政府热线287起，按期办结287起，无延期办结，办结率100%，平均办理时长4-5天。

1．畅通渠道，建立健全领导干部接待群众来访机制

为有效畅通信访渠道，方便群众表达利益诉求，上半年我镇继续深入开展镇领导定期接待群众来访工作，并做到值班领导面对面倾听群众诉求，实打实为群众排忧解难，着力化解了一批影响社会和谐稳定的信访问题和突出矛盾。

2．定期排查，积极落实镇级领导包案化解工作责任

为及时掌握和有效化解各类社会矛盾纠纷，加强了信访突出问题和不稳定因素排查化解工作。一是采取日常排查、特殊时期重点排查和分部门、分区域相结合的方式开展信访突出问题和不稳定因素排查。二是信访突出问题实行镇领导包案化解处理。严格按照“属地管理、谁主管谁负责”原则，确定包案领导。目前为止，20\_年共包案交办信访疑难突出问题18件，所有交办事项均为再发生异常情况，包保责任落实到位。

3．及时研判，强化社会舆情和重要信访信息预警

为了加强社会舆情和重要信访信息的收集、报送工作，便于及时掌握动态，科学研判形势，及时妥善处置各类不稳定因素。一是加强值班备勤工作力度。特别重点节假日时期，加强了中心值班备勤。二是实行信访维稳工作零报告制度。重点时期，各村(居)、各单位每天向信访办汇报当天的信访维稳信息，做到“有事报情况、无事报平安”。三是重大紧急信访信息随时发现、随时报送，及时将情报信息书面报送有关领导和相关单位。

二、存在的问题

（一）信访维稳形势相当严峻。信访问题层出不穷，且信访群众维权意识较强，期望值较高，信访问题的处理难度越来越大。

（二）信访突出问题调处不力，

在一定程度上存在重回复、轻调处的现象，造成群众重复上访。

（三）督查督办不力，

对上级和镇主要领导交办、批示件因其他原因有督查督办不到位现象存在，给工作造成被动。

三、工作打算

一是坚持班子成员定期接访。每日编发领导值班提醒短信，定期公示“镇级领导群众接待日”，大多数值班领导能坚持做好群众接待工作，有效畅通了群众信访渠道，切实强化了群众合理诉求的解决力度，镇级领导要带头按时接访，将这项制度持之以恒开展下去。上级有关部门高度重视此项工作，加大了的督查力度，经常组织明查暗访组进行抽查，并计划通报相关接访情况。

二是强化隐患排查化解工作。要坚持开展滚动式排查工作，全面彻底排查各种苗头隐患，同时要坚持开展集中研判制度，对重大问题要落实领导包案，按照“包思想教育、包解决问题、包就地稳控、包劝返接返、包息诉罢访”的“五包”责任制要求，努力把问题解决好，把人员稳控住。对重点群体和重点人员要落实工作措施，确保将各种矛盾纠纷化解在萌芽、把问题解决在初始、把群众吸附在当地。

三是进一步加强信访维稳预警工作。一是严格落实领导带班值班备勤制度。二是实行特殊时期信访维稳工作零报告制度。三是重大紧急信息随时发现、随时报送、及时预警。

**上报信访工作总结2**

20xx年，我局按照县委政法委的统一安排部署，始终把社会管理综合治理工作放在重要议事日程，结合“五位一体”治安巡防体系建设，加强日常管理，开展社会管理综合治理，把综治维稳各项工作落到了实处，较好地完成了社会管理综合治理工作的各项任务，取得了一定的成效。一年来未发生安全生产责任事故和各类违法犯罪行为，没有人员参与“\_”等\_组织。现将一年来的工作开展情况汇报如下：

>一、领导重视，组织到位

我局十分重视社会管理综合治理工作。年初，结合本局工作实际，制定了较为详实的社会管理综合治理工作方案，把县综治委确定的工作任务细化分解到各执法中队，采取相应措施，提出工作要求。年初根据人员变动，重新调整了局社会管理综合治理工作领导小组，实行“一把手”负总责，明确分管领导，指定专人负责，把社会管理综合治理工作纳入目标管理工作之中，列入了全局重要议事日程，层层建立责任制，明确责任，重大事情“一把手”亲自抓，实行一级抓一级，一级督办一级，做到责任明确，任务到人，建立完善综治工作责任体系，落实内部防范责任制，做到了有规划、有部署，层层落实，真抓实管，形成上下一心，齐抓共管的良好格局。

>二、健全制度，完善机制

为有效落实工作职责，有序开展综治信访工作，进一步健全完善了《综治信访工作领导责任制度》、《矛盾纠纷排查调处制度》、《综治工作月分析报告制度》、《限期整改通报制度》、《重大责任追究制度》、《综合目标责任管理制度》、《重大矛盾纠纷挂牌督办制度》、《信访工作制度》、《领导信访接待日制度》、《信访办结时限》、《信访首问负责制》等十一项综治信访制度。严格执行《临泽县建立健全社会稳定风险评估机制的实施意见》和《临泽县社会稳定风险评估办法》，主动履行社会稳定风险评估主体责任，切实做好重大事项社会稳定风险评估工作，严格落实定期研究综治信访工作制度，发现问题及时解决，确保各项制度措施落到实处。

>三、注重宣传，广泛发动

在开展平安创建和综治工作的过程中，我局不断强化宣传教育，积极开展形式多样的教育活动，通过板报、宣传栏等形式来重点宣传创建和谐平安和综合治理的意义目标，提高全局干部职工对这两项工作的认识，为平安创建和综合管理活动的开展奠定了良好的思想基础，为实现活动目标起到了事半功倍的作用。积极营造内部学习氛围，调动队员学习积极性，大力拓展外部宣传渠道，认真开展普法宣传工作，加大普法宣传教育工作力度。组织全体干部职工继续认真学习各类基础法规以及涉及本部门执法范围的专业法律、法规，增强干部职工学法用法和依法行政的意识和自觉性，形成领导干部带头学法用法，干部职工争相学习的局面。同时，结合日常执法，针对城管执法的特殊性和广泛性，加强了对执法相对人、流动人口、弱势群体的法律法规宣传教育。通过建章立制，进一步强化了内部管理。建立了相应的台帐资料，完善值班制度、车辆管理制度、安全保卫制度，开展局内部安全管理和人员安全意识教育。坚持节假日期间有人值班，并且有带班领导，确保信息畅通，内部治安安全状况良好;加强单位车辆的管理，实行派车单、出门登记制度，有效预防交通事故的发生。

>四、狠抓落实，履行职责

今年以来，我局把维护稳定作为头等大事，落实维稳措施，畅通信访渠道、化解矛盾纠纷，全力加强市容市貌管理，认真排查影响城市管理中的矛盾纠纷，努力为全县实现转型跨越发展提供安定有序的市容市貌环境。

一是积极开展道路交通秩序专项整治，确保方便群众通行。我局按照城区不同地段的具体情况，积极创新管理方式，实行分时段错时管理措施。针对县城健康路东段、特别是迎宾小区门口至东关农贸市场门口区域机动车和瓜果蔬菜摊点上市早占道经营现象比较严重，导致该路段交通堵塞的问题，组织执法人员每天提前一小时上班，实行劝告前置式执法，重点清理整治机动车和瓜果蔬菜摊点占道经营问题，引导个体商贩进入农贸市场或上路沿石占用部分人行道限时经营，解决堵塞交通的问题;针对文化体育广场周边摆摊设点影响群众通行、交通不畅通的情况，该区域执法人员每天推迟一个半小时下班，督促商贩在党校一侧有序摆摊设点，规范经营秩序，确保行人车辆通行顺畅;在县城规划区范围内中、小学及幼儿园等周边，针对早、中、晚，无证商贩摆摊设点、占道经营现象，打破常规的执法作息时间，采取“五加二”、“白加黑”的工作方法，安排市容监管人员下发整改通知，对小商小贩进行了批评教育，要求不得占道经营。以守点、巡线、集中整治等措施，对不听劝阻的流动摊点坚决打击，依法收缴其违规经营物品。

截止目前，共出动执法人员200余人次，整治流动摊点200余处，规范了60多个摊点。并安排专人加大了对停放在人行道上的机动车的查处力度，宣传教育20余次。同时，结合日常街面巡查，积极做好综治工作。执法人员结合日常巡查，主动维护街面治安，积极处理突发事件。面对各类突发事件，执法队员能冷静处理，消除隐患，确保人民生命财产安全。

二是有效化解社会矛盾纠纷，维护社会稳定和谐。按照县上要求，我局对本局的社会管理综合治理工作进行了认真的摸排梳理，并对摸排出的不稳定因素进行分解，做到责任到人，包干到人，并按照要求及时上报落实情况。进一步细化群众信访工作处理机制，认真做好群众信访接待处理工作。把定期排查与经常性排查、集中排查与分散排查、重点排查与组织排查结合起来，狠抓事前调解，最大限度地把矛盾纠纷和问题化解在片区，消灭在萌芽状态。真正做到了“小事不出片区、大事不出单位，矛盾不上交”。城管工作涉及面广，关系群众切身利益的矛盾难以完全避免，为此我局加大了信访稳定工作力度，在城管执法工作中把群众利益放在首位，视信访稳定工作与抓安全一样重要。将信访稳定工作做到超前预防、超前布置，实行专人负责、专人专办，并加大了信访接待处置力度。对群众来访，做到热心接待、耐心解答、细心办理。对群众提出的问题，能办理的及时协调处理，一时不能办理的，做好宣传解释。讲方法，重效果，根据群众信访内容逐一落实处理，对一些不属于城管执法范围内的投诉举报，积极做好对举报人的解释说明工作，并提供正确的反映途径。截止目前，共受理各类信访件46件，电子监察网网上投诉131件，办理县政协提案1件，两办督查室反馈6件，件件都做到及时受理、及时处理、及时反馈。坚持实现五个“做到”，即做到具体事项落实责任到人;做到快办不疏漏、稳办不拖沓;做到与政协委员事先面商，事中沟通，事后面复;做到依法、按时、高效完成承办工作;做到委员满意率100%。

三是开展市容市貌整治，提升城市品位。对城区及沿路沿线设置、悬挂已破损宣传广告牌进行集中督促修复、更新、清洗。下发《限期整改通知书》92份，更换、更新广告牌68块，拆除主次干道不规范户外广告18块，减少了安全事故的突发因素;清除主次干道沿街立面和路面有碍观瞻的“牛皮癣”、乱贴乱画2903处，维护了市容市貌的干净整洁;及时清洗沿街各类办证号码、小广告3700余处，有效防止群众上当受骗事件的发生。执法关口前移，严肃查处违法建设。针对规划区内、特别是城乡结合部农户强修强建问题，采取分片包段、责任到人、节假日增加巡查次数等措施，加大监控力度，对违法建设做到早发现，早查处，早制止。全年共查处制止各类违法建设10起，有效制止22起，使违法建设现象得到有效遏制。严格落实门前“三包”责任制，划分环境卫生责任区，建立周五、月末环境卫生集中清扫制度，加大监督检查力度，及时通报环境卫生整治情况，建立了集中整治长效机制，城区环境卫生面貌大为改观。与文化、公安、环保、住建等部门积极协调沟通，建立联合执法机制，有利提升了城市管理效能。组织多个部门执法人员定期开展城市环境噪音污染整治，对城区建筑工地、营业性文化娱乐场所、商业噪声扰民情况进行了调查摸排，组织集中活动12次，下发整改通知书56份，暂扣喇叭音箱6件，制止各类噪音污染68处，为学校周边及市民工作生活创造良好环境。

>五、存在的问题和下步工作打算

今年来，我们在县委、到政府的正确领导下，在县综治部门的指导下，通过干部职工的共同努力，在综合治理工作方面取得了一定的成效，但仍存在着诸多的不足，一是开展工作的积极性和主动性还不够高。二是制度建设还需要进一步规范;行政执法刑事司法交接还未形成合力。

今后，我们将进一步加大工作力度，继续认真贯彻落实县委、县政府有关综治信访工作的精神，切实落实综治信访工作的各项措施，积极做好维护稳定化解矛盾的工作。进一步建立和完善维护稳定的责任制，认真排查不稳定因素并及时妥善解决,构筑牢固的防范设施。深入开展综治信访工作的宣传教育，使干部职工牢固树立起保平安促和谐的意识，为共同维护安全稳定的市容环境，把社会管理综合治理工作真正落到实处。

**上报信访工作总结3**

【人大信访工作总结报告范文一】 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。做好信访工作对于保持党的先进性、稳固党的执政基础有着十分重要的作用，对于增进群众对党和政府的信任、推动决策的科学化和民主化、促进经济发展和社会全面进步、创造稳定的社会环境具有十分重要的意义。

一、加强领导，把信访工作纳入重要工作议程

为突出信访工作的重要地位，我局严格按照有关法规和文件精神，高度统一思想，明确工作目标，把信访纳入全局重要工作议程。

(一)成立领导小组。局领导班子树立了以人为本新理念，及时调整了信访工作领导小组，组长由一把手亲自挂帅，纪委书记任副组长，局各科、室、负责人为小组成员，形成了高效、协调的工作运行机制，信访工作得到了全局的高度重视，营造了良好的工作氛围。另外，在今年奥运之年，我局还专门成立了奥运期间信访领导小组，从奥运会开幕之际到残奥会结束之时，每天都有领导坐班，保证通讯渠道24小时畅通。每位机关工作人员也都参加了奥运每日值班制度。

(二)完善领导信访接待日。我们把领导班子所有成员都安排了信访接待日，在接待日制度的同时还坚持信访工作随到随接待的特别制度，要求局所有工作人员遇到信访事件随时汇报。

(三)信访透明制度。做到了规章制度上墙，接待人员上墙，为信访接待创造了良好的工作环境。

(四)加强人员培训。我局十分重视信访人员的学习培训，购买了有关学习资料，督促信访工作人员加强信访基础知识、理论知识和法律法规知识的学习，重点学习了《信访条例》、《民事诉讼法》等法律法规及信访职业道德、信访工作主要任务、作用、信访办理知识等。通过学习，提高了工作人员的综合素质和工作水平。

(五)严格信访投诉责任制。我局信访接待、投诉受理实行责任制，严格值班制度，保证做到信访接待、投诉受理不缺位、不空岗，投诉电话0517-\*\*\*\*\*\*接到电话投诉后，要有记录、有人出现场、有处理结果、有反馈;接听电话用语要礼貌，现场执法要文明、规范。

二、强化措施，把信访工作提高到一个新水平

信访工作是一项十分艰巨复杂的工作，我们牢固树立群众利益无小事的观念，热情接待，认真办理，及时反馈，做到了件件有着落，事事有回音，信访工作质量明显提升。

(一)做好接待、受理工作。首先在思想上纠正好人不信访，信访无好人;好事不信访，信访无好事的错误认识，持之以恒地开展开门接访二是在行为上确定六心要求。根据信访工作的特点，我局在服务公开承诺基础上，提出了信访工作的六心要求，即接待来访要热心，听取反映要诚心，了解情况要细心，说明解释要耐心，排忧解难要真心，处理问题不偏心。三是对待来访者做到三个一，一句问候、一张凳子、一杯茶，使来访者有宾至如归的感觉。

(二)认真办理信访、投诉案件。一是印制了专门信访、投诉记录本，做好接待、受理记录;二是领导及时阅批来信来访，做到一般性信访由分管领导批转办理，重要信访事项由班子成员集体研究处理;三是办理信访、投诉坚持原则，秉公办事，做到了不违反政策，不激化矛盾。

(三)抓紧办理领导批示件。一年来，我局共收到了县领导批转信访4件，一般直接来信来访10件次。我们及时做好与信访同志的沟通,本着对信访、投诉人尊重、理解、关心、解难、高效的原则，处理了事件,一年来，我局由于在信访工作方面制度健全，信访员遇事热心周到，尤其是在今年奥运期间，我局未有集访和到市、去省、赴京上访事件发生，因此也被县委县政府表彰为奥运期间信访工作先进单位。

XX年我局的计划和目标是:采取更加细致的工作,坚决把信访工作做到位、做到家。坚决把上访事件控制在零事件。

【人大信访工作总结报告范文二】 我局在20\*\*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20\*\*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。

20\*\*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\_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。

【人大信访工作总结报告范文三】 今年以来，我县认真贯彻落实省、市关于做好信访工作的一系列重要精神，坚持从改革、发展、稳定的大局出发，高度重视和加强信访工作，扎实开展矛盾纠纷排查化解活动和县委书记、县长大接访活动，及时解决人民群众反映的各类突出问题，进一步畅通信访渠道，规范信访秩序，不断创新信访工作机制，建立了畅通、有序、务实、高效的信访工作新秩序，为全县经济社会发展创造了良好的社会环境。112月份，全县共接待受理群众来信来访1126件(人)次，较去年同期的1258件(人)次下降了10。其中，来信8件，较去年同期的10件下降20;单个访214人次，较去年同期的225人次下降了5;集体访55批904人次，较去年同期的60批1023人次分别下降了8和12;集体访占信访总量的80。去市上访4批97人次，没有发生赴省进京上访。办理省、市交办案件4件，现已办结上报，县立案件67件，办结65件，结案率为97，一般信访问题的查处率达90以上，信访总体形势明显好转。现就全年的信访工作总结如下：

一、深入开展矛盾纠纷排查化解工作，确保实现一控制、两下降工作目标

开展矛盾纠纷排查化解工作，是有效化解社会不和谐因素的一项重要措施，是维护社会稳定的基础性工作。我们按照省、市关于维护社会稳定工作的部署和要求，坚持以人为本，积极认真开展矛盾纠纷排查化解工作，切实解决关系群众切身利益的矛盾和问题。一是及时传达贯彻全市维护社会稳定暨信访工作会议精神。4月23日，全市维护社会稳定暨信访工作会议召开后，县委、县政府高度重视，及时召开县委常委扩大会议学习贯彻会议精神，于5月13日召开了由全县各级各部门负责人300多人参加的全县维护社会稳定工作会议，认真学习传达了全市关于维护社会稳定工作会议精神，详细安排部署了全县维护社会稳定的各项工作。二是深入开展百日矛盾纠纷排查化解活动。

我们按照排查得早、发现得了、控制得住、解决得好的要求，坚持预防为主、教育疏导、依法处理、防止激化的原则，以排查解决因企业改制、征地拆迁、代课教师、复退军人、退耕还林、城镇女子户、乡镇八大员等引发的信访问题;涉法涉诉和社会治安引发的信访问题;各类损害群众利益的不正之风引发的信访问题;一些部门和干部不作为、乱作为引发的信访问题为重点，每季度组织力量进行一次全方位、拉网式排查，及时摸排掌握了一些可能引发集体上访的重点事、重点人和一些苗头性、动态性问题，做到了未访先知、接访有备。全年全县共排查出各类信访案件97件，对排查出的问题，我们坚持能调则调、案结事了原则，综合运用人民调解、司法调解、行政调解等手段，坚持三位一体，超前主动地做理顺情绪、化解矛盾的工作，妥善协调处理了部分征地补偿、城镇拆迁改造等一大批重点信访案件。

二、健全完善信访工作制度，建立信访工作长效运行机制

一是坚持领导信访接待日制度和预约接待制度。各乡镇把本乡镇逢集日确定为领导信访接待日，实行分级接待、归口办理。对涉及面较大的案件，在每周一的县级领导信访接待日进行集中接待办理。对确因问题复杂，需要相关部门协调办理的，由乡镇或归口部门报\_分类汇总梳理后，确定为县级领导信访预约接待事项，并向来访代表告知接访领导、职务和具体接待时间、地点，通知相关部门和乡镇主要领导参加接待，做到了群众信访有人接、有人管、有人办。对县级领导接待的信访事项，以纪要形式下发落实，按照大案两个月办结、一般案件一个月办结、急案速查速结的要求，逐案制定措施，落实责任，确定专人跟踪督办、协调，保证了信访案件能够按期办结。全年，县级领导信访接待日共接访群众87批278人次，受理各类信访案件87件，办结85件。

二是坚持信访工作联席会议制度，坚持每月至少召开一次信访工作联席会议，听取汇报，分析形势，研究解决信访工作中的突出问题，协调处理来县赴省市越级访、集体访、重复访等重大信访案件。今年以来，共召开信访联席会议12次，协调处理重大信访案件8件。

三是建立和完善信访案件督查督办制度。对中、省、市交办案件和县立重点信访案件，按照一个案子、一名领导、一个专门班子、一套工作方案、一抓到底的要求，落实包案领导和办案部门的责任，限期办结上报，做到了信访案件件件有着落、事事有交待、案案有结果。同时，县政府办公室印发了《关于县级领导信访接待日接访事项办理情况的通报》，对重视查办的单位进行通报表扬;对工作不力、措施不到位、办理工作不及时导致引发群众越级上访、群体性事件或造成不良影响的单位，在全县予以通报批评，有力地推动了信访问题的妥善解决。四是坚持重要会议和重大活动期间信访值班制度。针对今年中、省各种重要会议和重大活动较多的实际，县\_在搞好日常矛盾纠纷排查化解工作的同时，按照上级部门的要求，在重要会议召开和重大活动举办期间，届时派信访主管领导到现场值班，确保信访工作不出问题。今年以来，先后参加了各类会议值班10余次，圆满完成了工作任务。五是建立信访工作目标责任制。按照属地管理、分级负责，谁主管、谁负责的原则，全面推行了信访工作目标责任制和乡镇、部门一把手负责制，把信访工作纳入各乡镇、县直有关部门年度工作目标进行考核管理。年初，县政府与各乡镇、县直有关部门签订了信访工作目标责任书，明确各乡镇、各部门一把手是本乡镇、本部门信访工作的第一责任人，对信访工作负总责、亲自抓，真正做到了责任、措施、工作三到位。

三、坚持依法按政策处理信访问题，建立了良好的信访工作秩序

解决信访问题，保持良好的信访秩序，关键是要依法按政策办事。一是依法按政策解决信访问题。对法律和政策有明确规定，有条件能够解决的，限期解决到位，决不留尾巴。对暂不具备解决条件，需逐步给予解决的，给群众解释说明政策情况，尽快按政策规定逐步予以解决。二是依法维护信访秩序。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，依法予以处置，维护了正常的信访秩序。三是妥善处理涉法涉诉信访问题。对涉法涉诉信访案件，由司法部门给予法律咨询和法律援助，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。对进入司法程序的信访案件，人大、政法、信访部门跟踪督办，有效地维护了信访人的合法权益。

四、加强初信初访接待办理和重信重访复查复核工作，切实做到信访问题案结事了

一是加强初信初访接待办理工作。今年，我们要求各乡镇、各部门必须高度重视和加强初信初访的接待办理工作，切实加大初信初访工作力度，认真办理每次群众来信，热情接待每次群众来访，认真寻求解决问题的办法，通过及时交办、查办每件信访案件，千方百计地提高初访问题的办结率，逐步地扭转了群众重越级访、轻初始访、重集体访、轻单个访的观念，有效地防止了因忽视处理初信初访问题而导致越级访、集体访和重复访的发生，真正做到了信访问题小事不出村，大事不出乡镇，重大问题不出县，为实现一控制、两下降目标打下坚实的基础。二是加强重信重访复查复核工作，切实做到信访问题案结事了。3月初，县信访联席会议组织力量对全县范围内存在的各类重信重访问题进行摸底排查，共排查出等重信重访问题6件，全部做到五落实，即落实包案领导，落实牵头单位和办案人员，落实办结时限，落实稳定措施，落实处理问题所需的经费。截止目前，以上6个重访问题，已经全部得到解决。

五、扎实开展县委书记、县长大接访活动，切实推动信访问题的解决

6月28日，关于处理信访突出问题及群体性事件联席会议电视电话会议召开后，县委、县政府高度重视，多次组织召开县委常委(扩大)会议，学习传达中、省、市关于处理信访突出问题及群体性事件联席会议电视电话会议精神，全面安排部署县委书记、县长大接访工作，确定由县委书记、县长带头接访，其他县级领导参与，每天安排一位县级领导到县信访接待大厅坐班接待上访群众，并及时通过电视新闻媒体报道、张贴通告等形式向社会公示，告知广大群众积极参与此项活动，使县委书记、县长大接访活动开展的扎实有效。同时县委书记、县长还多次带领法院、信访、城建、交通、国土、水利、林业等相关部门主要负责人主动深入到化子坪镇、建华镇、县城建局、街道办城南社区下访、接访群众，了解群众疾苦，倾听群众呼声，解决群众信访问题，对大接访中接待的部分疑难重大信访案件进行回访，集中解决了涉及群众切身利益的生产生活道路、公厕维修、大棚改造、退耕还林、农村人畜饮水等一大批涉及民生的信访问题，使信访案件彻底得到解决。截止目前，县委书记、县长先后共接待信访群众70批237人次，现场答复12件，不予支持5件，立案53件，现已办结51件，未到期正在办理2件。

六、开展深入学习实践科学发展观活动，努力开创信访工作新局面

**上报信访工作总结4**

撰写人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

xx年信访稳定工作总结

据县委、县政府及县\_的统一安排，结合园区实际，制定了全年信访工作方案和相关的文件等，用制度扎实推进信访工作。现将上半年工作汇报如下：

一、深入贯彻落实“信访问题大排查、大接访、清积案”

xx月xx日全县信访工作会议后，园区随即下发了《关于成立信访稳定工作领导小组的通知》《关于开展“信访问题大排、查、大接访、清积案”活动的通知》，召集各部门、各社区和各企业负责人召开专题会议，深入贯彻落实“信访问题大排查、大接访、清积案”工作。共排查出被辞民师、xx重点人员和缠访户等信访重点人员共13人，落实重点人员包案领导、责任人、社区包案负责人和责任人。对重点人员采取以下稳控措施：一是强化稳控责任。二是密切关注其行踪和动向，确保不脱离视线，发现情况立即汇报处置。三是园区采取定时或不定时督查，发现问题及时整改。四是制定《宁江工业园信访稳定应急预案》。确保信访重点人员稳控到位。

二、积极推进矛盾纠纷调解网格化建设

按照工作要求，园区及时下发了《关于成立矛盾纠纷调解网格化建设工作领导小组的通知》和《宁江工业园矛盾纠纷调解网格化建设工作实施方案》(宁江委发xxx号)，深入落实园区社会矛盾纠纷调解四级网格建设。目前已建立3个三级网格和37个四级网格，并落实各级网格调解员和信息员。加大宣传力度，健全矛盾纠纷调解网格化机制，严格奖惩，确保十八大前后不发生有影响的进京赴省到市非正常上访。

三、真抓实干，真心实意为群众排忧解难信访是人们在社会经济生活中的现实矛盾反应。

目前已在全园区3个社区分别建立了调解室和信访接待站，建立了88个中心户，培训上岗专兼职调解员36人。中心户和调解员主动及时了解情况，发现苗头及时介入调解，同时上报园区。为了把基层排查工作做实做细，做到情况明、对策实，园区要求社区每周上报信访矛盾纠纷排查材料，没有情况也要报正常。如群众反应景湖安置小区“路难行”、“水难通”、邻里矛盾等，经过耐心细致工作，都被成功化解在基层。

上半年园区共接待受理矛盾纠纷61件，成功调解59件，调解成功率，基层信访矛盾纠纷调处工作扎实有效。园区抓住主要矛盾，落实包案人员责任，做好重点人员的教育监管工作。对有政策规定和确有实际困难的，如老农机人员，园区积极协调，从快解决;对没有政策规定又没有实际问题的，如刘保前，通过做思想工作，进行稳定消化。

强化分级负责，归口办理，进一步完善事前预防、事中化解、事后监督的排查调处机制，坚持“谁主管，谁负责”的原则，管好自己的人，看好自己的门，做好自己的事。为广泛宣传，营造氛围，园区通过拉横幅、贴标语和巡逻车广播等方式深入宣传《信访条例》《劳动法》《治安管理处、、罚法》和《集会游行示威法》等，强化广大群众遵纪守法和依法维权意识，做到未雨绸缪，建立信访矛盾纠纷调处的第一道防线。

党的十八大即将召开，信访工作形势更加严峻。

**上报信访工作总结5**

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。

**上报信访工作总结6**

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：

**上报信访工作总结7**

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。

一是健全领导机构，加强组织领导。教育局成立了由局党委副书记任组长，纪委书记任副组长，信访室主任以及有关科室负责人为成员的信访工作领导小组，定期召开各层次的信访工作会议，及时研究部署信访工作。各基层学校也相应成立了信访工作领导小组，层层落实责任制，切实加强了对信访工作的组织领导。二是领导重视，主要领导亲自抓。对上级批转的举报情况，教育局实行了领导轮流阅批、包案制度。局长坚持每月亲自处理一件反映问题，分管领导认真处理信访案件，与当事人建立联系，耐心疏导，化解矛盾。对重要案件，及时听取处理情况和报告，使“市长热线”反映的问题做到了事事有回音，件件有落实;重点案件能够按规定时限办结，按时上报。三是建立信访工作网络，实行目标管理。年初，教育局与各学校签订《信访工作目标管理责任书》，明确了信访工作的各项任务指标和工作责任，在学年中间抓检查督促，年终抓考核评比，保证了信访工作责任的落实。

>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。

**上报信访工作总结8**

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。

**上报信访工作总结9**

20xx年，我局的信访工作在信访办的指导下，为切实维护改革发展稳定大局，牢记全心全意为人民服务的宗旨，规范信访秩序、加大督查力度、解决合理诉求，坚持依法办事与按政策办事相合，实事求是与宽严相济相合，解决实际问题与解决思想问题相合，集中整治与建立长效机制相合，力争在较短的时间内，切实解决信访人合理诉求的信访事项，推动了信访工作的进一步开展。

>一、组织领导

1、按照市委、市政府的要求，我局信访工作在市信访领导小组的领导下进行，局成立了由局长任组长，副局长、纪检组长任副组长，各科室负责人为成员的信访工作领导小组。按照“属地管理”和“谁主管，谁负责的原则，抓好组织领导、工作人员、工作经费、依法依政策办事、政策法制教育、依法处置“六个落实”，确保集中整治工作顺利进行，取得实效。

2、搞好分工负责，加强协调配合。局领导小组切实做好这次集中整治活动的综合协调和检查督办。强化对上访处理问题的责任落实，真正做到分工负责。

3、加强对信访工作的领导，主要领导负总责，专班人员具体抓，认真学习贯彻《信访条例》，切实把集中整治活动的各项工作任务和措施落到实处。

>二、主要工作

按照“人要回去、事要解决”和“案事了”的总体要求，做到一级抓一级、层层有人抓、事事有人管、件件有论，确保将进京上访人员及时接回处理、稳控在当地。对于涉法涉诉进京赴省非正常上访人员，按要求履行工作职能，逐人逐件由领导包案，成立工作专班，依法按政策处理。今年主要抓以下几项工作：

一是按照市统一安排，对三八八厂江南工业园“四包”责任单位进行落实，市审计局局长李中标于3月2日主持召开专题办公会，对开展这项工作进行安排部署。确定局成立三人工作专班，按市要求迅速到位开展工作。3月3日，由局总审计师黄金成带领专班人员杨明金、刘昌涛先后到镇、村了解情况，接洽沟通，并到“四包”对象户开展工作。根据对象户反映，该户从事苗圃的生产经营，为响应镇的要求，请人对花木进行了迁移。在落实补偿时，对一亩左右的花木迁移的人工费未进行补偿;同时，对苗圃棚架的补偿标准偏低、对用于插花木树苗的砂未补偿有异议。局工作专班在对农户宣传政策的基础上，对其反映的问题开展了以下工作(1)、对其亩经营地未补偿问题，向有关单位反映核实，符合政策的，进行协调，给予落实。(2)、对苗圃的补偿问题，再进一步摸清情况，进行核实。在此基础上，对生产经营确有困难的，按政策进行帮扶，确保农户生产生活平稳过渡。

此外，市审计局还按照市信访领导小组意见，召开专题会，传达全市处理信访突出问题及群体性事件工作会议精神，制定工作方案，成立处理信访突出问题领导小组及工作专班，集中研究处理非正常上访问题，切实将问题解决在当地，将矛盾化解在基层，确保不出现因工作不落实赴省进京越级上访，切实做到组织领导落实、工作干部落实、工作职责落实、工作经费落实、责任追究落实。具体做到以下几点：

1、建立台帐。按照“属地管理，分级负责”和“谁主管，谁负责”的原则，对市信访领导小组交办的任务逐人逐案核实情况。

2、领导包案。对市领导小组交办的非正常上访人员，逐人逐案由局领导包案，成立工作专班，落实包掌握情况、包解决问题和困难，包教育转化、包稳控管理、包依法处理的“五包责任制”。

3、跟踪报告。严格执行对上访重点对象动态信息“零报告”制度，按市委政法委规定时间及时准确上报。做到人动我知、我知即报，一旦发现有上访苗头，及时跟踪调处，千方百计把问题解决在萌芽状态，把矛盾化解在基层，把人稳定在当地，实行信访工作月报制度，每月按时向信访办报送信访工作统计报表。

4、分类处理。按照市领导小组要求，配合其他部门，实行分层、分类集中排查治理突出信访问题。

5、法制教育。组织专班工作人员，积极配合，参与进行政策法制宣传和思想教育转化工作，促使其端正思想、认识错误。针对一些有非正常上访群众动向，片面理解有关法律、政策，情绪激烈、行为偏执的情况，切实加强思想教育工作，教育、引导他们增强法制观念，学法、用法、守法，以理性合法的方式表达诉求，自觉维护法律尊严和维护社会稳定。

6、联合接访。针对非正常上访人员反映涉法涉诉突出问题，依法履行审计在信访工作中的职能，对市委、市政府交办的信访事项应作审计调查的，及时作出审计调查。形成处理涉法涉诉信访问题的工作合力，切实解决一批老大难案件，真正做到“案事了”。

7、专人接访。市局在二楼设立了信访接待室，办公室安排专人负责来信来访的接待工作，一旦出现信访事项，办公室及时做好首问接访，疑难问题及时向局信访领导小组汇报，依法做好调处工作。

8、立卷归档。对集中整治的每一件信访案件，建立完整的档档案，专人专案专档，做到事实清楚、证据确凿、材料齐全、定性准确、程序完备、处置到位。

>三、今后信访工作打算

1、继续加强对《信访条例》的学习，把学习《信访条例》列入普法的一项重要内容，认真对照条例要求，逐条检查，逐项落实，不折不扣地抓到位，推动基层信访工作全面向前发展。

2、对信访活动中的做法和经验要进行认真总，并使之转化为制度化、规范化的要求，巩固和扩大信访工作成果。

3、加强信访业务工作学习培训，提高信访工作人员处理信访问题的能力。

4、着重围绕交办任务是否完成、处理程序是否合法、认定手续是否完备、处理论是否正确、合理诉求是否得到解决、违法行为是否受到追究、停诉息访的目标是否实现、案上报的条件是否具备等方面，查找问题，弥补疏漏。

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！