# 接访群众工作总结(合集20篇)

来源：网络 作者：繁花落寂 更新时间：2024-03-17

*接访群众工作总结1秋日的阳光温暖而热情，x月xx日下午，在这温暖而热情的秋日阳光里，xx县安全教育宣传队的志愿者宋翠莲、赵永彬、邢红玲、齐奇等一行来到xx县xx镇幼儿园白寨分园，开展献爱心活动，他们为xx小朋友及其家人捐赠一些应季的衣物以及...*

**接访群众工作总结1**

秋日的阳光温暖而热情，x月xx日下午，在这温暖而热情的秋日阳光里，xx县安全教育宣传队的志愿者宋翠莲、赵永彬、邢红玲、齐奇等一行来到xx县xx镇幼儿园白寨分园，开展献爱心活动，他们为xx小朋友及其家人捐赠一些应季的衣物以及小朋友爱吃的食品。

xx小朋友现就读于xx县xx镇幼儿园白寨分园，幼儿园老师李洒洒在教学过程中发现他与其他小朋友明显不一样，穿的非常特别，有时穿夏天的衣服、有时穿冬天的、秋天的衣服，家长接送时有早有晚、有时干脆就不来接了。对于这种情况，李洒洒及时与幼儿园园长刘秀红进行了汇报，刘秀红园长和李洒洒老师及时进行家访，了解其家庭的情况在进行家访过程中了解到xx的父亲智力有点不太正常、母亲精神残疾、生活无法自理，夫妻二人对自己的生活都无法顾及，更谈不上照料xx小朋友了。

对于xx小朋友的现状刘秀红园长和李洒洒老师看在眼里、急在心里。他们暗下决心决定把照顾xx小朋友的生活学习与社会的爱心人士共同承担下来，让xx小朋友感觉到正常人家庭的温暖，让他茁壮成长。

回到园内俩人就在各自的朋友圈里发布了xx小朋友的生活状况信息，很快得到了社会上的爱心人士的关注，其中xx县安全教育宣传队的志愿者齐奇、邢红玲、宋翠玲、赵永彬等同志主动联系刘秀红园长，希望与幼儿园的老师们一起承担照顾xx小朋友的责任，他们的爱心行动也得到了八里店村委会的大力支持，在首次捐赠活动中，李建萍书记、张士军主任亲临现场，对他们的爱心举动表示大力感谢，并安排村里扶贫专干在原有的帮扶措施的基础上加大帮扶倾斜力度，让xx小朋友的童年生活与其他正常家庭的\'孩子一样绚丽多彩。

志愿者们表示将来会持续关注xx小朋友的生活学习情况，并与幼儿园共同负担xx小朋友今后的生活学习费用共同发起社会爱心行动，让更多的社会爱心人士参与其中，让更多的象xx一样的小朋友得到帮助，让他们的童年生活充满阳光，让他们更多感受到人间的真爱，社会的温暖。

落日的余辉照在他们即将离开的背影上，显得是那么的和谐，回头道再见时，霞光映衬下的志愿者们脸颊，显得更加美丽、更加年轻。心美、人更美，愿人间充满真爱。

**接访群众工作总结2**

今年以来，我镇认真贯彻落实省、市、县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党委书记、镇长大接访活动，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，为全镇经济社会发展创造了良好的社会环境。全镇共排查各类矛盾纠纷87起，化解82起，化解率为。有效杜绝了重大群体性的事件的发生，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、县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县维护社会稳定暨信访工作会议精神。全县维护社会稳定暨信访工作会议召开后，镇党委、镇政府高度重视，及时召开党委扩大会议学习贯彻会议精神，并及时召开了由镇村两级干部及各企事业单位负责人参加的全镇维护社会稳定工作会议，认真学习传达了全县信访稳定工作会议精神，详细安排部署了我镇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，以排查解决因邻里纠纷、代课教师、退耕还林、襄俞铁路参建民兵等引发的信访问题;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;一些村干部不作为、乱作为引发的信访问题为重点，每月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87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，妥善协调处理各类案件82件，调处率。

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。镇上把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，在每周三的主要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，由镇上报\_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，通知相关村主要负责人参加接待，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，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。

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，协调处理各类重大信访案件。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。对县上交办案件和镇立重点信访案件，按照“一个案子、一名领导、一套工作方案、一抓到底”的要求，落实包案领导和办案人员的责任，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，对重视查办的村进行通报表扬;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、群体性的事件或造成不良影响的村，在全镇予以通报批评，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，镇上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，均由主要领导亲自带班值班，确保信访工作不出问题。

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党政“一把手”负责制，把信访工作纳入年度工作目标责任制考核之中。年初，镇政府与各村签订了信访工作目标责任书，明确各村“一把手”是本村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，由司法所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，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，我们要求镇村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，大事不出镇，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”。9月初，镇信访联席会议组织力量对全镇范围内存在的各类重信重访问题进行摸底排查，共排查出刘安寿等重信重访问题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、扎实开展党委书记、镇长大接访活动，切实推动信访问题的解决。

县上关于处理信访突出问题及群体性的事件联席会议召开后，镇党委、镇政府高度重视，多次组织召开班子成员会议，学习传达市、县关于处理信访突出问题及群体性的事件联席会议精神，全面安排部署党委书记、镇长大接访工作，确定由党委书记、镇长带头接访，其他领导参与，每天安排一位镇上领导坐班接待上访群众，并及时通过广播、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，使县党书记、镇长大接访活动开展的扎实有效。同时党委书记黄龙、镇长刘自力还多次带领司法、派出所、城建、交通、国土、水利、林业等相关负责领导主动深入到车圈、巨家、四合、强村、西王、六股路等村下访、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、粮食补贴、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。

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。

开展深入学习实践科学发展观活动以来，我镇严格按照县委学习实践活动实施方案的要求，紧紧围绕在信访工作中如何贯彻落实科学发展观的思路，经过反复讨论研究制定了学习实践活动实施方案，提出了“化解矛盾纠纷，构建和谐巨家”的实践载体。在学习调研阶段，支部组织党员干部集中时间学习党的\_大报告，《科学发展观重要论述摘编》，市县关于开展深入学习实践科学发展观活动的文件及领导的讲话精神等必学篇目，人人记写学习笔记2万字以上，撰写心得体会5篇，领导班子成员深入基层开展调查研究，广泛征求群众意见，撰写调研报告4篇。开展了以“解放思想实事求是推动信访工作科学发展”为主题的大讨论活动，引导信访干部把思想认识从那些违背科学发展观要求的观念、做法、体制机制的束缚中解放出来，为推动信访工作科学发展扫清思想障碍。在分析检查阶段，支部以理论学习贯穿学习实践活动始终要求，全面查找存在的突出问题，撰写领导班子专题民主生活会发言材料，开好领导班子专题民主生活会和党员组织生活会，认真开展批评与自我批评，形成班子自查分析检查报告，组织群众对分析检查报告进行评议，提出整改措施和努力方面，为学习实践活动整改落实阶段工作打下坚实的基础。

总之，今年以来，在各级各部门的大力支持下，经过镇村上下的努力工作，信访工作取得了一定成绩，信访形势明显好转，但是在工作中还存在一些问题和不足，在今后的工作中进一步加强。一是要继续深入开展矛盾纠纷排查化解工作;二是继续开展重信重访专项治理工作;三是坚持搞好领导信访接待日接访工作;四是继续搞好学习实践科学发展观活动的各项工作，使信访工作真正走上科学发展的道路。

**接访群众工作总结3**

根据省联社的统一部署，为提升金融服务质量，更好地服务于广大客户，我行于20xx年6月份至9月份组织开展了“四抓四促”竞赛客户走访活动。为切实开展好“四抓四促”竞赛客户走访活动，我行认真筹划，精心部署，分工合作，上下联动，既注重客户走访效率，又注重走访实际效果，在规定的时间里圆满完成了客户走访任务。现将我行“四抓四促”竞赛客户走访活动开展情况报告如下：

>一、围绕目标，分工协作

省联社关于“四抓四促”竞赛活动的通知下达后，我行及时组织相关部室进行了学习，按照省联社“四抓四促”竞赛活动中关于走访辖内客户的要求，我行活动期间需走访农户10000户、小微企业1000户以上，如果农户或小微企业走访户数不足，农户与小微企业之间可按5：1的比例进行互换。

围绕这一目标，我行明确公司业务部作为客户走访工作的责任部门，具体负责指导全行客户走访活动的开展，对客户走访任务进行了分解，将走访任务下达到各支行和营业部，并以总行文件的形式对有关要求进行了明确。此外，按照省联社的要求，我行领导班子成员也进行了分工，全员参与客户走访工作，每个领导班子成员

至少走访农户50户、小微企业20户。总行领导的身体力行与率先垂范，对于我行客户走访活动的顺利开展起到了积极的推动作用。

>二、明确要求，做实走访

为了确保本次客户走访活动不流于形式，杜绝弄虚作假行为，我行设计制定了客户走访工作底稿(分农户及小微企业两大类)，要求各单位高度重视客户走访工作，合理安排工作时间，组织信贷人员深入走访辖内客户，有序推进客户走访活动，要求走访一户填写一户的走访工作底稿，农户走访工作底稿须经农户签字，小微企业走访工作底稿须加盖企业公章。客户走访活动结束后，各单位将工作底稿按农户和小微企业分类收集，装订成册后，报总行公司业务部审核汇总。

本次客户走访时间安排在6月份至9月份，正是一年中最为炎热的时候，我行信贷人员战高温，斗酷暑，在炎火烈日下奔走在农村金融服务的第一线，用辛勤和汗水确保了客户走访工作的顺利推进。至9月末，我行共走访客户户，其中农户户，小微企业户，圆满完成了省联社下达的走访任务。

>三、注重实效，加大投放

在走访过程中，我行更加注重走访所能取得的实际效果， 努力加强与客户的交流和沟通，不仅走访有信贷关系的客户，而且还走访尚未发生信贷关系的客户，与客户进行面对面的\'交流，了解这些客户的生产经营、资金需求等情况，实地考察企业的生产运作过程，在巩固和壮大现有客户的基础上，为今后拓展和培育潜在客户奠定了良好的基础。

根据走访时掌握的实际情况，我行对现有客户以及部分潜在的客户中符合贷款条件的客户，及时给予了信贷支持，解决其生产经营过程中的融资困难。截止8月末，我行各项贷款余额亿元，比6月初客户走访活动开始时新增信贷投放亿元，其中小微企业贷款余额为亿元，比6月初新增信贷投放亿元，新增信贷户数户。

**接访群众工作总结4**

\_年，开发区的信访工作在市\_和区工委、管委会的正确领导下，坚持以\_理论和“\_\_”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，努力履行“民本岳阳”执政和发展理念，解放思想，紧紧围绕“项目立区、产业兴区、科技强区、创新活区”的发展思路,严格按照“属地管理、分级负责”和“谁主管、谁负责”的原则，忠诚履职,信访工作整体水平不断提高，为开发区经济发展和构建“和谐社会”作出了积极的贡献。一年来，全区上访总量为2947人次，其中进京1批1人次，到市421人次，本级接待 2525人次，办理上级重要信访督办件7件，管委会和各部门领导包案处理重要疑难信访29件，受理群众电话上访105次，办理人民群众来信42件。对照目标考核要求，我们主要做了以下四个方面的工作：

一、各级领导高度重视，信访工作地位不断提高

(一)加强组织领导，形成工作合力

4 月17日，市委常委、开发区工委第一书记樊进军主持召开信访工作专题会议，区工委、管委会领导认真听取信访工作情况汇报，对一些具体问题进行了研究，明确加强信访领导工作，进一步改善\_工作条件，在全区范围内选调2-3人到\_工作，从经费和其他方面都予以保证，做到要人有人，要钱有钱。要求组织部门对新提拔干部分批安排到\_挂职锻炼3-4个月。7月9日，区工委、管委会领导召开会议，专题研究部署我区“大接访”工作，并将17个重点疑难信访问题落实了领导包案;8月6日，开发区工委书记欧江平主持召开全区信访维稳工作会议，安排部署了下半年信访维稳工作。欧书记指出：当前和今后一个时期，对信访维稳工作要认清形势，强化责任，认真落实好7月3日省委常委扩大会议精神，积极化解矛盾纠纷，切实解决群众合理诉求，全区信访维稳工作必须实现“三个确保”、“七个严防”工作目标。由于工委、管委会领导高度重视，我区的信访维稳整体合力进一步增强。

(二)加强接访处访，形成长效机制

今年以来，市委常委、区工委第一书记樊进军、区工委书记欧江平、区工委副书记、管委会主任王雨田多次亲自接待上访群众，批示信访件，并对信访工作作出重要批示;区工委副书记、管委会副主任陈硕发对原康王乡粮店和供销社归属等问题在重要信访呈阅上提出了具体的解决方案;区工委副书记刘光明对西塘镇有关干部作风、三荷乡周继先恢复党籍等问题作出重要批示;区工委委员、纪委书记姜献平对康王乡干部违纪、三荷乡干部违规建房等问题落实了办理责任;区工委委员、管委会副主任胥棉桃多次亲自到区、市接访，对重大信访问题积极组织召开有关部门参加的协调会，稳妥解决了白象方便面厂工伤纠纷、三荷乡车祸事故人道援助、三荷乡敬老院经济责任问题的调查落实、西塘镇王八安意外死亡困难救助等问题;区工委委员、管委会副主任林敏伯对三个乡镇农田补偿到位等问题积极落实办理情况，督促办理结果。

各乡镇、局室主要领导坚持对信访工作负总责、亲自抓、带头包案，带头接访，妥善处理信访案件。现在，我区接访工作机制日趋完善，较好地完成了信访工作的各项任务，为维护我区的社会稳定作出了积极贡献。

(三)积极开展“大接访”活动

开发区成立了以工委委员、管委会副主任胥棉桃为组长的“大接访”工作小组，以加强对“大接访”工作的领导。 7月10日—9月25日，开发区工委、管委会樊进军、欧江平、王雨田、胥棉桃、林敏伯、黄小年、谭国良等15位领导坚持每天按要求率相关部门负责人到\_“零距离”接访群众，切实为上访群众解决实际问题。

7月14日，开发区工委第一书记樊进军接待了第一位群众--乌江机筛厂下岗职工骆志亮，在认真听取骆志亮的诉求后，樊书记真切的说：“老骆等同志的低保问题，请民政部门抓紧按政策落实”。从接访室出来，骆志亮高兴地向同伴转说樊书记的表态：“今天书记亲自接访，帮助我们解决了生活保障问题，压在心里的石头终于落地了”。

在大接访活动中，我区接访领导始终坚持认真倾听来访群众诉求，耐心细致的为来访群众答疑解惑。针对群众在土地征用、企业改制、劳动社保、军队退伍人员、民政等方面的问题，能当场解决的当场解决;应当解决，当场不能解决的，按照“属地管理、分级负责”，“谁主管、谁负责”的原则，向各责任单位交办，限期处理;对于缺乏事实依据、依法依规不能解决的，当场讲清道理，做好教育解释工作。通过大接访活动的开展，通海路管理处阳山、茶园两小区的水电改造、乌江机筛厂原退休老职工要求解决生活困难、部分退伍军人安置等问题按有关政策和规定得到了有效的答复。我区“大接访”活动共接待来访群群众1432人次，解决群众合理诉求57件，落实领导包案件15件，落实诉求问题责任单位21个，通过大接访活动的开展，群众的满意度明显提高。

二、突出重点解疑难，信访秩序不断好转

今年以来，我们继续认真学习贯彻国家《信访条例》和《湖南省信访条例》，切实落实中央和省、市处理信访突出问题及群体性事件联席会议精神，积极开展非正常访和重信重访的集中整治活动，收到了很好的效果。

一是坚持做好劝返教育。我们先后劝阻进京上访人员112人次，劝返进京人员1人次，劝阻赴省上访人员213人次。进京赴省上访的问题得到有效遏制。

二是坚持解决疑难问题。

通过采取梳理排查、分析研究、定向建议、接访报告、会议交办、领导包案和督查、督办等形式和措施，对市交办的康王乡粮店和供销社归属、八字门19户宅基地分配、乡镇离任村支书的生活保障、退伍士兵安置等 15个信访案件，正在积极督促办理;有效解决了原乌江机筛厂骆志亮等人的老有所养、康王乡王政荣渔场补偿经济纠纷、三荷乡廖文祥涉法信访案件经济补偿等8 个重点疑难案件;采取有效措施落实了丁景新菜地受损、欧阳佐清牛蛙养殖水淹补偿、水果市场收费纠纷、康王乡朱爱红地基分配、三个乡镇幼师的养老保险、西塘镇周正兵反映的村级财务、康王乡金山村车祸人道援助、康王乡采石场民工工资等问题;妥善解决了原岳阳县号称“十大癌症”信访问题之一的魏银桂、唐大鹏、王端珍等的计生并发症问题。4月1日，三荷乡花园村村民廖文祥因涉嫌寻衅滋事一案被取保候审以后，一直在市委、市政府、市人大和市直机关职能部门上访，工委委员、管委会副主任胥棉桃高度重视，牵头成立了廖文祥事件工作小组，胥主任亲自参与调查、并多次和\_、白石岭公安分局、三荷乡政府等单位主要领导一起上门做耐心细致的工作。

廖文祥被刑事拘留以及羁押132天，因法检所鉴定结论发生变化，重新认定廖文祥将他人打成轻微伤其行为不是犯罪行为，撤消了对廖文祥的一切刑事强制措施，考虑到廖文祥家庭特殊困难，对其一次性救济现金4万元。5月5日，康王、西塘、三荷三个乡镇的幼师代表15人到区上访，反映区教育文化局没有兑现原解聘承诺，为其购买养老保险问题一直没有落实，详细了解情况后，我们及时与区工委、管委会主要领导请示汇报，并积极和区劳动局、教育文化局等单位联系，通过做大量工作，9月15日，三个乡镇幼师的养老保险问题已经全部落实。其他问题，我们还通过情况通报、信访动态等形式对特护期和重要信访事项提出意见和建议，收到很好的成效。

三是坚持依法依规处置问题。在工作中，我们始终坚持两手抓、两手都硬的原则，对群众合理的诉求，予以支持，积极想办法落实。对涉访违法行为，一是做到宣传教育到位;二是坚决制止;三是区分情况依法处置。1月9日，西塘镇高城村居民王八安帮同村居民黄生华建房时，后屋屋檐突然倒塌，致使王八安当场死亡，另外两名帮工重伤。下午2点，王八安妻子不满西塘镇政府协调意见，带领亲属10多人先到市上访，再到区\_缠访，工委委员、管委会副主任胥棉桃亲自接访并提出三点协调意见，但王八安妻子等上访群众对协调处理不支持，对处理意见不服，在\_大哭大闹，下跪求援，通过反复耐心细致地做思想工作，并对其进行劝诫，\_局长邓旭红明确指出其行为已严重影响正常的工作秩序，再不听劝阻将依法进行处置，晚上十点钟上访群众离开\_。对于其他重大信访问题，我们开展干部下访，深入基层和有关部门了解情况，采取现场办公、有理解决等方式，落实群众的合理诉求。四是坚持现场督办复杂问题。

今年4月份、7月份、10月份，工委书记欧江平先后三次带领\_等相关部门主要负责人重点督查、督办了三荷乡的计划生育并发症、敬老院经济责任纠纷;西塘镇的梅花鹿事件、敬老院捐资;金凤桥管理处的白石村群众利益分配、控建拆违;康王乡的羊角山地基分配、控建;通海路管理处的八字门19户宅基地、拆违等一批信访案件。现在，我区的信访行为得到了有效规范，信访秩序明显好转。

三、全方位健全制度，工作机制不断完善

我们把制度建设作为重要工作来抓，坚决按制度办事，按政策处理问题，有效推动了信访工作的落实，提高了解决信访问题的工作效率。

一是积极完善应急调处机制。我们先后建立了应急联动、预测预报、应急响应、后期保障等一整套方案，形成了统一指挥、反应灵敏、协作有序、运转高效的应急调处机制。11月10日，康王乡金山村摩托车撞人致死事件发生后，我们迅速组织有信访、公安、司法、劳动、民政等部门人员组成的应急小组，把守责任位置，分头做好工作，密切关注动态，对问题积极协调，平息了事态。截止目前，我们已经启动应急联动5次，将每个事态的发展和影响控制在了最小范围。

二是切实落实领导包案制度。各级各部门按“五包”责任制要求，对重大信访问题由领导包案解决。3月21日，金凤桥管理处白石岭村群众集访反映砖桥组对征收土地利益分配不均，金凤桥管理处立即落实由工委委员、管理处书记刘衍义包案处理，并成立了3、21信访事件领导小组，将该信访事件限期解决好。今年以来，区工委、管委会领导和各乡镇、局室负责人共包案29件，所包案件到期办结率达到98%以上。

三是认真开展联合接访活动。\_牵头组织，认真开展了联合接访活动。3月4日，花果山水果市场个体经营户八十多人到市集访，我们会同区经贸局、工商分局、区物价局、区地税局、公安分局等单位积极协调，对上访问题进行落实。3月17日，白象方便面厂60多人上访市政府，工委委员、管委会副主任胥棉桃、严若鹏迅速带领区信访、劳动、经贸、公安、安监等部门负责人到现场劝返，并组织相关人员召开协调会。胥主任指出：按照“属地管理、分级负责”，“谁主管、谁负责”的原则，厂方应向开发区主管领导和相关职能部门及时反映情况，解决问题，要求白象方便面厂马上解散人员，由区安监局会同相关部门将此问题解决到位。目前，全区共联合接访19次，处理信访事项19起，较好地解决了一批比较复杂的信访问题。

四、着力抓好自身建设，信访作用进一步发挥

我们高度重视\_自身建设，积极开展“四个一”接访活动，即“一张笑脸相迎、一把椅子让座、一杯热茶解渴、一番话语暖心”和干部下访活动，进一步强化信访工作职能。在组织上，加强了联席会议和信访工作领导小组的职能;在基础工作上，切实抓好了基层信访工作“七有”建设，乡镇、管理处的信访办基本上做到了领导落实、组织落实、制度落实和工作落实。

三乡二处都配备了村(场)、居委会信访信息员，将信访工作触角延伸到了村组屋场;在队伍建设上，一是加强了信访干部的政策和业务学习;二是各级基层组织的信访人员得到巩固和加强，\_新调入了2名人员，三个乡镇和一个管理处设立了信访办，明确了主任，这些组织措施，为信访工作提供了坚强的组织保障;在经费和办公条件保障上，工委、管委会保证了信访工作的正常运转，并进一步改善了\_办公条件;在信访作用的发挥上，一是强化了信访排查机制。

按照“发现得了、介入得早、控制得住、化解得好”的要求，要求各乡镇、管理处和有关部门认真落实矛盾纠纷排查制度，采取月排查和重大敏感期的排查，专项排查和个案排查相结合的办法，实行管理跟踪，对防范控制信访、主动化解问题于基层起到了一定的积极作用。我们在全区范围内组织了元旦、春节、全国“两会”、省“两会”、奥运火炬传递、湘商大会等重要时期和武广铁路、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33次，排查出各类重要矛盾纠纷214起，并及时进行了化解和稳控。

二是强化了重要信访的交办机制。对全区受理的1413起信访事项，我们进行了转办、交办，对交办的信访事项，明确要求“交必办、办必果、果必报”，回复率达98%以上，真正做到了“事事有结果、件件有回音”，有力促进了信访事项的案结事了。三是强化了特殊时期的稳控机制。在特护期，严格落实责任，实行领导包案，专人负责，积极做好思想稳定工作，对葛大善、卢四望等个别上访老户和重点人员，采取了“人盯人” 等有力措施。利用思想疏导、有理解决等方式，着重解决集访、越级访、重复访问题，坚决把可能发生的各类矛盾、纠纷化解在萌芽状态，稳控在当地，有力维护了特护期的安全稳定。

四是实行量化考核机制。全区加大了对信访工作全方位的综合考核与考评，量化考核目标，考核结果每月公布。各乡镇、管理处和各部门对考核结果十分重视，各单位对职责范围的信访事件，坚持一次教育到位、一次处理到位、一次落实到位。现在，群众有序上访意识明显提高，信访工作秩序明显好转。

充分肯定成绩的同时，我们更清醒地看到到我区信访工作中还存在一些值得高度重视的问题：一是信访总量一直在高位运行;二是集体访和越级上访仍然居高不下;三是群众期望值过高，处理问题难度较大;四是乡镇、管理处财政实力差，处理信访问题经济手段不强;五是职能部门信访意识有待进一步提高，按要求处理信访问题的职责有待加强。我们将充分认识信访工作的长期性、艰巨性、复杂性和客观必然性，进一步增强做好新时期信访工作的使命感、责任感和紧迫感，为开发区实现“二次创业”目标作出新的更大的贡献!

**接访群众工作总结5**

为全面贯彻落实镇党委、《关于春节期间开展“访民情、解民忧、惠民生”活动的紧急通知》(南字[20xx]2号)文件精神，根据镇党委、政府的统一部署和安排，我村紧紧围绕访民情、解民忧、惠民生三大方面，扎实开展“大走访”活动，现将开展情况总结如下：

>一、成立组织，加强领导

在接到镇党委关于以“访民情、解民忧、惠民生”为主题的“大走访”活动的文件后，我村立即召开村两委会议，研究部署我村“大走访”活动，成立了以镇分工包联领导张昌友为组长，吴正三为副组长的活动领导小组，制定了具体实施方案，并召开了活动动员大会。会后，领导组成员层层宣传发动，在群众聚集地及宣传栏张贴宣传标语，为“大走访”活动形成了浓厚的工作氛围。

>二、深入走访、认真梳理

镇分工领导及村两委按照各包片包组，每人完成20户的走访的任务要求，正月以来利用半个月的时间，在全村组织开展一次全面的矛盾纠查，认真梳理群众反映比较突出的矛盾隐患和热点难点问题。领导班子成员对走访的重点对象(农村外出务工返乡人员、困难群众)进行摸排，全面掌握重点对象的基本情况，摸排后按照困难户、返乡农民户、专业户、老党员老干部、上访户分类列表。

走访工作形式多样、方式灵活。分别采取了入户、上门走访、座谈交流等方式，面对面地了解情况，征求意见，帮助群众解决实际困难。为方便群众反映情况，工作落到实处，活动渗透到位，将大走访的活动地点分设在惠民新村便民服务中心，随时欢迎群众来访，针对群众提出的问题逐一办理答复。

做到“五必访五必问”。一是困难户必访，必问衣食冷暖；二是返乡农民必访，必问就业情况；三是专业户必访，必问致富经验；四是老党员老干部必访，必问发展良策；五是上访户必访，必问事情原委。

>三、心系百姓，解决群众反映强烈的问题

村两委领导班子通过走访，认真梳理群众反映强烈的`热点和难点问题，走访过程中，群众在拆迁补偿、民生救助、农民社保、计划生育、社会治安、回迁安置、退休干部待遇等方面均提出问题给出建议，此次活动走访户数共计180户，征求意见建议146条，查找突出问题16个，帮助解决的问题128个，下剩一小部分正在寻求办法协调解决中。此次走访，我们还解决了以下几项亟待解决的问题：

1、根据我村现已全部拆迁的实际情况，少数搬迁户回迁反映回迁的居住房型不适合，希望相互之间允许调剂平方，合作办社会事务处不同意私自调剂。为了方便群众，提高居住质量，及时向上级部门反映，决定统一摸底、登记，在不变更人均住房面积的情况下，确定不适宜居住的住房，在分房前作出统一安排。

2、根据当前计划生育政策有所调整的实际情况，少部分人表示在电视新闻中了解到相关政策的调整，提出生育二孩的申请。例如：我村顾郢村民组村民申朝聪，反映其女儿申霞与女婿储晓东自20\_年生育一女孩后，领取了独生子女光荣证。其女婿为独生子女，符合二孩政策规定，现申请再生一孩，通过村民委向区计生局做出咨询，该户可以出示相关证件前来村委会进行办理。并村两委研究决定，自20xx年起，对两女户结扎后，每户予以1000元的奖励。除此之外，应届考入大学本科的学生，给予一次性奖励，其中，一本奖励1000元，二本、三本分别奖励500元。

3、我村村民余恕聪生育一孩，由于自己当时在医院没有及时办理出生证，导致小孩无法及时办理入户，通过向村委会反映，村两委高度重视，并派专人负责，帮助该户将小孩入户手续办理完成。

4、我村村民组余恕发热线反映昆仑山废石料厂乱倒建筑垃圾和生活垃圾，两委接到热线后立即前往现场查看，并与余恕发取得联系。腊月二十九村安排两部挖机对建筑垃圾及生活垃圾进行填埋，并与当事人协商不再次倾倒生活垃圾，否则后果自负。

5、关于我村马岗、胡岗两村民组反映土地分配不均匀的问题，村两委高度重视，多次召开两村民组代表会议，最终全部解决，并得到了群众的满意。

6、经过走访，多数群众反映大病救助得不到一万元不予资助的情况，村两委积极向上级部门反映，并研究决定自20xx年元月1日起，凡治疗费用在五千元以上，由村按照10%的比例给予资助，特殊家庭由村两委另行商定。

另外，大多数老年人反映的业余文化生活、老干部待遇、惠民小区脏、乱、差问题，回迁房的质量问题等等，我们将进一步协调配合有关部门针对反映的问题逐一解决，其中暂时无法解决的将给予解释。

走访活动虽然已经结束，在总结经验的基础上，扬长避短，以饱满的工作热情、积极的工作态度、以奋发向上的精神风貌去努力工作。继续对没有解决的事项进行回访，积极争取完成村民反映的所有问题和事项，二是及时掌握新情况，对没有解决到位的问题，做好解释工作，随时掌握群众的思想动态。

**接访群众工作总结6**

1、端正了工作态度，提高了思想觉悟。通过在市\_3个月的工作，我认识到，作为一名国家机关工作人员，首先要严格要求自己，端正工作态度，以高度的责任心和荣誉感做好人民群众工作;其次要提高想觉悟，真正把老百姓的利益放在第一位，从内心树立全心全意为人民服务的宗旨，真正做到情为民所系、权为民所用、利为民所谋。

2、对基层工作有了较为充分的了解。通过接待群众来访，发现矛盾纠纷相对集中，以农业为主的县区，主要涉及土地分配、农村干部、宅基地划分、农民生活困难、占地补偿、环境污染、失地农民补偿和相关待遇问题;市区内主要反映拆迁安置、困难企业分流安置、工资劳保等问题;此外。农民工工资问题仍然很严重。对于基层工作的认识，对于以后去基层有针对性地开展工作，是非常重要的。

3、获得很多学习的机会，对于自己意义重大。\_是个锻炼人的地方，领导和同事们都很优秀，我从他们身上学到很多优良品质，譬如，爱岗敬业、刻苦努力，讲究工作方法，营造良好科室气氛等等，此外，在业务上，由于经常向上访人解释很多法律问题，自己也通过学习法律文件和向前辈请教，获得了很多知识，提高了自己的法律水平。

4、认识到了基层工作的重要性和艰巨性。实践出真知，通过在\_工作期间对于基层问题的认识，首先认识到了基层工作对于维护我市经济社会稳定，建设平安开封、和谐开封的重要意义;其次，认识到了基层工作非常的复杂，对刚刚参加信访工作的我而言是个巨大的挑战，我必须做好充分的思想准备，边工作，边学习，在实践中提高自己干好基层工作的能力，更好的为人民群众服务。

**接访群众工作总结7**

20xx年，我乡的信访工作以十八大精神为指导，在县\_的大力支持帮助下，坚持围绕改革、发展、稳定这个大局，坚持以经济建设为中心，推进灾后重建，以维护全乡的社会稳定为出发点。切实把抓好信访工作、推进灾后重建、促进社会稳定作为当前工作的重中之重来抓。认真处理群众来信来访，妥善处理人民内部矛盾，为维护安定团结、促进改革开放，振兴全乡经济发挥了积极作用。现将20xx年度信访工作总结如下：

>一、提高认识，落实责任，全乡上下形成了齐抓共管的新格局

一是加强对信访工作的领导。信访工作采取领导负责制，落实专人接待上访者，落实各村定期排查可能不稳定因素。坚持信访工作例会制度;二是每月召开一次信访领导小组全体成员会议分析信访问题。层层落实信访工作责任制;三是制定了信访工作考核办法，实行“一岗双制”责任制;四是设定信访接待窗口，落实专人负责接待，转办办结。

>二、整合力量加强建设，量化标准，推进信访工作

紫石乡整合了全乡维稳、综治、安全等工作部门，制定了工作制度，落实信访接待窗口，信访工作统一了标准，在处理来信来访方面采取办结制度，一年来，全乡共受理群众来信来访31件，其中接受上级转办信访案件11起，本级收受信访案件20起，按期处办结率100%以上，按期处结率100%。

>三、突出重点，强化措施，抓好“三访”的控制工作

一是超前防范，做好集体上访因素的排查处理工作。建立健全了四道防线机制，各村设有接访室，信息员，定期排查不安定因素。二是狠抓农村基层干部素质的提高和作风的转变。三是规范村级财务管理。四是抓本治源，夯实基础，大力实施民心工程，扎扎实实地为群众办好事、办实事。五是严格落实信访工作制度。六是依法规范信访行为，增强基层化解集体上访矛盾工作。

>四、加大力度，狠抓信访案件的查办和督查工作

今年以来，狠抓了信访大案的查处，重点排查和控制了可能越级、恶劣上访人员，保证了节日期间我乡的安全稳定，特别是在高速公路、锅浪跷电站建设、国道318线工作推进中创造性实行了信访进企业，有效的解决了重点工程推进过程的信访问题，保证了重点工程的顺利推进。建立了信访督查工作制度，查办质量和效率均取得了明显效果，为全乡的社会稳定做出了积极贡献。

>五、加大信访法规的宣传教育力度，教育公民依法信访

通过走村入户，召开户主会、发放宣传资料、点对点进行政策解释等方式，我乡使广大村民懂得信访人的权利和义务，从而维护了正常的.信访秩序，使全乡的信访工作纳入了法制化轨道。

>六、信访工作成绩显著

今年以来，我乡在信访工作中始终坚持预防与化解相结合、疏导与教育相结合的原则，严格按照《信访条例》要求，不断建立健全信访工作机制，完善信访工作制度，切实维护信访人的合法权益。顺利处结我乡受理的信访案件，妥善处理人民矛盾，推进了318线、高速公路、锅浪跷电站等重点工程建设，使我乡经济发展和工作推进取得良好成效。

20xx年，我乡信访工作顺利推进，在取得了很大成绩的同时，也存在一些可能影响工作继续推进的问题：主要表现是组织机构不健全，信访服务队伍人员较少以及信访干部、村、组信访人员素质较低等问题，对于这些障碍，我乡将在20xx年信访工作中加以克服，保证信访工作的顺利推进。

**接访群众工作总结8**

20xx年xx月xx日上午，xxx市民政局副局长姜立元、市福彩中心主任xxx，带领市福彩中心全体干部到xx县xxx镇xxx村开展扶贫慰问活动，并探望驻村工作队，为其送去了大米白面等慰问物资。

活动中，xxx市福彩中心与xxx村“两委”班子开展了扶贫物资捐助仪式，并由姜局长、揣主任带队下户，进行了一对一结对帮扶，为全村56户建档立卡，每户发放了大米、白面等物资。

慰问活动结束后，姜局长、揣主任与驻村工作队、xxx村“两委”共同召开了座谈会。会上，镇长韩军代表镇党委、政府对市民政局、市福彩中心的驻村帮扶工作表达了极大地肯定和由衷的感谢。

多年来，xxx市福彩一直秉承着“扶老、助残、救孤、济困”的发行宗旨，累计投入各项扶贫款物合计超过百万元，为xxx的`民生设施建设、脱贫攻坚、乡村振兴等方面贡献了一份力量。

**接访群众工作总结9**

时光如梭，岁月蹉跎，回首翘盼，\_年已经悄然走过。我来到了镇信访办进行学习锻炼。掐指一算已经整整半年的时间了。通过这段时间的工作、学习，让我深深地了解到信访工作的重要性。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了至关重要的作用。对于刚走出大学校门的我来说，时间虽短，但收获颇多：我接触了很多人，经历了很多事，学到了很多在学校学不到的知识。尤其是被称作“天下第一难”的信访工作，更是锻炼了我，磨砺了我，让我受益匪浅。下面就将我这半年来的工作实践情况总结如下：

一、工作完成情况

1、及时接收人民来信，做好网上的回复工作，推进信访信息化建设。主要任务就是接收综合办公系统和市长信箱转来的人民群众来信，填写来信来访登记批办单，将相关信息录入信息库，送领导批阅。实习锻炼期间，共办理回复综合办公系统信访件17批次，市长信箱系统信访件15批次，区信访办、区政府办来电来信4批次，区委督查室来信1批次。参与每周二的 “大调解格局”，随同律师、法庭庭长一同接待法律咨询75件，99人，并做“大调解”记录。

2、负责信访办每周的、每月的工作总结，定时向区信访办报送各镇矛盾纠纷排查统计表、各镇矛盾纠纷排查化解统计表及信访月统计表。不定时向区相关部门报送涉及影响稳定因素等相关重点情况、领导成功化解的信访案例、信访办开展相关活动的信息、重要时期各村矛盾排查情况统计(国庆、人大换届)、科室工作总结及相关部门组织活动的书面材料等等。

3、负责撰写群众反映问题的相关情况说明20批次，主要有：

4、实习锻炼期间独自接待来访群众21批，28人次。主要有牛坊村、北辛庄村、周营村、罗庄二村、上长子村、西北台村、赤鲁村、窦营村、孙庄村、再城营二村等来访群众，主要涉及邻里纠纷、经济纠纷、农村管理、违章建筑、家庭矛盾等方面的问题。同时有幸参与对上访群众的劝说工作，主要有：赤鲁村因要求增加土地租金，郑二营村要求公开村内账目，潞城营四村因反映村干部违建及经济问题;北辛庄村因孙子土地权未确立，上长子村民反映重点项目办去李家务村大姐家拆除违建事前未告知，屋内物品下落不明;李家务村因拆除违章建筑引发矛盾上访;河津营村因与邻居发生矛盾的上访;赤鲁村胡宝长因新农村修路导致院墙倒塌等。

5、作为信访办公室信访员定期向文体中心报送信息。截止到目前为止报送信息45篇，镇网站与大兴区信息网同时引用 8篇信息。

6、编制\_年7月到12月领导和科长接访值班表，自\_年7月1日实行“每周一领导接待日”和“每周二至每周五科长接待日”，主要任务是每天提醒领导和科长接访值班，填写领导和科长接待日登记表，并存档。

二、收获和体会

信访工作对我来说是个全新的工作，通过这段时间的工作实践，使我对信访工作的重要性有了更深的了解，对信访工作必须以最广大人民群众的根本利益为最高标准，一切为了群众，一切依靠群众，坚持党的群众路线，倾听群众呼声，解决群众反映强烈的热点问题的工作宗旨有了新的认识。

半年的工作，使我切实体会到了做信访工作的“难”和“苦”，也亲身感受到了要想做好信访工作，只有真诚和热心是远远不够的，还需要熟悉和掌握有关信访政策和法律法规以及耐心的工作态度、灵活运用的工作方法的积累。为此，实习锻炼期间我除了虚心向周围同志请教、学习以外，还认真学习了《\_信访条例》和其它相关法律法规，自身工作能力得到了很大提高，在较短时间内便进入了工作角色。

对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生产生活中的问题和为民办好事办实事有了新的理解。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。半年的时间，我有幸参与了信访办妥善处理的一些突发事件。比如，永和庄村于年慧因户口不能入京的问题，其情绪过于激动，带有自杀倾向，在信访办、妇联、村干部、律师及法庭的帮助下，解开了信访人的心结，避免了可能会造成的不良影响，为维护镇域的稳定尽了微薄之力。

北辛庄村来京务工人员宁夏周海工程队讨要劳务费的上访，在信访办、社保科的共同努力下，最终深夜九点此事彻底解决，因此避免了因劳资纠纷矛盾上升引发的\_纠纷。李家务村申雪梅因拆除违建不满而到\_上访的事件，桂杰主任亲自将其接回，并稳控情绪;窦营村魏金荣因没房子住于国庆当天到\_\_\_\_\_\_上访的经历，上黎城村老人过节费及老人协会基金未上账的问题等等。在参与接访的过程中，被他们“为民办实事，群众利益无小事”的态度所感动，更多的是学到了处理突发事件的方法。

在信访办半年时间发生的事情历历在目，但8月9日河津营权奶奶因邻里纠纷的上访使我记忆犹新。事情经过是：权奶奶因与邻居之间发生矛盾心理不痛快到镇政府门口哭闹，发现后立刻前去劝说。面对怒冲冲的老人，先是以温和的语气了解其来的目的，原来是因与邻居发生矛盾，村委会干部没有解决好两人矛盾，家人反而不向着自己，觉得很委屈来镇上访。我借着在炎炎烈日下“岁数大了，身体为重”为切入点，对老奶奶进行劝说。经过20多分钟的劝说，老人同意到信访办进一步详谈，防止了事态进一步扩大。然后耐心细致地做老人的工作，当提及到自己这样的举动是伤害身体、儿子会担心惦记、同时也会影响工作时，老人意识到自己的做法不但会让家人担忧也产生了不良的影响，满脸的愧疚取代了满脸的愤怒，也觉得邻里之间应该谦让，俗话说远亲不如近邻。

我在实习锻炼期间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，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。

参与每周二“大调解格局”期间，随同律师、庭长及接访科长共同接待了群众72 件，94人。主要涉及到宅基地、土地承包、家庭纠纷、财产继承、婚后财产分配、相邻关系及建筑承揽纠纷等方面的法律咨询。在群众解除迷惑的同时，使我对土地法、婚姻法，民事诉讼法、民事纠纷等有了初步的认识，在我日后的接访工作中起了很大帮助，可以从更专业的角度提供服务。在“大调解”活动中除了学到知识外，还学习到律师、庭长在提供咨询者服务时的思考逻辑、处事态度及解决办法等等，也懂得了很多人情世故。

我十分珍惜这次锻炼机会，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，从中学习到了他们良好的工作作风。在桂杰主任的指导与帮助下，使我由对信访工作的一知半解到了解，他对待工作的态度深深地影响着我，使我明白只有在基层踏实的为百姓干实事，才能构建和谐社会。他认真阅读每一封的来信，不烦不燥;细心倾听每一位来访者的意愿与诉求，抓住症结，对症下药，高效的解决问题;真心的为群众解决问题，急群众所急，想群众所想，“晓之以理，动之以情”积极的化解矛盾。杨涛哥雷厉风行的处事态度同样感染着我。

他耐心的接待每一位来访群众，不管问题的多少，都会认真的倾听，对上访者进行正确积极的引导，筑牢信访维稳工作的第一道防线，后与桂杰主任积极探寻解决办法。在休息的时候，他还会毫无保留的给我讲接访的工作经验与方法，帮助我以最短的时间适应工作。同时也认识到了基层工作的重要性和艰巨性，认识到了基层工作对于维护我镇社会稳定，建设平安、和谐长子营的重要意义;认识到了基层工作的复杂，对刚刚参加工作的我而言是个巨大的挑战。现实工作要求我必须做好充分的思想准备，边工作，边学习，在实践中提高自己的工作能力。

三、存在的不足

1、工作思路比较局限，缺乏创新性思维。在工作中过于追求循规蹈矩，不敢创新，怕犯错误，做一些事情顾虑太多。通过参与领导、桂杰主任的接访，我总结出他们高效处理问题的工作方法，将会为我日后的工作奠定良好的基础。

2、缺乏足够的基层工作经验。虽然对基层有了初步的认识，但毕竟没有亲自在基层开展工作。随着通过积极参加镇、村组织的各项活动，相信会逐渐积累工作经验。

3、业务不够熟练。虽然取得了一定进步，但是实际工作中还是有很多的问题自己不能够很好把握，对于乡俗民约、法律等相关业务知识的学习交流还不够。但通过参与“大调解格局”，基本了解一些法律法规及人情世故，可为日后的工作奠定一定的基础。

四、今后的努力方向

1、培养自己的综合素质，把政治理论学习和业务学习结合起来，来提高自身的政治素质和业务能力。

2、积极主动向领导、同事虚心学习工作方法和工作形式，多与大家进行工作上的协调、沟通，从大趋势、大格局中去思考、去谋划，博采众长，提高自身的工作水平。

**接访群众工作总结10**

1、接待群众来访，合理分流交办，确保信访秩序。来到\_之后，根据领导安排，我首先到接访科工作。在各位领导和同事的帮助下，我亲自参与接待群众来访，保持良好的态度，仔细倾听他们反映的问题，根据不同的情况，合理分流，对于确实是在反映问题的，根据属地管理，谁主管谁负责的原则，交办到相关单位办理;对于没有合理诉求的或者暂时没有政策依据的，耐心地做好思想工作，确保不发生越级访、重复访，维护我市社会稳定。

2、参与领导公开接访，做好服务督查，切实维护群众利益。

为了切实维护人民群众的利益，畅通信访渠道，每周四，都会有一位市级领导亲自接待群众来访。作为一名工作人员，我有幸参市级领导公开接访，主要是登记和服务工作。公开接访后，帮助督查科交办相关案件，及时督查督办。

**接访群众工作总结11**

按照寻委办、政府办《关于开展“二十万困难群众走访慰问调查”活动的通知》要求，我局驻乡“三送”工作队认真贯彻落实，广泛开展了困难群众走访慰问调查活动，现将此次活动情况小结如下：

>一、认真调查摸底，选好走访慰问对象

我局“三送”工作队员认真学习有关文件精神，与村“两委”干部一起对生活困难的群众进行了认真细致的调查摸底、核实，选定泊竹村10户走访慰问对象（其中困难群众6户，困难党员2户，计生困难户2户）、村走访慰问对象10户（其中困难群众9户，计生困难户1户）、筠竹村走访慰问对象6户（其中困难群众4户，工业滤布贫困户1户，低保户1户），做到了既关注在家的，又关注外出务工的；既关注交通便利的`，更重点关注居住在边远山区、过去较少走访慰问的，保证了走访慰问工作选准对象、掌握重点、突出典型。

>二、局领导重视，上门走访慰问

为做好此次走访慰问工作，我局领导班子召开专题会议，明确分管领导专抓此项工作，使走访慰问活动取得实效，帮扶困难群众得到实惠。

1月13日上午，在我局“三送”工作队员在分管领导袁新波副局长的带领下，分别对泊竹村、村、筠竹村三个包扶村的困难群众进行一家一家上门走访慰问，共对14户困难家庭（其中10户困难户，2户计生困难户，1户低保户，1户贫困户）进行了走访慰问，为每户送去慰问金600元，分发了1桶油、1袋大米，共计9800元，滤布并鼓励他们克服困难，树立信心，过一个欢乐祥和的春节。

>三、倾听群众意见，深入了解困难群众意愿和要求

在走访慰问中，局领导与走访困难户亲切交谈，仔细询问了他们的工作、生活状况，子女的学习状况，需村解决的困难和问题，发展家庭经济的打算，鼓励他们树立信心，积极面对生活。同时，认真倾听群众呼声，征求群众对扶贫工作及干部作风的意见，为下步开展工作提供了重要参考。

>四、廉洁自律，成效显著

在走访慰问中，我们轻车简从，做到不给基层、群众增加负担，严守干部廉洁自律各项规定，受到群众好评。通过开展走访慰问调查活动，进一步强化群众观念、转变干部作风，同时也密切了党群、干群关系，树立了“三送”干部的良好形象。

**接访群众工作总结12**

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。

**接访群众工作总结13**

20xx年春节前夕，公司各级党组织按照上级党委统一要求，有针对性地开展了离退休人员的走访慰问工作，坚持领导带头分级负责，精心组织走访慰问活动，积极帮助离退休人员排忧解难，充分体现了党对他们的关怀。现将有关情况总结如下：

>一、高度重视，周密安排部署。

把节前走访慰问离退休人员工作作为加强和改进群众工作的一项重要措施来抓，提前列入议事日程，精心组织，周密安排。公司各党总支、党支部均召开了专题会议，研究制定了走访慰问方案，落实了责任领导、责任单位、部门和走访慰问所需资金及物品，统一了时间安排和走访形式，保证各项走访慰问活动顺利开展。

>二、精心组织，扎实开展慰问活动。

春节前夕，公司领导对离退休人员进行了走访慰问，送去慰问金、慰问品，也送去了公司的.关怀，并做好异地退休人员的走访慰问工作，确保把慰问品、慰问金及时送到每位离退休人员手中。在走访慰问中，公司领导还关切询问他们身体状况和家庭生活情况，并认真征询他们的意见建议。

通过送温暖活动，使离退休人员深深感受到了作为公司大家庭一员的光荣与自豪，进一步弘扬了尊老、爱老、助老的优良传统，确保了全体职工生活安定和公司的和谐稳定。

>三、上下联动，多种形式做好走访慰问工作。

采取发放祝福短信、上门拜访等多种方式，向退休职工致以新春的祝福和节日的问候。物资集团权属单位储运公司邀请当地离退休人员参加了公司举办的迎新春联欢会，传达了集团发展状况和公司发展情况、取得的成绩及面临的形势，认真听取老同志的意见和建议，沟通了思想，加深了交流。

公司通过不断丰富离退休人员的管理形式、服务内容，认真执行离退休工作的相关法律法规制度，怀着对老同志的深厚感情开展管理服务工作，为顺利推进公司快速发展营造了良好的内部环境。

**接访群众工作总结14**

20XX年接待科在局领导班子的领导下，认真贯彻落实科学发展观和各级会议精神，站在全县经济建设和社会稳定的高度抓好信访接待工作，切实维护了群众的根本利益，努力化解了人民内部矛盾狠抓各项工作措施的落实，以维护全县社会稳定为已任，以解决实际问题为核心，锐意进取，勤奋务实，创造性地开展工作，为确保全县社会稳定作出了应有的贡献，取得了阶段性成果。现将一年来的工作总结以及明年的工作安排汇报如下：

一、今年工作总结

1、抓好工作重点，努力创新机制。接待科在信访工作中起着“安”和“减震器”作用。20XX年接待各类群众信访案件\_起，协助县级领导接待群众来访\_起，化解矛盾\_起。同时，较好地履行了工作职责，使全县信访接待工作得到了社会各界的一致好评和认可。信访接待、实行责任制，严格值班制度，做到信访接待、投诉受理不缺位、不空岗。接待科每天面对的是有事相求的上访群众，是生活困难需要扶助的来访者。面对上访群众，我们认真梳理排查上访苗头，逐个研究调处方案，汇总后提出建议，及时向局领导汇报，确保了上下信息灵、情况明，使信访工作由滞后型向超前型转变;同时，在具体工作中进一步完善了领导包案、督办、信访首办、矛盾纠纷排查调处等工作机制，为建立和完善信访工作的长效机制不断探索新路子。

2、提高服务意识，加强知识储备。在业务中，针对群众信访工作中反映的问题日益复杂、处理难度大越来越困难的特点，我们及时做到知识更新，主动向周边县区学、向网络、书本学，及时总结提高，同时还完善了《信访接待办法》规章制度，促使接待工作进一步规范化、制度化、法制化。熟悉政策，坚持原则。提高服务，促进工作。贴近群众，解决困难。群众上访是因为有心声要向党和政府倾诉，是群众相信党、相信政府的表现，作为党政信访这个大窗口中的一线窗口，直接同人民群众打交道，我们更要身体力行地践行“三个代表”，保持\_员的先进性，切切实实地帮助群众解决生产生活中的实际困难”的宗旨。

二、20XX年工作计划

1、要高度重视处理初访工作。有些越级访的案件都是由于初访解决不及时而引起的。今后，我们要求各部门及时处理群众初访问题，态度要良好，能够解决的，要立即解决，暂时解决不了的，要做好解释工作，取得群众的理解和信任，及时向领导汇报情况，以便研究制度解决措施。对提出不合理要求的，要做好说服教育工作，并将处理情况向分管领导及时汇报。防止大规模上访事件发生。

2、加大信访法规的宣传力度，规范群众信访行为。组织一系列的活动等活动，大力宣传《信访条例》，把法制宣传教育贯穿于依法治访工作之中，使广大干部群众树立起依法信访的观念，教育群众正确行使权利，依法有序，逐级上访，反映问题。

3、加大解决问题的力度。对反映实质性问题的来信、来访、来电，只要理由充分，证据确凿，一律立案办理。同时严把结案质量关，对重点案件搞好协调、调度，加强督办，直至解决。并深入做好回访工作。

总之，通过一年的工作，接待科的工作取得了一定的成绩，但也存在着一些不足。我们将继续努力工作，积极探索解决接待的新路子，开拓创新，求真务实，把信访工作坚持不懈地抓下去，切实维护好人民群众的根本利益。

**接访群众工作总结15**

1、对自己要求不够严格。在实际工作中，还存在侥幸心理，认为有些工作可以不做的就不做了，不能以一个\_员的标准严格要求自己。

2、工作思路不够开，缺乏创新性思维。在工作中过于追求循规蹈矩，不敢创新，怕犯错误，做一些事情顾虑太多。

3、业务不够熟练。虽然取得了一定进步，但是实际工作中还是有很多的问题自己不能够很好掌握，对于法律等相关业务知识的学习交流还不够。

过去的已经过去，尽管还存在好多问题，但我相信，在组织和领导的关怀下，在同事们的帮助下，我一定踏踏实实工作，一步一个脚印，将自己的工作干得更好，做一名合格的\_员，全心全意为人民服务。

一、基本情况

20xx年，××县妇联共接待来信来访来电5件，其中来访44件，来信3件，来电3件，结案率为1;从分类情况来看：婚姻家庭类26件，占52;劳动权益类1件，占2;人身权益类1件，占2;财产权益类3件，占6;综合类19件，占38。与去年同期比较，接访总数下降了9，其中婚姻家庭类、人身权益类分别下降了26、88，但是综合类上访上升111，尤其是求助类上访大幅上升。

二、来访特点及分析

20xx年接访总数虽然较去年有所下降，但是婚姻家庭类上访所占比例较大，占信访总数的52，其中因婚外情和家庭暴力引发的矛盾较多，主要有以下几个方面的表现：

(一)家庭暴力现象仍然突出。全年共有1起家庭暴力问题上访，比去年同期多发3起。主要存在四个方面的问题：一是取证难，此类问题因发生地点多在家中，无旁证或有旁证但是不肯予以作证;二是家庭暴力的认定难以界定，公安机关在接处警中容易将其作为家庭矛盾处理;三是证据保全难，遭受暴力的女性大多无独立的经济来源，只能依靠丈夫生活，不敢或不愿报案，致使证据不能及时保全，为离婚诉讼中的证据采集增加了难度;四是人身保护令制度实施有一定难度。以上问题，导致了家庭暴力发生后，不能及时得到有力惩处，无形中滋长了家庭暴力的再次发生。

(二)因婚外情引发的家庭矛盾较多，无过错方获得赔偿有一定难度。全年共有5起因配偶有外遇引起的家庭纠纷，有两个方面的突出问题：一是举证难，在因丈夫外遇引起的家庭纠纷中，婚外情及财产数额取证难度较大，妻子在提出离婚诉讼请求时证据不足，导致妻子作为无过错方获得赔偿的难度大。二是执行难到位。20xx年我部接访一起因男方婚外情引起的离婚财产纠纷，因男方隐匿财产，女方多次到县妇联反映请求帮助，我部多次联系县法院办案部门及有关工作人员，在法院的支持下，于今年3月份，将3万元的赔偿款执行到位，有力地维护了女方及其子女的合法权益。

(三)因病致贫请求救助的信访呈上升趋势。全年共7起。对于该类问题，县妇联积极向政府及信访、民政、教育等职能部门反映，引起了一定的重视，于20xx年春节前为5名特困人员解决了帮困资金18元;4月份，又积极向县教育局呼吁，为身患白血病的儿童捐资20xx元;争取民政局低保中心的支持为一名患白内障急需手术治疗的贫困儿童解决部分治疗费用;上访户王玉秀系下放人员，回城后因不符合政策未能安置，现子女均因病去世，两个正在读书的孙女要依靠其抚养，家庭十分困难，王玉秀对政策不理解多次上访，得知这一情况，县妇联领导高度重视和关心，积极联系其小孙女邓铭就读的学校，减免了学杂费用，确保能够顺利完成学业，并在有关部门的支持下，为其大孙女张进争取了免费进入职业学校学习的机会，切实解决其就学就业的困难，通过一系列举措，彻底做通了王玉秀的思想工作，使其理解接受了政策规定，从而息访。

(四)部分女性法律意识淡薄，致使权益受到侵害。在接访中，有2名上访人均属于法制观念淡薄，与人非法同居后生育子女，男方不承担抚养义务而上访。

(五)部分妇女受经费的制约诉讼难。一些权益受到侵害的妇女作为弱势群体，自身无经济能力，家庭经济十分困难，无力支付诉讼中的法律服务费用。

三、建议

鉴于以上情况，县妇联有以下六个方面的建议：

一是要加大源头参与力度，部门协作，齐抓共管，形成维权的整体合力。

二是要通过各种形式大力宣传，提高全民的法律素质，达到人人知法、懂法、守法，依法保护自身的合法权益，加强公民思想道德建设，使不良行为受到约束。

XX年，开发区的信访工作在市\_和区工委、管委会的正确领导下，深入贯彻落实科学发展观，努力履行“民本岳阳”执政和发展理念，解放思想，紧紧围绕“项目立区、产业兴区、科技强区、创新活区”的发展思路,严格按照“属地管理、分级负责”和“谁主管、谁负责”的原则，忠诚履职,信访工作整体水平不断提高，为开发区经济发展和构建“和谐社会”作出了积极的贡献，一年来，全区上访总量为2947人次，其中进京1批1人次，到市421人次，本级接待2525人次，办理上级重要信访督办件7件，管委会和各部门领导包案处理重要疑难信访29件，受理群众电话上访105次，办理人民群众来信42件。对照目标考核要求，我们主要做了以下四个方面的工作：

一、各级领导高度重视，信访工作地位不断提高

(一)加强组织领导，形成工作合力

4月17日，市委常委、开发区工委第一书记樊进军主持召开信访工作专题会议，区工委、管委会领导认真听取信访工作情况汇报，对一些具体问题进行了研究，明确加强信访领导工作，进一步改善\_工作条件，在全区范围内选调2-3人到\_工作，从经费和其他方面都予以保证，做到要人有人，要钱有钱。要求组织部门对新提拔干部分批安排到\_挂职锻炼3-4个月。7月9日，区工委、管委会领导召开会议，专题研究部署我区“大接访”工作，并将17个重点疑难信访问题落实了领导包案;8月6日，开发区工委书记欧江平主持召开全区信访维稳工作会议，安排部署了下半年信访维稳工作。欧书记指出：当前和今后一个时期，对信访维稳工作要认清形势，强化责任，认真落实好7月3日省委常委扩大会议精神，积极化解矛盾纠纷，切实解决群众合理诉求，全区信访维稳工作必须实现“三个确保”、“七个严防”工作目标。由于工委、管委会领导高度重视，我区的信访维稳整体合力进一步增强。

(二)加强接访处访，形成长效机制

今年以来，市委常委、区工委第一书记樊进军、区工委书记欧江平、区工委副书记、管委会主任王雨田多次亲自接待上访群众，批示信访件，并对信访工作作出重要批示;区工委副书记、管委会副主任陈硕发对原康王乡粮店和供销社归属等问题在重要信访呈阅上提出了具体的解决方案;区工委副书记刘光明对西塘镇有关干部作风、三荷乡周继先恢复党籍等问题作出重要批示;区工委委员、纪委书记姜献平对康王乡干部违纪、三荷乡干部违规建房等问题落实了办理责任;区工委委员、管委会副主任胥棉桃多次亲自到区、市接访，对重大信访问题积极组织召开有关部门参加的协调会，稳妥解决了白象方便面厂工伤纠纷、三荷乡车祸事故人道援助、三荷乡敬老院经济责任问题的调查落实、西塘镇王八安意外死亡困难救助等问题;区工委委员、管委会副主任林敏伯对三个乡镇农田补偿到位等问题积极落实办理情况，督促办理结果。各乡镇、局室主要领导坚持对信访工作负总责、亲自抓、带头包案，带头接访，妥善处理信访案件。现在，我区接访工作机制日趋完善，较好地完成了信访工作的\'各项任务，为维护我区的社会稳定作出了积极贡献。

(三)积极开展“大接访”活动

开发区成立了以工委委员、管委会副主任胥棉桃为组长的“大接访”工作小组，以加强对“大接访”工作的领导，7月10日―9月25日，开发区工委、管委会樊进军、欧江平、王雨田、胥棉桃、林敏伯、黄小年、谭国良等15位领导坚持每天按要求率相关部门负责人到\_“零距离”接访群众，切实为上访群众解决实际问题。7月14日，开发区工委第一书记樊进军接待了第一位群众--乌江机筛厂下岗职工骆志亮，在认真听取骆志亮的诉求后，樊书记真切的说：“老骆等同志的低保问题，请民政部门抓紧按政策落实”。从接访室出来，骆志亮高兴地向同伴转说樊书记的表态：“今天书记亲自接访，帮助我们解决了生活保障问题，压在心里的石头终于落地了”。在大接访活动中，我区接访领导始终坚持认真倾听来访群众诉求，耐心细致的为来访群众答疑解惑。针对群众在土地征用、企业改制、劳动社保、军队退伍人员、民政等方面的问题，能当场解决的当场解决;应当解决，当场不能解决的，按照“属地管理、分级负责”，“谁主管、谁负责”的原则，向各责任单位交办，限期处理;对于缺乏事实依据、依法依规不能解决的，当场讲清道理，做好教育解释工作。通过大接访活动的开展，通海路管理处阳山、茶园两小区的水电改造、乌江机筛厂原退休老职工要求解决生活困难、部分退伍军人安置等问题按有关政策和规定得到了有效的答复。我区“大接访”活动共接待来访群群众1432人次，解决群众合理诉求57件，落实领导包案件15件，落实诉求问题责任单位21个，通过大接访活动的开展，群众的满意度明显提高。

二、突出重点解疑难，信访秩序不断好转

今年以来，我们继续认真学习贯彻国家《信访条例》和《湖南省信访条例》，切实落实中央和省、市处理信访突出问题及 件联席会议精神，积极开展非正常访和重信重访的集中整治活动，收到了很好的效果。

一是坚持做好劝返教育。我们先后劝阻进京上访人员112人次，劝返进京人员1人次，劝阻赴省上访人员213人次。进京赴省上访的问题得到有效遏制。

二是坚持解决疑难问题。通过采取梳理排查、分析研究、定向建议、接访报告、会议交办、领导包案和督查、督办等形式和措施，对市交办的康王乡粮店和供销社归属、八字门19户宅基地分配、乡镇离任村支书的生活保障、退伍士兵安置等15个信访案件，正在积极督促办理;有效解决了原乌江机筛厂骆志亮等人的老有所养、康王乡王政荣渔场补偿经济纠纷、三荷乡廖文祥涉法信访案件经济补偿等8个重点疑难案件;采取有效措施落实了丁景新菜地受损、欧阳佐清牛蛙养殖水淹补偿、水果市场收费纠纷、康王乡朱爱红地基分配、三个乡镇幼师的养老保险、西塘镇周正兵反映的村级财务、康王乡金山村车祸人道援助、康王乡采石场民工工资等问题;妥善解决了原岳阳县号称“十大癌症”信访问题之一的魏银桂、唐大鹏、王端珍等的计生并发症问题。4月1日，三荷乡花园村村民廖文祥因涉嫌寻衅滋事一案被取保候审以后，一直在市委、市政府、市人大和市直机关职能部门上访，工委委员、管委会副主任胥棉桃高度重视，牵头成立了廖文祥事件工作小组，胥主任亲自参与调查、并多次和\_、白石岭公安分局、三荷乡政府等单位主要领导一起上门做耐心细致的工作。廖文祥被刑事拘留以及羁押132天，因法检所鉴定结论发生变化，重新认定廖文祥将他人打成轻微伤其行为不是犯罪行为，撤消了对廖文祥的一切刑事强制措施，考虑到廖文祥家庭特殊困难，对其一次性救济现金4万元。5月5日，康王、西塘、三荷三个乡镇的幼师代表15人到区上访，反映区教育文化局没有兑现原解聘承诺，为其购买养老保险问题一直没有落实，详细了解情况后，我们及时与区工委、管委会主要领导请示汇报，并积极和区劳动局、教育文化局等单位联系，通过做大量工作，9月15日，三个乡镇幼师的养老保险问题已经全部落实。其他问题，我们还通过情况通报、信访动态等形式对特护期和重要信访事项提出意见和建议，收到很好的成效。

在这不平凡的一年里，在区委区政府和区信访办的领导下，我委信访工作取得一定的成绩。但由于我委工作职能决定和面临的历史遗留问题较多，使我委在今年这个特殊时期的信访工作接受了一次巨大的考验。这不仅是对我们日常工作的一次大检阅，更是对我委全体干部职工综合素质的一次大阅兵。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，我委共收到区信访办转来信访件54件，现已办结53件(除天河苑工程和城乡开发公司改制遗留问题)。分别涉及人事编制、企业改制、房屋质量、建筑安全、房产开发、工程款及民工工资、征地拆迁、建筑工程招投标、工伤事故等九大类。其中天河苑项目工程遗留问题重复信访10件，城乡开发公司改制遗留问题重复信访9件，房屋质量投诉9件，征地拆迁7件(其中重复信访3件)、公伤纠纷3件，人事编制问题3件(均为重复信访)，拖欠工程款和民工工资各1件(共2件)其他类信访10件。

(一)高度重视，严格考核。一年来，我委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、各科室站(所)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。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。确保了奥运会、残奥会及重要节日、会议期间无人赴渝进京上访。

(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、全委办案和重要案件领导下访、带访、包案等制度。最大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，听取每个包案小组对包案的处理进展情况和人员稳控情况，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。

二、重要信访案件原因的分析

在54年信访件中，最为突出的是城乡开发公司改制遗留问题和天河苑工程项目遗留问题，这两个信访件均属全区信访件中的“骨头”信访件。

(一)、城乡开发公司改制遗留问题。引起信访的原因，一方面是由于XX年改制过程的不尽完善，以及改制后企业没将后续问题彻底落实。另一方面，由于近几年来房地产行业发展速度的迅猛，城乡开发公司资产进一步增值，加上幕后部分人员与公司领导层的个人恩怨借机怂恿部分职工进行上访，并从经济上给予了强有力的支持，致使部分职工上访势头至今不断。

从职工反映问题至今已达一年多时间，目前职工的养老保险和医疗保险已完善。公司拟定的第三个安置方案已通过相关部门的最后审定，一致认为，该方案在目前的政策法律法规范围内已最大限度保证了职工的利益。待请示区领导同意后安置方案开始启动。

关于养老保险的转移事宜，由于需要详尽核对的数据多、涉及时间长，目前仍在进行中。就城乡开发公司职工养老保险由机保转入到社保一事已得到重庆市劳动局的正式批复，我们已将此情况向区委、区政府相关领导汇报和请示，希望能尽快落实。

(二)、“天河苑” 项目工程信访案件。

根据相关部门的调查了解，造成不稳定的因素:一是天河公司资金缺乏,不能按期支付工程款和民工工资,引发施工单位、监理单位、售房公司及民工不稳定;二是天河苑工程停工后.导致拆迁户和购房户不能按期接房;三是天河公司债务多而引发债权人不稳定。而引起资金缺乏的原因有三个:一是南川天河房地产开发公司在注册登记时，虚报注册资本，成立后也未及时补足注册资本，致使其在开发“天河苑”项目时，资金短缺;二是“天河苑”项目贷款资金监管不力，未专款专用，待银行发现问题后中止了贷款的发放，继而造成天河苑工程资金断链;三是天河房地产开发公司财务管理不规范，台帐建立不完善，帐务混乱，造成资金去向不明，继而导致部分资金未用在“天河苑”项目上。

三、工作反思

一年来，尽管全委的干部职工为我区的“保稳定、促发展”付出了艰苦的努力。但回过头来，我们不得不反思自己，审视自己。信访问题不是一朝一夕就形成的，这与我们全体干部职工的自身素质、工作作风、服务质量、办事效率等有着密切的联系。给我们今后的工作提出了更高的要求。一方面，我们将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，我们将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，确保我区经济持速发展和社会稳定。

20\_\_年以来，我院认真贯彻党的十八大，十八届四中、五中全会和中央、省、市信访维稳工作会议精神，深入开展信访案件排查化解、扎实做好稳控疏导，规范提升风险评估，有效强化预防处置，各项工作目标任务顺利完成，现将一年工作总结如下:

维护政治大局安全稳定是信访维稳工作的首要目标。今年以来，随着中央、省政协、人大两会和党的十八届

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！