# 2024年信访办年终总结(二十篇)

来源：网络 作者：烟雨迷离 更新时间：2024-06-22

*总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。信...*

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

**信访办年终总结篇一**

全区信访工作在地委、行署和林管局的正确领导下，在省办的具体指导下，以“三个代表”重要思想为指导，大胆创新，与时俱进，以解决人民群众实际问题为出发点和落脚点，努力提高信访工作效率和质量，通过各级党委、政府部门的共同努力，信访问题大多化解在基层，为全区的经济建设和社会稳定做出了积极贡献。

20xx年全区信访部门共接待受理群众来信来访6992件次，其中受理群众来信515件次，接待群众来访6477人次;发生群众集体上访202批次4064人次;地区信访办接待群众个人来访173件次269人次，比去年同期142件次218人次，分别件次上升21。83%，人次下降23。39%;接待群众集体上访69批次1120人次，比去年同期78批2817人次分别下降11。53%和60。24%。

一、用xx大精神统领信访工作，认真落实党政领导信访工作责任制。

地委、行署和林管局把信访工作看成是落实xx大精神、实践“三个代表”的具体体现，是各部门工作好坏的综合反映，是对基层单位党政班子和领导干部有无驾驭全局工作和处理复杂局面能力的检验，是评价基层工作和干部素质好坏的重要标志。因此，我区始终把信访工作做为“一把手”工程来抓，全力推进党政领导信访工作责任制的落实。一是定期召开各种会议，研究、部署、落实信访工作。全年召开全区信访工作4次，地委常委、常务会议5次，地区信访领导小组会议4次，信访工作专项推进会议1次。二是在《大兴安岭日报》上向社会公布专员信访电话和三县四区行政首长信访电话，并公开承诺服务内容和服务时间。三是认真做好党政领导信访接待日工作。通过新闻媒体和政务公示板定期向社会公布领导接待日的时间、地点、接待领导的姓名、职务和分管工作范围，同时各级信访部门针对共性问题安排预约接待。四是各级领导包案制度落到实处。全年所有信访案件全部实行“一案双责制”，省办下交案件由一名地级领导和一名县级领导包案，地区督查案件由县级、科级两级领导包案。五是重点、难点信访案件实行双重督办。地委、行署和林管局领导对解决“三访”等重点难点信访案件高度重视，为进一步加大督办效果，切实解决信访问题，决定对重点难点信访案件实行双重督办，即在地区信访办的督办下，再交由地委督办室督办，全年共有五个重点信访案件纳入地委督办室的督办之中。六是地委、行署和管局主要领导到基层检查工作，每到一处必查信访工作情况，有利促进了信访工作的顺利推进。七是地委、行署、管局与各县区局签订信访工作目标责任状，对责任目标完成情况实行奖惩。目前，全区基本形成党政一把手负总责，主要领导亲自抓，分管战绩领导具体抓，部门领导配合抓，层层落实信访领导责任制的工作氛围。

二、加强民主政治建设，及时反映社情民意，不断推进依法治访工作。

为加强民主政治建设，充分发挥信访了解民情、反映民意、集中民智的重要作用。一是发挥信访工作在民主决策、民主监督和民主管理中的作用。全年收集信息398件，整理编发55期;征集人民237条，报送省办17件。我们一方面通过信息渠道及时反映问题。如《关、停、破产、转制企业职工的遗留问题应引起重视》、《红村农民土地春耕问题亟等解决》、《老楼区水暖系统改造》等信息，引起各级领导高度重视。另一方面加强人民建议征集工作，立足于紧紧围绕林区经济发展建设，群众生产生活、文化建设、医疗卫生、城市管理等方面进行建议征集，向领导机关尽可能多的提供有参考价值的、可成果转化的人民建议，集人民群众的智慧于林区发展建设之中。如《中学应开展远程教育》、《完善健身设施、倡导全民健身》、《非国有企业负责人当选政协委员应进行社会保险缴费情况的资格审查》、《加强草原管理势在必行》等一些建议。二是认真学习、宣传贯彻信访法规，严格执行国务院《信访条例》。各县区制定了各科信访工作制度，并将信访法规、制度，编成册下发到各基层单位。《黑龙江省信访工作条例》颁布后，在全区掀起了学习热潮，并以会代训对基层信访工作人员进行培训。三是维护正常的信访秩序，引导群众依法有序信访。塔河县进一步建立和完善了8项工作机制;呼中区制定了《呼中区群众逐级依法信访程序图》，并实行信访基层单位领访制。

三、提高信访干部素质，不断加强信访部门自身建设。

1、全面领会xx大精神，通过开展“两风”建设活动，不断提高信访干部素质。在“两风”建设中，我们从强化职工的学习教育入手，重点学习了xx大精神，胡同志关于坚持“两个务必”优良传统的重要讲话等学习内容，使职工学习教育面达100%，为解决在“两风”建设上存在的问题，我们制定了工作方案，发放征求意见表17份，查摆出5条工作作风方面的不足，进行深入整改，制定出整改措施5条，建立健全规章制度4项。为不断提高信访干部政治和业务素质，结合创建学习型机关活动，我们开展了素质教育活动，其内容是：树立“两个”新形象：即全心全意为人民服务的公仆形象和密切党群、干群关系的窗口形象。打造“三种能力”，即文字综合能力、口头表达能力、办事协调能力。发扬“一种作风”，即当日事、当日毕的雷厉风行。塑造“一种精神”，即任劳任怨、拼搏不息的精神。强化“一个意识”，即创先创优意识。

2、信访部门办公自动化水平得到提高。各县区均对信访部门的能力建设非常重视，加大对信访部门的投入，全区信访部门基本配齐了电脑、传真机和打印机等办公设备，在机构编制较紧的情况下，努力向信访部门倾斜，保证了全区信访工作的顺利开展。

四、努力减少集体访、越级访、重复访，为全区经济建设创造良好的社会环境

“三访”问题一直是信访工作的重点，地委、行署、管局明确提出要求：各级党委和政府要采取强有力的措施，“看好自己的门、管好自己的人、办好自己的事”，全力维护社会稳定。为努力减少集体访、越级访、重复访，解决“三访”问题，在省办的统一部署下，今年重点开展信访积案会战，重复进京到省专项治理和涉法涉诉信访案件专项治理三项工作。

1、开展群众重复上访问题专项治理和涉法访案重点治理工作。为抓好“两项治理”工作，地委、行署高度重视，8月17日召开全区信访工作会议，9月9日召开了做好进京上访劝返和稳定工作会议，10月10日召开了涉法涉诉信访案件归口办理联席会议，三项专项会议分别对“两项治理”工作进行了动员部署。制定了《大兴安岭地区开展群众重复上访问题专项治理工作方案》，成立了由地委副书记为组长的地区开展群众重复上访问题专项治理工作领导小组，方案要求全区专项治理工作从8月15日开始启动，至11月末结束，分四个阶段进行。地区政法委对涉法涉诉案件再复查、再审理工作进行了细致的分工落实，成立了由地区政法委主管领导为组长的重点治理涉法信访案件工作领导小组，印发了《全区集中处理涉法涉诉案件专项治理方案》，方案把涉及地区中级法院的13件、地区公安局的5件信访案件进行了分解，划分了领导包案责任，明确了任务，提出了具体办结的工作时限，同时确立了重点案件督办部门的责任。目前，专项治理工作中省下交信访案件35件，实际28件。28件案件均已查清，其中有10件上访人明确表示息访，已彻底结案;18起信访案件分别落实了地级领导包案责任制和责任单位，加大稳控力度，现总体比较稳定，稳定率达到92。59%。涉法信访案件18件（下交7件、自查11件），其中涉及法院12件（基层法院3件、中级法院6件、省高院3件），涉及公安局5件、涉诉1件。所有案件已按省里要求进行归口办理，大部门案件正在再复查再审理之中。省高院正在审理2件，已胜诉1件，涉及公安的2件已表示息访。我们的主要做法：

一是专项治理重点落在解决问题上。我区在专项治理过程中注重解决实际问题保稳定。阿木尔林业局某某因补发工伤医疗费和工资等问题，因要求过高久访不息长达30年之久，在这次专项治理中视其没有连锁反映的可能，实行倾斜解决，退休工资补发标准由95%提高到100%，补偿金由11万元提高到17万元。本人彻底息访，其老伴已迁居外地老家居住，本人表示不再上访。塔河县王某是个老知青工，由于要求退休和参加养老保险等无理要求多次到省进京缠访、本人患有严重肝腹水，塔河县把此人从北京接回后，送进医院进行抢救治疗，并发困难补助1000元，有效稳定了上访人的情绪。松岭区李某家庭生活十分困难，要求照顾解决子女就业等问题，政府为其排忧解难，给其子女安排了适当的工作，并让其享受低保待遇。群众的生活困难得到及时的解决。对于呼中区迁居长兴岛人员张某等人提出落户以及生活困难问题，除了呼中区党政主要领导亲自率工作组到长兴岛现场办公解决实际问题外，地委和行署组织由地级领导带队的工作组赴长兴岛帮助协调解决500多户居民的落户问题，经过耐心细致的工作，现已同瓦房店市长兴岛镇签定了落户协议，避免了大规模进京集体访。

二是党政领导高度重视，主要领导亲自挂帅，靠前指挥。地委书记亲自过问专项治理工作的进展情况，专员加大信访电话问题处理力度，要求每天报送信访问题处理情况，对重要信访问题都能亲自批示办理，主管信访工作地级领导亲自指挥、研究、处理重点信访案件。地委、行署10名副地级以上干部挂帅包案，12名县级领导参加了包保责任分工。治理整顿期间地委召开了三次常务会议专门研究治理整顿工作和重点疑难案件的难点问题，领导信访接待日加大了密度由每月2次增加为每月4次及不定期的临时接待，为治理工作起了表帅，铺平了道路。

三是加大督查工作力度。地委、行署两次召开重点单位信访案件处理情况的推进汇报会，信访主管领导亲自到县区、林业局听取对重点疑难案件处理进展情况汇报，并提出督办意见。对5件重点疑难案件交由地委督办室督办。地区信访办两次组织工作组深入基层督办专项治理工作，逐一走访了解和处理专项治理工作进展情况和难点问题。

2、开展集中处理进京到省上访问题会战工作。

地委、行署、管局对信访会战高度重视，分别召开了地委常委会议、地区信访领导小组会议及全区开展集中处理群众进京到省上访问题会战动员大会。各县区（县级企业）及地林直各单位也迅速行动，先后召开常委会（党委会）或县（区局）长办公会议，研究部署本地、本部门的会战工作。

一是做好矛盾排查和包案工作。在会战中，我们将矛盾排查工作放在首位，将排查范围扩大到200\*年以来的不稳定因素，除省办下交的17件案件外，地区又确定了45件自查案件，同时对省办下交的17件案件分别确定一名地级领导和一名县级领导包案，对自查的45件案件也做到分别由县级、科级两级领导包案，62件疑难信访案件全部实行”一案双责制“。要求每位领导要切实负起责任，对所包案件必须亲自受理督办，直至案件能有最终结果。为加大会战工作透明度，对会战工作利用新闻媒体进行公开报道，给群众知情权，为群众监督创造条件。

二是党政主要领导亲自攻坚克难，全力做好调查处理工作。面对会战中上访老户多、问题解决难和稳控工作难度大的复杂情况，各级党政领导亲自挂帅，深入基层，本着倾斜解决、就地稳定的原则，在62件信访问题中筛选出五个方面难点问题，如老知青工群体访、呼中区迁居长兴岛人员落户问题、事业转制分流人员中退休人员的福利待遇和省办下交某某上访问题，及时分别提交地委常委办公会和专员局长常务会议进行了研究解决。在呼中区长兴岛上访案件的处理中，地委副书记魏文彦同志亲自包案，地委常委、地区政法委书记张赋同志亲自带领由公安局、信访办、呼中区的有关人员组成的工作组，深入到辽宁省瓦房店市和长兴岛镇，与当地有关部门具体协商解决呼中赴长兴岛人员的落户问题。据不完全统计，会战中全区共投入438万元资金，重点解决了上述五个方面的难点问题。

三是加大会战督查工作力度。会战期间，地区督查组深入基层单位对重点疑难案件进行督查督办，对8起调处不到位的信访案件责任单位和责任人给予通报批评，诫免谈话20人次，对无理取闹上访人行政拘留9人，公安训诫2批37人次。

四是信访工作长效机制得到进一步充实和完善。为了加强信访工作责任制的落实，各地、各部门创造了一些好的经验和作法，如加林局的“一案双责、一责三挂钩”、加区的“五个到位”、呼中区的社区联包保稳定、松岭区的对特殊困难群众从关心生活入手保稳定的一些作法，有利推动了会战工作的顺利进行。通过会战，我区进京到省上访件次比去年下降9。6%，人次下降59。95%。

五、畅通信访渠道，努力为人民群众办实事

全区各级党委和政府，采取各种措施畅通信访渠道，正确处理改革、发展、稳定的关系，把信访问题的解决作为实践“三个代表”的具体体现，努力解决人民群众实际问题。一是继续推行党政领导信访接待日制度。全年，共有地级领导25次到地区信访办值班接待上访群众，直接解决信访问题52件。如：1月19日啤酒厂原职工因欠发工资和养老保险等问题进行上访，行署副专员、管局副局长李廷祥同志在领导信访接待日上两次接待他们，接待后与相关部门协调及时解决了他们的问题。四是加大专员信访电话的工作力度。全年办结省长信访电话办会室交办事项16件，直接办理专员信访电话231件，二级网络单位共受理群众话访事项345件。今年将专员信访电话接待情况由每月上报一次改为每天上报一次王专员，王专员亲自阅批，加快了信访问题的调处速度，加大了信访问题的解决力度。200\*年3月20日，内蒙古自治区居民王某拨打专员信访电话反映：他的货车拉雪糕棍经过我地区新林区塔源林场检查站时被罚款1300元，未开罚款收据。我办对此话访事项向新林区进行了交办。经查，王某反映的问题属实。新林区资源科认为，工作人员罚款处理数额得当，但未开罚款收据违反了有关工作制度和有关法规。

二是继续推进信访工作触角延伸，地、县（区）、乡（镇）、村（社区）和企业的群众信访工作网络已基本健全，使群众的信访问题层层有人管、有人问，保证人民信访权利的顺畅上达。

三是坚持“抓早、抓小、抓了”的原则，变群众上访为主动下访，认真做好矛盾排查，把问题解决在萌芽状态，避免和减少“三访”发生。今年三月，通过排查得知呼玛、韩家园两金矿近百名职工，因按照国家政策将限时封矿后要求解决生活出路等问题，欲越级集体上访。地委、行署根据信访部门的排查情况，及时请示上级，制定切实可行办法，解决了两矿职工的生产生活实际问题。地区电力工业局在得知古莲河煤矿部分职工因要求解决一次性安置职工的白条子工资问题酝酿上访，便立即组织调查组，从购煤款中预付70多万元，兑现白条子工资，切实解决了职工的生活困难。

为了严肃林政纪律，整顿行业不正之风，对两名林政工作人员做出了处理：

1、调离林政工作岗位;

2、各罚款200元;

3、写出书面检查。并对新林区各检查站通报此处理决定。

总结20xx年全年的工作，我们确实取得了很好的成绩，为维护社会稳定，促进全区发展做出了贡献，但同时也应看到我们工作中仍存在的问题和不足：

1、群体上访出现跨区域、跨行业串联上访的现象。

2、有些地方和部门领导对新形势信访工作的重要性认识不足，工作乏力。

3、个别单位和部门开拓创新意识不够，工作作风和方式方法不能适应新形势、新任务的要求。

在明年的工作中，我们将继续实践“三个代表”重要思想，面对前进道路上的困难和挑战，要增强政治意识、大局意识、责任意识、忧患意识，努力探索新形势下信访工作的新思路、新举措、新办法，以为人民群众解决实际问题为着眼点，以维护全区社会稳定、促进经济发展为目标，继续做出我们的新贡献！

20xx年对我们来说，也是一个非常重要的年份，很多工作任务已经将我们的20xx年工作时间表排满了，但是这不是理由，不是借口，我们必须还要做的更好，为人民服务为人民谋幸福，谋利益才是我们信访工作的宗旨。信访工作在一定程度上有着很多的禁忌的地方，也是较为得罪人的单位，所以我们必须要时刻的以人民为首要，不怕得罪人，做好20xx年的信访工作！

**信访办年终总结篇二**

一年来，我乡信访工作在乡党委、乡政府的正确领导下，在县信访局的具体指导下，认真贯彻落实市、县信访工作会议精神，牢固树立“守土有责”、“第一要务求发展、第一责任保稳定”的思想，强化责任意识，规范信访行为，畅通信访渠道，维护群众合法权益，确保社会大局稳定，实现了信访工作“一控制、两下降、三没有”目标，为加快建设生态富裕文明和谐新双河奠定了良好的发展环境。全年共接待受理群众来访38件，涉及土地纠纷10件、民政救济14件、民事纠纷5件、其他9件。落实相关领导包案处理38件，按期办结率达到了100%;党政领导下访75人次，深入农村基层为群众解决信访热难点问题78件，有效维护了群众的合法权益和社会大局和谐稳定。现将一年来的信访工作总结如下：

乡党委、乡政府从讲政治的高度把信访工作列入了重要议事日程，把做好信访工作作为打造“亲民、爱民、为民”的一个重要举措，年初召开了信访工作会议，通报了2024年全乡信访工作，传达市、县信访工作会议精神，对2024年信访工作进行了全面安排部署。成立了信访工作领导小组，由乡党委书记为组长，乡长、人大主席为副组长，各包片领导及相关单位负责人为成员，下设办公室。乡党政一把手亲自过问，常抓在手，紧盯不放，乡人大主席专职负责全乡信访工作，做到党政“一把手”负总责，分管领导具体负责，其它领导“一岗双责”，相关单位各司其责，形成上下联动，左右协调的信访工作格局。

针对我乡地域广、群众居住分散、信访工作量大的实际，我们首先从健全基层信访网络抓起，按照“强化乡一级，完善村一级”的思路，着力构建起“横到边、纵到底”多方位宽领域的信息网络体系。乡上设立信访工作接待室、民政信访接待室、纪检信访接待室，分别落实专人管理，各负其责，密切配合。在各村分别设立了信访调解组织，配备村级信访调解员17人，村小组调处中心户长94人，发挥他们身处基层，发现信访苗头早，掌握信访信息多的优势，及时反馈信访信息。今年6月开展了矛盾纠纷大排查大化解活动，通过了解社情民意，积极排查群众反映的热点、难点、焦点问题，综合分析，对有可能引发的信访动向，早发现、早报告，做好上下沟通，信息互通;对高丕利、刘德军等退伍军人，我们一方面落实各项优惠待遇，想法设法解决他们生活中的实际困难，提高他们的生活水平，一方面切实加强监控，由所在村包片领导和包村干部常年包抓，村支部书记常年监控，确保他们不参与集体、越级上访。

在建立健全信访隐患排查机制的基础上，超前做好信访预案，把握工作主动性，变单一处理为综合治理。

一是充分发挥村级组织的作用，特别是村级调解委员会的职能，对苗头性、倾向性的社会现象，早介入、早化解，把信访工作与矛盾调解工作有机结合，将矛盾化解在萌芽状态，确保一般信访不出村，重大信访不出乡，有效地堵住了信访源头。

二是健全综合协调机制。有些信访问题的解决涉及到多个单位、多个行政村，甚至涉及到其它乡镇或县级部门，我们注重协调，合理配置资源，明确直接责任人，赋予相关职权，限时办理;

三是落实重大信访由党政“一把手”亲自过问，及时处理，避免引发越级上访。

把解决信访老户及历史遗留问题与当前农村工作紧密结合起来，做到两手抓，两手硬，始终把群众利益放在首位，积极化解各种遗留问题，尤其是对近年来退耕还林、计划生育、石油征占地权属及补偿等工作中存在的问题加以彻底解决，深受群众。

四、规范工作，落实信访工作长效机制

我们先后制定了《双河乡信访工作制度》、《党政领导信访接待日制度》、《信访责任追究制度》等一系列规章制度，以制度规范工作运行，用制度管人、管事，使全乡的信访工作朝着规范化、制度化、法制化轨道迈进了一大步。

一是建立了领导带头抓信访工作机制。坚持定期召开信访领导小组会议，分析信访形势，部署下步工作。坚持每星期一党政领导信访接待日制度，乡上主要领导亲自阅批信访件制度，做到有信必复，有访必接、有案必处。

二是建立信访工作领导责任制，严格实行责任追究。乡上年初与各村、乡属各单位签订了《信访工作责任书》，并将其纳入全乡经济社会发展综合考核指标，与其它工作同部署、同检查、同落实，严格兑现奖惩。对工作完成比较好的给予奖励，对工作失职或工作不力，造成较坏影响的给予通报批评，直至依照有关规定追究相应责任。

三是建立信访督查落实机制和处理信访联席会议制度。充分发挥各村、乡属各单位的上下联动作用，由乡党委、乡政府主要领导牵头，派出所、司法所等相关单位负责人员参与，协调互动，集中处理信访突出案件及群体性的重大事件，并对全乡信访工作中存在的问题及处理情况进行督促检查。

大力加强领导干部作风建设，一是认真做好初信初访工作，对来访群众的问题做到事事有交待、件件有落实、案案有结果，不留尾巴，不留后遗症，务求一次解决，努力把问题解决在首办环节，力争不出现重访事件。

二是将信访“关口前移”，变群众上访为领导干部“下访”，在日常工作中经常主动深入基层，深入群众，以深厚的感情，满腔的热情，了解百姓疾苦，倾听群众呼声。

三是变信访办理为信访服务，把信访工作与为民办实事结合起来，千方百计解决群众实际困难和问题。 对来访群众，做到耐心听取申述，虚心听取批评，有效地防止了“一说就吵，一谈就崩，一定就跳”现象的发生。

切实抓好教育疏导工作。对各类信访案件，坚持教育与疏导相结合的原则，严格按照有关法律法规，兼顾法、理、情，依法依理依情予以解决。对来访群众反映的问题，从事实和政策方面进行分析，做到能解决的及时解决，暂时不能解决的创造条件尽快解决，不能解决的做好思想疏导工作，从而切实提高了处理信访问题的质量和效率。

**信访办年终总结篇三**

20xx年在区委的正确领导和人大、政府、市中级的有力监督支持指导下，我院采取有力措施，努力解决涉诉信访问题，取得一一定成果，全年度共接待来访人员 113人次，妥善处理上级转办群众信访事项18件，共化解了涉诉信访案6件，其中让二个疑难积案的当事人出具了息访承诺书，成功劝阻欲到省进京上访的涉诉信访人员12人次，有效处理等上访人的信访突发事件3起，有效预防了涉诉信访突发事件9起。

但是，涉诉信访工作的形势依然十分严峻，重复访、越级访时有发生，影响了社会稳定。对此，我们深感责任重大。为了有效解决涉诉信访问题，我们对涉诉信访案件进行了认真分析研究，找准原因，采取对策，尽快扭转被动的局面。现将有关情况汇报如下：

一、领导重视，真抓实管

一是正视现实，增强做好涉诉信访工作的政治责任感。我院是涉诉信访案件较多的单位，面对多年来形成的十多起诱因多样、案情复杂、调处艰难的涉诉信访重点案件，我们深感责任重大。为扭转涉诉信访工作的被动局面，维护社会稳定，我院多次召开党组会议和审委会会议，分析形势，剖析原因，研究具体解决措施，从讲政治的高度把处理涉诉访工作摆上重要日程。

二是明确责任，落实任务。按照上级有关要求，将所有重点案件分解给每位领导，要求必须做到亲自接访劝返，亲自研究不息诉罢访的原因，亲自进行协调处理，确保所包案件彻底解决。

三是加强督促检查，促进责任落实到位。为改变领导包案中只动嘴不动手、假包虚包的问题，我院制定了领导包案责任制和院领导带班值周制，每月都定期听取情况汇报，制定彻底解决问题的措施，检查督促工作落实。每周轮流安排院领导带班值周。同时，按照责任倒查的要求，对解决问题不力的案件责任人进行通报，确保了大多数重点案件经过包案领导艰苦细致的工作而息诉罢访。如，邓电平案和余珍秀案均为院长谢华云包案，该二均已彻底化解，两案的当事人感激涕零地出具了息访承诺书。

二、以案结事了为目标，从源头息访

(一)抓好立案关，以疏化访。

对法律、法规没有明确属于受案范围的或法律法规规定的可以受理但主要应先由政府有关部门解决的，或司法解释规定不宜受理的，以及因企业改制对政府行为不满已经形成集体上访的，村委会、村民组在职权范围内所行使的利益分配等等，做好当事人思想工作，引导其通过其它途径解决问题，避免乱诉乱立现象发生。

(二)建立健全信访问题排查机制，对信访问题尽早发现尽早解决。

具体做法：

1、在院内对所立和所结案件每月进行一次疏理，从中发现问题苗头。

2、对已结案件勤下基层排查问题。

(三)建立健全涉诉信访风险评估机制，引导办案庭局、办案人员在办案中主动预防和化解信访问题。

如把其所办案件是否发生信访问题及发生率与其年度积效考核及评先评优挂勾;对其在办案中排查问题是否有力进行奖罚，如其应排查出来而未排查出来，日后又发生信访问题的，除罚款外，还要取消其评先评优资格;对其在办案中是否积极配合立案信访部门化解信访问题实行奖罚。

三、抓好联动调解，以调息访

一是实施速裁机制整合资源，短平快调解纠纷，息诉率达到98%，形成与村委会、居委会、司法局、派出所等相关社会联动化解矛盾，提高调解率;

二是抓好判后释法，以明释访。要求100%公开宣判，100%实行主审法官亲自向当事人双方送达法律文书，听取当事人对案件审理及判决结果的意见，将判后释法纳入宣判的明确要求，使胜败皆明;

三是抓信访解决，以效定访。例如：院里有三个赔偿案件进入执行阶段后，因被执行人无可供执行的财产而未能将赔偿标的款执行到位，考虑到申请执行人生活确实困难，院里分别给予他们一定数额的司法救助金，平息了他们的激动情绪，使原本要带生活用品到住下来闹访的当事人放弃了闹访的念头。

四、建立科学长效的工作流程

在具体操作上，建立三级工作机制：

(一)一级机制。

对在排查中发现的苗头，成立以带班值周院领导、该案所属的分管院领导、庭(局)长、案件承办人及分管信访工作的院领导、立案庭庭长、信访专干为成员的工作组，提前做疏导防范工作，如出现小信访问题，及时解决，如出现较大问题，上升二级机制解决。

(二)二级机制。

对已经在本市内信访尚未到省进京访的上访案，由信访专干写情况汇报和建立台账，由院长确定包案领导和责任人，确定解决时限，并成立以包案领导、各相应分管院领导、庭(局)长及责任人、立案庭庭长、信访专干为成员的工作组，制订方案，谋划措施，做矛盾化解工作，如出现大的信访问题，上升至三级机制解决。

(三)三级机制。

对已经到省、进京的信访案，成立以院长亲自担纲的工作组强力化解。工作组以院长为组长、分管信访工作的院领导和分管发生信访问题的案件所属的副院长为副组长、各带班值周院领导及原案件所属庭(局)长、立案庭庭长、信访专干及原案承办人为成员，进行信访稳控及矛盾化解工作。工作组研究对策，制定工作预案，即分工到人责任到人，又通力合作。

五、做好网上申诉信访和视频接访工作。

按照最高和省高院关于开展远程视频接访联通测试的紧急通知的要求，我院认真协调落实好远程视频接访联通工作，已实现了与最高、省高院及市中院的视频接访网络联通。

设置了专用远程视频接访室，固定办理场所，完善了相关设备，明确了联络人员和技术保障人员，加强人员培训，完善办理流程，在上级规定的期限内实现了正常运转。

根据最高院和省高院的精神，最高视频接访的“进京访”不计算在进京访总量中，省视频接访的“到省访”也不计算到省访总量中。对有到省进京访苗头的上访人，今后要积极引导尽可能的争取通过视频方式接访，以减少到省进京上访量。

六、解决涉诉访的经验和教训

(一)处理涉诉信访工作的经验

1、紧紧依靠区委领导和人大、政府的监督支持。

涉诉信访是十分复杂，调处难度大的突出问题，紧紧依靠区委的正确领导和人大、政府的有力监督支持是扭转被动局面有力保障。

一要按照区委、政府的统一安排部署，抓好措施的落实，确保重点案件妥善调处，及时化解。

二要及时将处理涉诉信访工作中遇到的实际问题和困难向区政法委汇报，主动与政府沟通情况，提出妥善解决的建议，按照区委和政府的具体部署攻艰克难，及时调处化解一批重点案件。

三要与属地党政机关相互配合，及时做好调处和稳控工作。

2、坚持以人为本。

要按照有理推定的原则，对每起案件深入研究分析上访的诉求，找准上访的原因，理清是非曲直。对有理访或合理部分，要加大解决力度，采取司法救助，人文关怀等措施，促使上访人息诉罢访。

3、提高司法能力。

一是努力提高案结事了的能力。在处理案件中，按照调解优先的原则，能诉讼调解、执行和解的案件尽最大努力进行调处，减少因对裁判不服引发的新访。

二是努力提高减少质量瑕疵的能力。一些涉及上访人的案件虽然实体处理没有错误，便由于办案人工作作风不端正，工作不负责任，出现案件质量瑕疵，引发上访。要严格审判管理和监督，从细微处入手，最大限度减少质量瑕疵。

三是增强处理复杂矛盾的能力。前题是要坚定信心，克服厌战情绪，攻坚克难，为处理复杂矛盾奠定坚实的思想基础。要把执法的法律效果与社会效果相统一，增强预防涉诉访的警觉性，采取有效措施防止新访发生，尽快使老访息诉罢访。

四是增强程序引导能力。要通过程序引导，使上访人从访为诉，减少越级上访和非正常访发生。

4、落实责任制和追究制。

要按照信访责任制的要求，坚持一把手负总责，谁主管谁负责，谁办案谁负责，把重点案件的责任落到实处。要严格落实信访责任追究制，对工作不负责任，违法裁判等原因引发的信访问题坚决追究政治责任和经济责任，增强责任人的危机意识。

(二)处理涉诉信访工作的教训

1、从源头上消化和遏制涉法信访问题力度不够

个别干警没有充分认识涉诉信访工作是一项艰难而复杂的工作，大局意识、司法为民意识、责任意识不强，切实把信访工作贯穿到审理案件的每个环节，稳定当事人情绪，及时化解矛盾工作力度不够。办案人遇有信访苗头的案件不能及时汇报。对有闹事苗头的信访案件，信息不畅通，沟通不及时，没能把信访事件消除在萌芽状态。

2、对处理信访问题增加的负累估计不足

多数上访者情绪激烈、言行偏激，违法行为时有发生。有些人为达到个人目的，以各种手段对施加压力。他们串联、聚集，穿状衣，下跪、哭诉，静坐，围堵和其他国家机关大门，拦截领导干部车辆，围攻工作人员，严重干扰了人民和其他国家机关的工作秩序，影响社会稳定。

以各种手段相威胁，谩骂、攻击甚至伤害接访人员。这些人虽经各级各部门耐心地反复做工作，但仍屡访不止，已成为一大社会问题。他们耗费了大量人力、物力、精力，使正常信访工作受到很大干扰，同时极大地增加了在处理信访问题工作中的经济负累。

3、对无理闹访、缠访人员制裁力度不强

未能坚决制裁违法信访。对无理访，数年缠访的分析原因，理性处置，耐心劝其息诉的同时，对没有达到个人目的而无理取闹，蓄意鼓动，抵毁形象，诽谤法官的无理上访人的依法制裁不及时，对其他无理上访人没能起到警示作用。

**信访办年终总结篇四**

2x年已经走过，新的2x年已经到来，在结束了一年的工作之后，必须要对过去一年的工作做一下总结，总结我们在一年工作的优良和不足之处，以便我们能够在将来一年的时间里有一个警钟在敲打着我们，让我们有前车之鉴，让我们能够更好的发展下去，这样我们的工作才有意义，才能够“百尺竿头，更进一步”。2x年我们区的信访工作总体来说还是做到了公平、公正，做到了为人民服务的宗旨!

全区信访工作在地委、行署和林管局的正确领导下，在省办的具体指导下，以“三个代表”重要思想为指导，大胆创新，与时俱进，以解决人民群众实际问题为出发点和落脚点，努力提高信访工作效率和质量，通过各级党委、政府部门的共同努力，信访问题大多化解在基层，为全区的经济建设和社会稳定做出了积极贡献。

2x年全区信访部门共接待受理群众来信来访6992件次，其中受理群众来信515件次，接待群众来访6477人次;发生群众集体上访202批次4064人次;地区信访办接待群众个人来访173件次269人次，比去年同期142件次218人次，分别件次上升21.83%,人次下降23.39%;接待群众集体上访69批次1120人次，比去年同期78批2817人次分别下降11.53%和60.24%。

地委、行署和林管局把信访工作看成是落实xx大精神、实践“三个代表”的具体体现，是各部门工作好坏的综合反映，是对基层单位党政班子和领导干部有无驾驭全局工作和处理复杂局面能力的检验，是评价基层工作和干部素质好坏的重要标志。因此，我区始终把信访工作做为“一把手”工程来抓，全力推进党政领导信访工作责任制的落实。一是定期召开各种会议，研究、部署、落实信访工作。全年召开全区信访工作4次，地委常委、常务会议5次，地区信访领导小组会议4次，信访工作专项推进会议1次。二是在《大兴安岭日报》上向社会公布专员信访电话和三县四区行政首长信访电话，并公开承诺服务内容和服务时间。三是认真做好党政领导信访接待日工作。通过新闻媒体和政务公示板定期向社会公布领导接待日的时间、地点、接待领导的姓名、职务和分管工作范围，同时各级信访部门针对共性问题安排预约接待。四是各级领导包案制度落到实处。全年所有信访案件全部实行“一案双责制”，省办下交案件由一名地级领导和一名县级领导包案，地区督查案件由县级、科级两级领导包案。五是重点、难点信访案件实行双重督办。地委、行署和林管局领导对解决“三访”等重点难点信访案件高度重视，为进一步加大督办效果，切实解决信访问题，决定对重点难点信访案件实行双重督办，即在地区信访办的督办下，再交由地委督办室督办，全年共有五个重点信访案件纳入地委督办室的督办之中。六是地委、行署和管局主要领导到基层检查工作，每到一处必查信访工作情况，有利促进了信访工作的顺利推进。七是地委、行署、管局与各县区局签订信访工作目标责任状，对责任目标完成情况实行奖惩。目前，全区基本形成党政一把手负总责，主要领导亲自抓，分管战绩领导具体抓，部门领导配合抓，层层落实信访领导责任制的工作氛围。

为加强民主政治建设，充分发挥信访了解民情、反映民意、集中民智的重要作用。一是发挥信访工作在民主决策、民主监督和民主管理中的作用。全年收集信息398件，整理编发55期;征集人民237条，报送省办17件。我们一方面通过信息渠道及时反映问题。如《关、停、破产、转制企业职工的遗留问题应引起重视》、《红村农民土地春耕问题亟等解决》、《老楼区水暖系统改造》等信息，引起各级领导高度重视。另一方面加强人民建议征集工作，立足于紧紧围绕林区经济发展建设，群众生产生活、文化建设、医疗卫生、城市管理等方面进行建议征集，向领导机关尽可能多的提供有参考价值的、可成果转化的人民建议，集人民群众的智慧于林区发展建设之中。如《中学应开展远程教育》、《完善健身设施、倡导全民健身》、《非国有企业负责人当选政协委员应进行社会保险缴费情况的资格审查》、《加强草原管理势在必行》等一些建议。二是认真学习、宣传贯彻信访法规，严格执行国务院《信访条例》。各县区制定了各科信访工作制度，并将信访法规、制度，编成册下发到各基层单位。《黑龙江省信访工作条例》颁布后，在全区掀起了学习热潮，并以会代训对基层信访工作人员进行培训。三是维护正常的信访秩序，引导群众依法有序信访。塔河县进一步建立和完善了8项工作机制;呼中区制定了《呼中区群众逐级依法信访程序图》，并实行信访基层单位领访制。

1、全面领会xx大精神，通过开展“两风”建设活动，不断提高信访干部素质。在“两风”建设中，我们从强化职工的学习教育入手，重点学习了xx大精神，胡同志关于坚持“两个务必”优良传统的重要讲话等学习内容，使职工学习教育面达100%，为解决在“两风”建设上存在的问题，我们制定了工作方案，发放征求意见表17份，查摆出5条工作作风方面的不足，进行深入整改，制定出整改措施5条，建立健全规章制度4项。为不断提高信访干部政治和业务素质，结合创建学习型机关活动，我们开展了素质教育活动，其内容是：树立“两个”新形象：即全心全意为人民服务的公仆形象和密切党群、干群关系的窗口形象。打造“三种能力”，即文字综合能力、口头表达能力、办事协调能力。发扬“一种作风”，即当日事、当日毕的雷厉风行。塑造“一种精神”，即任劳任怨、拼搏不息的精神。强化“一个意识”，即创先创优意识。

2、信访部门办公自动化水平得到提高。各县区均对信访部门的能力建设非常重视，加大对信访部门的投入，全区信访部门基本配齐了电脑、传真机和打印机等办公设备，在机构编制较紧的情况下，努力向信访部门倾斜，保证了全区信访工作的顺利开展。

四、努力减少集体访、越级访、重复访，为全区经济建设创造良好的社会环境“三访”问题一直是信访工作的重点，地委、行署、管局明确提出要求：各级党委和政府要采取强有力的措施，“看好自己的门、管好自己的人、办好自己的事”，全力维护社会稳定。为努力减少集体访、越级访、重复访，解决“三访”问题，在省办的统一部署下，今年重点开展信访积案会战，重复进京到省专项治理和涉法涉诉信访案件专项治理三项工作。

1、开展群众重复上访问题专项治理和涉法访案重点治理工作。为抓好“两项治理”工作，地委、行署高度重视，8月17日召开全区信访工作会议，9月9日召开了做好进京上访劝返和稳定工作会议，10月10日召开了涉法涉诉信访案件归口办理联席会议，三项专项会议分别对“两项治理”工作进行了动员部署。制定了《大兴安岭地区开展群众重复上访问题专项治理工作方案》，成立了由地委副书记为组长的地区开展群众重复上访问题专项治理工作领导小组，方案要求全区专项治理工作从8月15日开始启动，至11月末结束，分四个阶段进行。地区政法委对涉法涉诉案件再复查、再审理工作进行了细致的分工落实，成立了由地区政法委主管领导为组长的重点治理涉法信访案件工作领导小组，印发了《全区集中处理涉法涉诉案件专项治理方案》，方案把涉及地区中级法院的13件、地区公安局的5件信访案件进行了分解，划分了领导包案责任，明确了任务，提出了具体办结的工作时限，同时确立了重点案件督办部门的责任。目前，专项治理工作中省下交信访案件35件，实际28件。28件案件均已查清，其中有10件上访人明确表示息访，已彻底结案;18起信访案件分别落实了地级领导包案责任制和责任单位，加大稳控力度，现总体比较稳定，稳定率达到92.59%。涉法信访案件18件(下交7件、自查11件)，其中涉及法院12件(基层法院3件、中级法院6件、省高院3件)，涉及公安局5件、涉诉1件。所有案件已按省里要求进行归口办理，大部门案件正在再复查再审理之中。省高院正在审理2件，已胜诉1件，涉及公安的2件已表示息访。我们的主要做法：

一是专项治理重点落在解决问题上。我区在专项治理过程中注重解决实际问题保稳定。阿木尔林业局某某因补发工伤医疗费和工资等问题，因要求过高久访不息长达30年之久，在这次专项治理中视其没有连锁反映的可能，实行倾斜解决，退休工资补发标准由95%提高到100%，补偿金由11万元提高到17万元。本人彻底息访，其老伴已迁居外地老家居住，本人表示不再上访。塔河县王某是个老知青工，由于要求退休和参加养老保险等无理要求多次到省进京缠访、本人患有严重肝腹水，塔河县把此人从北京接回后，送进医院进行抢救治疗，并发困难补助1000元，有效稳定了上访人的情绪。松岭区李某家庭生活十分困难，要求照顾解决子女就业等问题，政府为其排忧解难，给其子女安排了适当的工作，并让其享受低保待遇。群众的生活困难得到及时的解决。对于呼中区迁居长兴岛人员张某等人提出落户以及生活困难问题，除了呼中区党政主要领导亲自率工作组到长兴岛现场办公解决实际问题外，地委和行署组织由地级领导带队的工作组赴长兴岛帮助协调解决500多户居民的落户问题，经过耐心细致的工作，现已同瓦房店市长兴岛镇签定了落户协议，避免了大规模进京集体访。

二是党政领导高度重视，主要领导亲自挂帅，靠前指挥。地委书记亲自过问专项治理工作的进展情况，专员加大信访电话问题处理力度，要求每天报送信访问题处理情况，对重要信访问题都能亲自批示办理，主管信访工作地级领导亲自指挥、研究、处理重点信访案件。地委、行署10名副地级以上干部挂帅包案，12名县级领导参加了包保责任分工。治理整顿期间地委召开了三次常务会议专门研究治理整顿工作和重点疑难案件的难点问题，领导信访接待日加大了密度由每月2次增加为每月4次及不定期的临时接待，为治理工作起了表帅，铺平了道路。

三是加大督查工作力度。地委、行署两次召开重点单位信访案件处理情况的推进汇报会，信访主管领导亲自到县区、林业局听取对重点疑难案件处理进展情况汇报，并提出督办意见。对5件重点疑难案件交由地委督办室督办。地区信访办两次组织工作组深入基层督办专项治理工作，逐一走访了解和处理专项治理工作进展情况和难点问题。

2、开展集中处理进京到省上访问题会战工作。

地委、行署、管局对信访会战高度重视，分别召开了地委常委会议、地区信访领导小组会议及全区开展集中处理群众进京到省上访问题会战动员大会。各县区(县级企业)及地林直各单位也迅速行动，先后召开常委会(党委会)或县(区局)长办公会议，研究部署本地、本部门的会战工作。

一是做好矛盾排查和包案工作。在会战中，我们将矛盾排查工作放在首位，将排查范围扩大到x年以来的不稳定因素，除省办下交的17件案件外，地区又确定了45件自查案件，同时对省办下交的17件案件分别确定一名地级领导和一名县级领导包案，对自查的45件案件也做到分别由县级、科级两级领导包案，62件疑难信访案件全部实行”一案双责制“。要求每位领导要切实负起责任，对所包案件必须亲自受理督办，直至案件能有最终结果。为加大会战工作透明度，对会战工作利用新闻媒体进行公开报道，给群众知情权，为群众监督创造条件。

二是党政主要领导亲自攻坚克难，全力做好调查处理工作。面对会战中上访老户多、问题解决难和稳控工作难度大的复杂情况，各级党政领导亲自挂帅，深入基层，本着倾斜解决、就地稳定的原则，在62件信访问题中筛选出五个方面难点问题，如老知青工群体访、呼中区迁居长兴岛人员落户问题、事业转制分流人员中退休人员的福利待遇和省办下交某某上访问题，及时分别提交地委常委办公会和专员局长常务会议进行了研究解决。在呼中区长兴岛上访案件的处理中，地委副书记魏文彦同志亲自包案，地委常委、地区政法委书记张赋同志亲自带领由公安局、信访办、呼中区的有关人员组成的工作组，深入到辽宁省瓦房店市和长兴岛镇，与当地有关部门具体协商解决呼中赴长兴岛人员的落户问题。据不完全统计，会战中全区共投入438万元资金，重点解决了上述五个方面的难点问题。

三是加大会战督查工作力度。会战期间，地区督查组深入基层单位对重点疑难案件进行督查督办，对8起调处不到位的信访案件责任单位和责任人给予通报批评，诫免谈话20人次，对无理取闹上访人行政拘留9人，公安训诫2批37人次。

四是信访工作长效机制得到进一步充实和完善。为了加强信访工作责任制的落实，各地、各部门创造了一些好的经验和作法，如加林局的“一案双责、一责三挂钩”、加区的“五个到位”、呼中区的社区联包保稳定、松岭区的对特殊困难群众从关心生活入手保稳定的一些作法，有利推动了会战工作的顺利进行。通过会战，我区进京到省上访件次比去年下降9.6%,人次下降59.95%。

五、畅通信访渠道，努力为人民群众办实事全区各级党委和政府，采取各种措施畅通信访渠道，正确处理改革、发展、稳定的关系，把信访问题的解决作为实践“三个代表”的具体体现，努力解决人民群众实际问题。一是继续推行党政领导信访接待日制度。全年，共有地级领导25次到地区信访办值班接待上访群众，直接解决信访问题52件。如：1月19日啤酒厂原职工因欠发工资和养老保险等问题进行上访，行署副专员、管局副局长李廷祥同志在领导信访接待日上两次接待他们，接待后与相关部门协调及时解决了他们的问题。四是加大专员信访电话的工作力度。全年办结省长信访电话办会室交办事项16件，直接办理专员信访电话231件，二级网络单位共受理群众话访事项345件。今年将专员信访电话接待情况由每月上报一次改为每天上报一次王专员，王专员亲自阅批，加快了信访问题的调处速度，加大了信访问题的解决力度。x年3月20日，内蒙古自治区居民王某拨打专员信访电话反映：他的货车拉雪糕棍经过我地区新林区塔源林场检查站时被罚款1300元，未开罚款收据。我办对此话访事项向新林区进行了交办。经查，王某反映的问题属实。新林区资源科认为，工作人员罚款处理数额得当，但未开罚款收据违反了有关工作制度和有关法规。

**信访办年终总结篇五**

近年来，特别是市人大信访办成立以来，认真贯彻落实市人大加强和改进信访工作会议精神，在市人大的监督指导下，开拓创新，勤奋工作，努力使全市的涉诉信访工作出现新局面。在做好涉诉信访工作中，我们的主要做法是：

一、自觉接受人大监督，健全涉诉信访工作机制

近几年来，随着经济社会的发展，社会各个阶层、各个社会主体需要调整的利益逐渐增多，人们的法治观念逐渐加强，信访案件也逐渐增多。为了切实解决好这个问题，我市人大采取有力措施，进一步加强了对信访工作的领导、指导和监督。

前年市人大成立了信访办，就把信访工作纳入市人大重要日程，不仅加强了市人大自身的信访工作，还加大了对一府“两院”信访工作的监督和指导力度，使全市的信访工作出现了前所未有的新局面。

作为国家审判机关的人民，我们牢固树立自觉接受人大监督的意识，认真贯彻市人大加强和改进信访工作会议精神，把的信访工作置于人大的严密监督之下，进一步建立健全信访工作机制，完善内部信访工作流程，使全市的信访工作快捷、高效、有序进行。

这方面的主要工作是：

1、成立专门信访机构，完善信访工作机制

为进一步加强全市信访工作，使涉诉访案件得到依法、及时、妥善处理，构建和谐社会，中院党组于20xx年10月11日研究制定了《xx市中级人民关于加强规范信访工作的若干规定(试行)》，成立了信访工作领导小组，组长由院长担任，副组长由各主管副院长及立案庭庭长担任，监察室、信访办、赔偿办主任及各审判庭、执行局正职为成员。

领导小组下设专门机构——信访工作办公室，为领导小组的办事机构。市中院信访办与基层信访机构为上下级领导关系，接受省信访办，市人大信访办的监督指导，协调与市政府信访部门的关系。

我们加强充实了信访办工作人员，任命了主任、副主任，现在信访办共计7人，并为信访办配置了一台新车，配备了一台针孔式摄像机，8支录音笔，为信访工作人员提供了必要的物质工作条件。这样，使信访机构从和立案庭套在一起到完全独立，成为市的一个独立庭室。这在全省中级是第一家。

2、两级对信访工作齐抓共管

针对近年全国系统信访案件增多的情况，中院党组进一步明确：院党组书记、院长是信访工作第一责任人，主管副院长主抓、信访工作人员和各庭室长具体抓信访工作，一级抓一级，层层抓落实，两级形成齐抓共管，人人参与的信访工作局面。院长、各庭长每周二必须到信访一线接待上访人，把苗头问题解决在初访;狠抓案件质量，从源头上杜绝和减少上访。

在信访工作中，两级一直坚持一把手抓信访，重大案件亲自部署、亲自处理。xx年以来，市先后 12次召开信访工作会议，主管副院长率领信访人员8次到基层院、人民法庭检查落实信访工作，逐一商讨解决信访工作中的问题。

院长每周二无特殊情况亲自接待处理信访案件，他对市政家属集体上访案、等一大批重点涉诉案件进行了接待，均收到明显效果。

3、加强日常接待和周二院长接待日制度

日常接待工作，每天信访办7人全天候接待，消化了一部分上访。有些上访人要求见院长或主管副院长，经信访办联系后，随时可以见到院长或主管副院长。每周二院长或副院长必须亲自接待上访人，各业务庭长、局长参加，完善和强化了周二院长接待日工作，使一些初访得以有效处理。同时中院在北京派1人常年驻京接访、劝返，他们与中院的信访办形成联动，及时沟通，及时处理信访问题。

4、严格法律程序，落实“四包四定”

对排查出的重点涉诉案件，我们确定院庭领导为第一责任人，四包为：包接待、包复查、包处理、包稳定。四定为：定人员、定时限、定措施、定目标。对社会影响大、处理难度大、涉案人数多、当事人情绪激烈的案件，班子成员集体接待，共同做息诉稳控工作。

对现有的所有上访案件都明确了办案期限。xx年我们尚存的等38件上访案件，均明确落实了“四包四定”。

在人大交办案件中，重复访、越级信访、进京信访、集体上访案件占有一定比例，且工作难度较大。对此我们采取各种方式迅速排查，党组成员采取“四包四定”措施，取得一定成效。

二、认真落实人大交办事项，妥善处理涉诉信访案件

实践证明，依法妥善处理好当事人每一件来信来访案件，是信访工作的主要内容，也是信访工作中的重中之重。而到来信来访的当事人，有 80%同时到人大来信来访。对这些来信来访，市人大在做好工作的同时，都逐件对作出了批示，交办函，转办函等。

对人大交办的案件，院长亲自督办，做到在要求的时限内件件有回音，事事有结果，对重点案件以“案件专报”形式回复。市中院还专门成立了人大代表联络办公室，每年至少向人大代表发一次征求意见函，收集、整理后，逐一研究整改。

两级还适时邀请人大代表、政协委员参加信访再审案件庭审旁听，指导信访工作。

几年来，全市处理人大内司委、信访办交办案件500余件。对人大信访部门交办的各类案件全部及时转到相关业务庭，并按照要求及时上报结果，对要求再审案件尽快复查、对符合再审条件的由审判委员会讨论尽快启动程序，交由审监庭及时审理，宣判后报处理结果，基本上做到尽快审理、及时上报结果。

我市两级都能自觉接受人大监督，对人大内司委，信访办交办或函转案件，认真研究，确有问题的案件坚决再审，如内司委交办的李福根诈骗案，经过审查，原判确实存在问题，及时提起再审，并改判。

三、紧紧依靠人大支持，维护正常信访秩序

做好信访工作，必须有良好的信访工作秩序，而良好的信访工作秩序又是维护国家机关工作秩序，构建和谐社会的重要组成部分。为此，我们紧紧依靠人大的支持，密切与有关部门的沟通配合，维护正常的信访工作秩序。

就涉诉上访案件而言，不乏一些无理缠诉上访的，也有些人私欲膨胀，为一已之利不惜采取一切手段，借上访来扩大影响，给司法机关施加压力。

针对这类案件当事人，我们强化说服教育工作，要求接待人员热情、耐心接访，动之以情、晓之以理，不可因态度问题引发新的矛盾;对违反国家法律及《信访条例》有关规定，经说服教育无效的违法闹访者，本着惩处少数，教育多数的原则，收集证据，依法严肃处理，并选择典型案件，进行宣传，遏制违法上访现象发生。

对我市的信访工作，上级领导给予充分肯定。在今年全国“”期间，我院主管副院长带领14名信访工作人员进京接访，就地解决了一大批信访案件，没有发生一起闹访或异常访，更没有发生“告洋状”的现象，省对我们的工作给予好评，并专门为大庆中院的信访工作发了两期简报，通报表扬。

但是，我们深深地知道，我们的工作还有不少差距，还存在“漏洞”和“死角”，“信访难”的问题还没有从根本上得到解决，上访量高的势头下降幅度不大。

这些问题需要我们在今后的工作中下功夫解决。我们决心借这次会议的东风，虚心向兄弟单位学习，进一步增强接受人大监督的自觉性，切实加强和改进涉诉信访工作，把我市的信访工作推进到一个新的阶段。

**信访办年终总结篇六**

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。市委的书记李亿龙、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，奠定了基础。

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13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。在市委的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础。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。市委的书记李亿龙提出“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。

二、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，13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13。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%。

三、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有关的事件、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。

四、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，主要采取以下九个方面的措施：

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有关的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。

七、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。

八、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。

九、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。

**信访办年终总结篇七**

20xx年以来，在处理涉诉信访工作中，取得了喜人的成绩，以下是信访工作总结汇报：

一、提高认识，统一思想，努力营造大信访工作格局

面对严峻的涉诉信访形势，我院领导班子和全体干警不是埋三怨四，止步不前，而是审时度势，迎难而上。积极在提高认识，统一思想上下功夫。通过对全国、省、市信访工作电视、电话会议及中院信访工作会议精神的学习、宣传和贯彻，努力强化干警的全局意识、忧患意识、严格执法意识和信访工作做得好坏的得失意识，增强做好信访工作的责任感、压力感和使命感。

做到从思想上解决问题，实现信访工作人人有责任、人人有担子。形成全院上下，全区上下，全市系统上下信访工作一盘棋的工作格局。

构筑了互通信息，分工合作，上下左右联动、齐抓共管的信访工作平台，克服了我院孤立处理信访问题的被动局面，促进了xx大信访格局的建立;四是划分一份责任。按照信访工作“谁主管，谁负责，分级负责，归口办理”的原则，以及《信访办工作总结》、信访责任倒查制的规定，归口管理、责任到人，违者必究，究者必果;五是确立一个目标。即通过不懈努力，实现我院信访工作“一大一小”的工作目标。

二、建立健全信访工作机制，有序开展涉诉信访工作

建立健全信访工作的长效机制，是做好这项工作的核心，我们：

一是进一步调整充实了以院长为组长的信访工作领导小组，常务副院长分管立案信访工作，加大协调力度，并明确了分工合作和责任承担方式，开展日常工作，以组织统领人;

二是层层签订了信访目标责任书，量化、细化责任，以目标衡量人;

三是实行信访领导小组例会制度。每周一上午召开，听取案件汇报，研究部署一周信访工作，从未间断，继续坚持周二院长接待日制度，并实行随时接待、随时转办，落实首问负责制，用制度约束人。及时处理了一大批初信初访案件，信访当事人比较满意;四是制定了我院信访工作实施细则和处置突发性事件预案，从人力、物力、财力上给以保证。

三、突出工作重点，狠抓各项措施落实

注重调解。首先是重视大调解，即加强与村委会、办事处、司法局、派出所等调处部门的沟通，加强联络，互通信息，共同做好民调工作，把大批民事纠纷化解在基层。其次是抓好我们诉讼过程中的调解，调解率达到70%以上，以调解的方式定纷止争。

加大督促力度。主要措施是信访案件一旦被登记造册，就紧紧盯住不放。立即明确主管领导和责任人，每周一例会上院长坐阵，跟踪问效，研究制定措施，督促落实，定期结案，这一制度受到区政法委很高的评价。

宽严并举抓信访。宽，即对有序来访的群众在态度上要宽、要热情，要认真听取他们的诉求，并千方百计解决他们的问题。严，即对接待人员要求要严，对当事人要做到进门热情，走有答复，接待有记录，查时有档案。

加强与区委、政府的信访信息沟通，对重大信访案件或有集体上访苗头的案件，我们每周二在区联席会议例会上汇报，努力争得区委的支持，并由区涉诉信访工作组督办协调解决。区委对我院的信访工作给予了高度关注和支持。

我院涉诉信访工作虽然取得了一些成绩，但还存在许多薄弱环节，如在制度建设方面与中院的要求和兄弟相比，还有许多不健全的地方，还有许多需要学习的东西。个别干警的责任意识还不强，新的涉诉信访案件还时有发生。处理疑难信访案件的办法还不多，需要进一步实践和探索等等。

在今后的工作中，我们将努力予以克服。在初步形成的大信访格局下，以“”精神为指导，发扬求真务实，连续作战的作风，学习先进，总结经验，记取教训，把我院的涉诉信访工作做得更好、更有成效，使之不断迈上新台阶。

**信访办年终总结篇八**

2024年，开发区的信访工作在市信访局和区工委、管委会的正确领导下，坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，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)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，进一步改善信访局工作条件，在全区范围内选调2-3人到信访局工作，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信访局挂职锻炼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信访局“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的事件联席会议精神，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、并多次和信访局、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，再到区信访局缠访，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，在信访局大哭大闹，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，信访局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信访局。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信访局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。

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。信访局牵头组织，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。

我们高度重视信访局自身建设，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，信访局新调入了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，并进一步改善了信访局办公条件;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。

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!

**信访办年终总结篇九**

一、缩短办理时限

本条强调压缩办理时限，其中8项业务实现现场办结，9项业务不同程度压缩办理时限，最高50%，最少16%。

(一)8项业务实现现场办结。房地产中介服务机构资质年度检查(原工作时限15个工作日)、申办房地产中介人员执业证变更(变更服务机构，原工作时限15个工作日)、申办房地产中介服务人员执业证书年检(原工作时限15个工作日)、房地产旧证换新证(原工作时限15个工作日)、房地产证加密、个人房改资料信息查询(原工作时限5个工作日)、按成本价补交房价(原工作时限5个工作日)、购买房改公摊面积(原工作时限6个工作日)8项业务实现现场办结。

(二)9项业务办理时限实现不同程度的压缩。建设用地报批由原来90个工作日调整为55个工作日(由原来的5类业务合并为3类业务，由原来5类业务共90个工作日调整为3类业务共55个工作日)，办理《商品房预售许可证》由原来的15个工作日调整为10个工作日(承办环节减少1个工作日，审核环节减少4个工作日)。出让国有土地使用权设定登记、划拨国有土地使用权设定登记、国有土地使用权变更登记分别由原来的30个工作日调整为20个工作日(均在承办环节减少2个工作日，处领导审核环节减少2个工作日，局领导审批环节减少3个工作日，交易登记中心缮证环节减少3个工作日)。历史国有土地使用权设定登记由原来的60个工作日调整为50个工作日(承办环节减少2个工作日，处领导审核环节减少2个工作日，局领导审批环节减少3个工作日，交易登记中心缮证环节减少3个工作日)。办理房改房退案、职工住房货币分配资格审核、住房货币分配方案审核。分别由原来的5个工作日调整为3个工作日(均在办理和审批环节各减少1个工作日)。

二、精减审批环节

本条强调优化流程，减少审批环节，3项业务由三级审批改为二级审批，即由局长审批改为处长审批。

办理房地产交易登记涉及的测绘、档案查册、估价、课税等环节实现一站式服务，一个窗口收件，内部流转，不再由申请人多头申请办理。国有土地使用权异议登记、国有土地使用权更正登记、国有土地使用权注销登记3项业务，由三级审批简化为二级审批，办理时限时30个工作日缩减为18个工作日。企业改制房地产更名取消跨部门审批，办理时限由15个工作日缩减为10个工作日。

三、推进信息共享

本条强调采用网络技术实现5项业务网上受理审批，方便群众申请办理。

申办房地产中介服务机构资质年度检查、房地产中介人员执业证变更(变更服务机构)、房地产中介服务人员执业证书年检、项目概况、商品房预售证5项业务，实现网上受理审批。

四、加快事权下放

本条强调市区分工，协同办理。

\_\_、\_\_、\_\_、\_\_、\_\_区的存量房交易登记业务下放房屋所在地的区交易登记机构办理。原市局审批的三级物业服务企业资质改由各区分(县级市)局直接办理。

五、开展关爱服务

本条强调以人为本，开展关爱服务。

为孤寡老人和残疾人士提供办理廉租房入住手续和房地产证收件和发证业务的约定上门服务。

六、强化主动协调

本条针对重点工程，建立主动服务和协调制度和机制。

在绿色通道的基础上，建立重点工程项目约定受理制度，政务窗口设立提前介入服务岗，主动加强与国土房管相关部门沟通协调，指派专人全程跟踪协助办理。对特急重大案件实行多环节预先办理，并联审批。对已实施前期工作的市政重点工程办理有关用地手续时，实行内部拆迁结案告知，流转会签审批。

七、解决遗留难题

本条强调解决历史遗留问题。

属于《关于解决我市历史遗留的办理房地产证问题的若干意见》(穗府办〔20\_\_〕7号)规定的历史遗留房地产项目发证范畴的案件，申请人只需填写申请表，提供身份证明等相关资料即可立案受理。办证所需规划、用地、户籍、门牌等资料和其他前置办事手续全部交由我局办证办协调办理。

八、加强政务公开

本条强调依法行政，减少审批事项，主动政务公开，公开信息。

公开单位处室职能和部门分工，清理减少行政审批事项，梳理行政审批事项的办事依据、收件条件、办事程序、收费标准、办理时限等，统一信访咨询服务问答标准，编印并网上公布业务办事指南和咨询手册。

九、加强政民沟通

本条强调消除国土房管业务神秘感，融洽政府和民众关系。

建立国土房管开放日制度，每季度组织一次活动，邀请市民参观办公场所，介绍国土房管政策和业务，听取改进意见和建议。

十、严格加强管理

本条强调严格监管，树立国土房管优良形象。

国土房管业务全部纳入业务系统电子监察，严格执行责任追究制度，自觉接受社会各界监督，严格规范工作人员服务行为，发生服务投诉和违法违纪现象的，按照有关规定严肃处理。

**信访办年终总结篇十**

20\_\_年，在各级各部门的大力支持和配合下，本中心紧紧围绕“一个确保，两个实现，两个大幅度下降”的信访工作目标。团结一致，锐意进取，及时妥善处理群众信访反映的新情况、新问题，有效地维护了本辖区政治稳定。为社区平安创建工作奠定了坚实基础。今年以来，信访工作取得的成绩，主要得益于以下几个方面工作。

领导高度重视，把责任制和责任追究制落到实处

本中心始终把信访工作作为一项重要工作，摆在突出位置，主要负责人切实负起第一责任人的责任，分管负责人将主要精力用来抓信访，抓稳定。每遇重大越级集体访，主要负责人带头接访，一线指挥，主动与群众面对面对话，调处矛盾。在对重大信访问题的调处和查办方面，实行领导包案责任制，人人有任务，个个有担子。层层签订了信访工作责任书，真正做到“谁主管，谁负责”、“一级抓一级，一级对一级负责”。

狠抓落实，扎实开展好各项工作

一是认真宣传贯彻新颁布的《信访条例》。提高了广大干部依法行政、依法接访的能力，增强了信访人依法信访、自觉维护信访秩序的意识。

二是整顿信访工作秩序，努力营造依法信访的氛围。对一些缠访、闹访、扰乱机关秩序等违法信访行为坚决予以打击。通过整顿信访秩序，规范了信访人的信访行为，营造了依法信访的氛围。

**信访办年终总结篇十一**

我们\*\*镇党委、政府认真总结2024年度信访工作的经验教训，牢固树立“发展是第一要务，稳定是第一责任”的观念，全面提高做好信访工作的认识，紧紧把握我镇社会稳定的实际，切实加强领导，以信访工作基础建设和制度建设为突破口，采取积极预防和及时化解并举的方法举措，加大工作力度，真抓实干，开创了信访工作新局面。2024年度，我镇从市级“三访”重点管理镇转变成为区级以上“零上访镇”，确保了和谐稳定，为各项事业的开展和发展提供了保障。回顾一年来的信访工作，我们重点抓了以下三个方面：

“基础不实，地动山摇”，我们充分认识到维护社会稳定，做好信访工作，加强基础建设的重要性和必要性。

一是建立了覆盖全镇的信访信息员网络。我们把各村村民代表中素质相对较高的村民小组长和企业中的中层骨干确定为信访信息员，建立了一支覆盖全镇、面向各行行业的信访信息员队伍，并在年初对这支队伍分类分批进行了信访工作培训，提升了他们做好信访工作的能力。去年，全镇信息员累计上报信访信息47条，形成了信访工作众人拾柴的局面，使全镇的信访信息、社会稳定的动态情况能在第一时间反馈到各级管领导，第一时间得到调解处置。

二是强化村级组织建设。对战斗力、号召力、凝聚力不强的党支部，处理突发性事件反应不灵敏的支部书记，镇党委痛下决心，坚决给予调整，去年我镇共调整了6个支部书记，占全镇行政村的50%，使全镇村级支部书记的整体素质有了明显提高，村级组织建设得到明显加强，有力地巩固了信访工作第一道防线，使“小事不出村”甚至“大事不出村”的目标落到了实处。

三是强化对村级工作的系统性指导。我们抽调精干力量，选派了12名年纪轻、素质高、能力强、农村工作情况熟悉的机关干部到12个行政村担任实职副书记，指导、帮助各村完善制度，强化管理，开展各项工作，促进了上级各项政策在各村的落实，并把各村的真实情况、群众建议意见及时带到镇里，为党委、政府科学决策提供了依据。同时，到村任职的机关干部积极参与村级各类矛盾问题的处置和化解，有效提高了村级管理水平和战斗力，避免了一些新的不稳定因素的产生，前移了信访工作的关口。

创新制度，建立健全相关制度，是从源头上预防产生不稳定因素的重要措施。

去年，我们从实际出发，在村级推行了四项制度，起到了较好的效果。一是恳谈日制度。规定每周二为村干部和群众面对面恳谈日，村干部听取群众意见、建议，调处化解矛盾问题，积极采纳利用群众的好点子、好思路、好办法，既促进了村级各项工作的开展，又服务群众，更是把可能发生的不稳定因素解决在萌芽状态。二是村级零招待制度。凡村级必不可少的招待交际由镇财政支付，村级一列实行零招待，从根本上杜绝了村与村之间相互请客，镇干部在村吃工作餐等一系列不合理的招待交际现象，净化了风气，提高了村级集体资金的利用率，提升了村干部在群众中的形象。三是承包发包制度。镇建立了村级承包发包招投标中心，凡村级山林、砖瓦厂、标准厂房等集体资产承包和工程项目发包都要按照招投标办法程序，在镇招投标委员会的指导和监督下，到镇抬投标中心公开投标。村级承包发包的公开、公平、公正和规范化操作，有效约制了村干部腐朽现象的产生。同时，我们制定出台了新的村级财务管理制度，对各个管理环节加大了防范力度，并进一步加强了财务公开化、透明化、规范化管理程度，避免了因村级财务管理问题引发群众上访案件的发生。四是村民代表议事制度。我们进一步规范了村民代表议事的程序，扩大了议事的权限，凡村级重要决定、重要事项，5000元以上财务开支都要由村民代表讨论表决，形成决议才能实施，强化了村民代表对村干部的制约和监督，取得了防患于未燃的效果。

在镇机关内部，我们一是建立了信访首问责任制。凡是来访者都能得到热情接待，由人负责到底;二是信访巡查排摸制度。规定信访干部不座办公室，由分管领导带班，每周3次到各村巡查，排摸不稳定因素，不是等群众来访，而是主动下访，做到抓“未”、抓“早”，把预测工作走在预防之前，把预防工作走在调解之前，把调解工作走在激化之前，把力量和精力放在事发之前，把问题解决在萌芽状态、始发阶段，增加事前扎扎实实，减少事后的大张旗鼓，由上访向下访的转变，由群众找领导向领导找群众的转变，牢牢掌握了信访工作的主动权，打破了信访事件总是群众找领导的被动局面，同时也进一步密切了干群关系，如去年我们开发兴建工业区块，征用了300余亩土地，涉及多村多户，由于信访工作走在前面，没有发生一起上访事件。三是完善强化信访考核制度。切实加强了对机关各部门信访工作的考核力度，提高信访工作分数比重，并同年终奖金挂钩，使信访工作与个个单位有关，机关人人有责，不再单纯是信访办的职责，而是全机关的职责。

由于我镇是市级“三访”重点管理镇，不是没有矛盾和问题，相对各类矛盾问题尤其是历史遗留问题比较突出。一年来，我们终结了等十余起老访缠访案件，清理消化了一系列历史遗留积累的

矛盾问题，调处化解了一些新的不稳定因素。全年累计化解终结信访案件169件，涉访群众371人。在调处过程中，我们积极探索信访调处新办法、新途径，多次召开村民代表听证会、人大政协、村民代表联调会，区、镇、村三级联调会、亲属联调、朋友联调等一系列政策、法规、亲情相结合的新举措，使169件信访案件都得到终结，并使全镇老访缠访户全部息访。

虽然我镇去年的信访工作取得了一定的成绩，基本形成了早发现、早预防、早控制、早化解的机制，但离区委区政府的要求，与兄弟镇乡相比，还有较大的差距。在新的一年里，我们将不断总结经验，完善措施，积极探索，努力工作，使信访维稳工作做得更好，为创建“平安”，构筑“和谐”作出新的贡献!

**信访办年终总结篇十二**

20xx年在县委的正确领导和人大、政府、市的有力监督支持指导下，我院采取有力措施，努力解决涉诉信访问题，取得了一定成果。但是，涉诉信访工作的形势依然十分严峻，重复访、越级访时有发生，影响了社会稳定。对此，我们深感责任重大。

为了有效解决涉诉信访问题，我们对涉诉信访案件进行了认真分析研究，找准原因，采取对策，尽快扭转被动的局面。现将有关情况汇报如下：

一、领导重视，真抓实管

一是正视现实，增强做好涉诉信访工作的政治责任感。

我院是涉诉信访案件较多的单位，面对多年来形成的数十起诱因多样、案情复杂、调处艰难的涉诉信访重点案件，我们深感责任重大。为扭转涉诉信访工作的被动局面，维护社会稳定，我院多次召开党组会议和审委会会议，分析形势，剖析原因，研究具体解决措施，从讲政治的高度把处理涉诉访工作摆上重要日程。

二是明确责任，落实任务。

按照上级有关要求，将所有重点案件分解给每位领导，要求必须做到亲自接访劝返，亲自研究不息诉罢访的原因，亲自进行协调处理，确保所包案件彻底解决。

三是加强督促检查，促进责任落实到位。

为改变领导包案中只动嘴不动手、假包虚包的问题，我院制定了领导包案责任制，每月都定期听取情况汇报，制定彻底解决问题的措施，检查督促工作落实。同时，按照责任倒查的要求，对解决问题不力的案件责任人进行通报，确保了大多数重点案件经过包案领导艰苦细致的工作而息诉罢访。

二、健全制度，完善机制

针对涉法涉诉访案件不断呈上升趋势的局面，我院立足本职，以提高案件质量，突出社会效果作为信访工作的切入点，努力加强制度建设，健全完善信访工作机制。

(一)始终把信访工作作为重要事项来抓。

分析当前信访工作面临的形势和任务，提高认识，统一思想，在坚持依法处理信访工作这个前提下，增强政治意识、大局意识和责任意识，改进工作作风，强化信访工作责任制，坚持“一把手负总责，主管院长具体抓”的原则，落实信访工作的管理责任制。同时，将信访工作纳入党组的重要议事日程，研究解决重大的信访问题，定期分析信访工作形势，切实做好新形势下的信访工作。

一是完善信访接待网络。做到有访必接，接访必处、处访必果的效果。围绕信访接待工作的特点，逐步完善以院长接待日为龙头的信访接待网络。除此之外，对群众来访要求领导接见凡属合理的，院领导均亲自接待，接待时真诚相待，生人熟人一视同仁，使有理、无理的信访都能及时公正妥善处理。

二是落实信访责任制。把信访工作落实到干警的岗位责任中，形成以院长领导、立案庭为调控中心，各审判庭广泛参与的、紧密联系其他信访部门的立体信访网络，做到一级抓一级，层层抓落实。对上级交办的涉法信访案件，实行院领导成员包案制，责任到人，一包到底。

(二)制定基础性制度。

根据辖区内涉法信访工作的实际，按照各负其责、权责相衡、注重长效的基本思路，在对涉法案件的成因、特征进行深入调研和反复讨论的基础上，经过对各项信访工作制度进行梳理、整合。编印下发了《关于处理涉法涉诉信访问题的意见》、《信访接待制度》等制度，明确了信访工作的基本原则、组织领导、工作内容、职责范围、责任追究等内容，对全院的信访工作进行了全面规范和指导，建立健全了制度体系。

其中，重点改革了院长接待日制度。以往的院长接待制度在实际运行当中存在着一定的缺陷，常常造成接待盲目、接待重复等现象，降低了院长接待日的实际功能和效率。针对这一情况，我院将院长接待日制度做了必要的调整和修改，采取更加灵活的形式，着重在增强目的性和实效性上下功夫，根据不同类型的案情，按程序和院长分工接待。

一是将被动接访变为主动接访。院长接待日为每周三的固定时间，采取预约制，通过大荧幕通知当事人，定时间、定地点接待上访人。

二是变盲目接待为有序接待。所有上访人、信件均由信访接待员登记，接待后认为应当由分管院长接待的，请示并报分管院长。

三是变单一主体为多主体接待。院长接待中根据不同情况，必要时同该案相关的庭长及具体办案人共同接待上访人员，提高接待效率。

(三)建立完善农民涉法信访预防、快速反应等长效机制。

建立预防控制机制，防患于未然，将涉农案件中的矛盾化解在萌芽阶段。办案人员要善于从农村发生的各种执法活动、刑事案件、民事纠纷案件和信访举报中，发现影响稳定农村社会的不安定因素，将有关信息汇总分析，有重点地排查调处，变被动为主动，实现信访工作关口前移，将矛盾纠纷就地及时调处化解。要建立快速反应处置机制。

一旦发生农民涉法集体信访、群体性突发事件，办案人员要在第一时间赶到现场，采取相应的措施，妥善进行处理，坚持耐心说服、积极疏导的理念，防止矛盾激化。

(四)切实解决重信重访问题。

群众多次来信来访，必然是要求解决的问题没有得到妥善处理，对上访老户包案到人，对于应由本院处理的问题，尽快了解情况，发出督办函，由承办人拟定解决措施，限期处理，不能立即处理的写成书面报告，由信访人员书面回复信访人处理情况;对已处理，但仍反复缠诉的来信来访者，认真开导，做好说服解释工作。

三、创新举措，务求实效

今年以来，我院坚持更新理念，创新工作机制，以源头预防为主要抓手，努力涉诉信访难题。截止至7月，我院共处理涉法涉诉信访案件31件(其中重信重访20件)，已办结回复18件，13件正在处理过程中。

(一)强化案结事了意识。

案结事未了是涉法涉诉案件产生的主因素，以案结事了为办案原则，积极开展判后释疑、延伸服务等工作，促使当事人服判息诉息访。

(二)创新工作举措。

一是将涉法涉诉案件纳入档案化管理范围。按照诉讼案件档案管理的要求，专门印制信访案件卷宗，依照案件处理流程，对办结案件进行装订。

二是将排查摸底工作制度化、经常化。坚持每季度进行一次涉稳矛盾纠纷摸底排查，对发现的问题、苗头登记造册，及时上报院涉诉信访工作领导小组进行处理;

三是完善接访登记、记录制度。对每一位来访当事人或群众均进行登记，涉及到反映问题的，第一时间通知主管领导和办案人进行现场处理，由接待人员对处理过程进行详细记载。

(三)狠抓源头预防。

狠抓案件质量，从源头上减少涉诉信访案件的发生。进一步加强审判质量管理，加大案件质量评查力度，坚持案件质效一月一通报，一季一分析，半年一讲评，年度一总结。贯彻“能调则调、当判则判”的原则，逐步提高调撤率，截止到七月份我院民商事案件调解撤诉率达到69%以上，有效地控制了信访案件源头。

(四)认真对待初次来信来访问题。

实践证明，初次来信来访问题解决不好，会导致一些当事人由“信访”变为“来访”，由“初访”变为“重访”，由“逐级访” 变为“越级访”，严重扰乱信访工作秩序。努力提高信访工作的质量和效率，实现接待、登记、答复、处理一条龙的岗位责任制，力争将初信初访问题解决在萌芽状态，形成信访工作的良性发展的局面。

四、解决涉诉访的经验和教训

(一)处理涉诉信访工作的经验

1、紧紧依靠县委领导和人大、政府的监督支持。

涉诉信访是十分复杂，调处难度大的突出问题，紧紧依靠县委的正确领导和人大、政府的有力监督支持是扭转被动局面有力保障。

一要按照县委、政府的统一安排部署，抓好措施的落实，确保重点案件妥善调处，及时化解。

二要及时将处理涉诉信访工作中遇到的实际问题和困难向县委汇报，主动与政府沟通情况，提出妥善解决的建议，按照县委和政府的具体部署攻艰克难，及时调处化解一批重点案件。

三要与属地党政机关相互配合，及时做好调处和稳控工作。

2、坚持以人为本。

要按照有理推定的原则，对每起案件深入研究分析上访的诉求，找准上访的原因，理清是非曲直。对有理访或合理部分，要加大解决力度，采取司法救助，人文关怀等措施，促使上访人息诉罢访。

3、提高司法能力。

一是努力提高案结事了的能力。在处理案件中，按照调解优先的原则，能诉讼调解、执行和解的案件尽最大努力进行调处，减少因对裁判不服引发的新访。

二是努力提高减少质量瑕疵的能力。一些涉及上访人的案件虽然实体处理没有错误，便由于办案人工作作风不端正，工作不负责任，出现案件质量瑕疵，引发上访。要严格审判管理和监督，从细微处入手，最大限度减少质量瑕疵。

三是增强处理复杂矛盾的能力。前题是要坚定信心，克服厌战情绪，攻坚克难，为处理复杂矛盾奠定坚实的思想基础。要把执法的法律效果与社会效果相统一，增强预防涉诉访的警觉性，采取有效措施防止新访发生，尽快使老访息诉罢访。

四是增强程序引导能力。要通过程序引导，使上访人从访为诉，减少越级上访和非正常访发生。

4、落实责任制和追究制。

要按照信访责任制的要求，坚持一把手负总责，谁主管谁负责，谁办案谁负责，把重点案件的责任落到实处。要严格落实信访责任追究制，对工作不负责任，违法裁判等原因引发的信访问题坚决追究政治责任和经济责任，增强责任人的危机意识。

(二)处理涉诉信访工作中吸取的教训

1、从源头上消化和遏制涉法信访问题力度不够

个别干警没有充分认识涉诉信访工作是一项艰难而复杂的工作，大局意识、司法为民意识、责任意识不强，切实把信访工作贯穿到审理案件的每个环节，稳定当事人情绪，及时化解矛盾工作力度不够。办案人遇有信访苗头的案件不能及时汇报。对有闹事苗头的信访案件，信息不畅通，沟通不及时，没能把信访事件消除在萌芽状态。

2、对处理信访问题增加的负累估计不足

多数上访者情绪激烈、言行偏激，违法行为时有发生。有些人为达到个人目的，以各种手段对施加压力。他们串联、聚集，穿状衣，下跪、哭诉，静坐，围堵和其他国家机关大门，拦截领导干部车辆，围攻工作人员，严重干扰了人民和其他国家机关的工作秩序，影响社会稳定。以各种手段相威胁，谩骂、攻击甚至伤害接访人员。

这些人虽经各级各部门耐心地反复做工作，但仍屡访不止，已成为一大社会问题。他们耗费了大量人力、物力、精力，使正常信访工作受到很大干扰，同时极大地增加了在处理信访问题工作中的经济负累。

3、对无理闹访、缠访人员制裁力度不强

未能坚决制裁违法信访。对无理访，数年缠访的分析原因，理性处置，耐心劝其息诉的同时，对没有达到个人目的而无理取闹，蓄意煽动，抵毁形象，诽谤法官的无理上访人的依法制裁不及时，对其他无理上记人没能起到警示作用。

**信访办年终总结篇十三**

20xx年在区委的正确领导和人大、政府、市中级的有力监督支持指导下，我院采取有力措施，努力解决涉诉信访问题，取得一一定成果，全年度共接待来访人员 113人次，妥善处理上级转办群众信访事项18件，共化解了涉诉信访案6件，其中让余珍秀、邓电平二个疑难积案的当事人出具了息访承诺书，成功劝阻欲到省进京上访的涉诉信访人员12人次，有效处理张金华、谢振平、廖斌卿等上访人的信访突发事件3起，有效预防了涉诉信访突发事件9起。但是，涉诉信访工作的形势依然十分严峻，重复访、越级访时有发生，影响了社会稳定。对此，我们深感责任重大。为了有效解决涉诉信访问题，我们对涉诉信访案件进行了认真分析研究，找准原因，采取对策，尽快扭转被动的局面。现将有关情况汇报如下：

一、领导重视，真抓实管

一是正视现实，增强做好涉诉信访工作的政治责任感。我院是涉诉信访案件较多的单位，面对多年来形成的十多起诱因多样、案情复杂、调处艰难的涉诉信访重点案件，我们深感责任重大。为扭转涉诉信访工作的被动局面，维护社会稳定，我院多次召开党组会议和审委会会议，分析形势，剖析原因，研究具体解决措施，从讲政治的高度把处理涉诉访工作摆上重要日程。二是明确责任，落实任务。按照上级有关要求，将所有重点案件分解给每位领导，要求必须做到亲自接访劝返，亲自研究不息诉罢访的原因，亲自进行协调处理，确保所包案件彻底解决。三是加强督促检查，促进责任落实到位。为改变领导包案中只动嘴不动手、假包虚包的问题，我院制定了领导包案责任制和院领导带班值周制，每月都定期听取情况汇报，制定彻底解决问题的措施，检查督促工作落实。每周轮流安排院领导带班值周。同时，按照责任倒查的要求，对解决问题不力的案件责任人进行通报，确保了大多数重点案件经过包案领导艰苦细致的工作而息诉罢访。如，邓电平案和余珍秀案均为院长谢华云包案，该二均已彻底化解，两案的当事人感激涕零地出具了息访承诺书。

二、以案结事了为目标，从源头息访

(一)、抓好立案关，以疏化访。对法律、法规没有明确属于受案范围的或法律法规规定的可以受理但主要应先由政府有关部门解决的，或司法解释规定不宜受理的，以及因企业改制对政府行为不满已经形成集体上访的，村委会、村民组在职权范围内所行使的利益分配等等，做好当事人思想工作，引导其通过其它途径解决问题，避免乱诉乱立现象发生。

(二)、建立健全信访问题排查机制，对信访问题尽早发现尽早解决。具体做法：1、在院内对所立和所结案件每月进行一次疏理，从中发现问题苗头。2、对已结案件勤下基层排查问题。

(三)、建立健全涉诉信访风险评估机制，引导办案庭局、办案人员在办案中主动预防和化解信访问题。如把其所办案件是否发生信访问题及发生率与其年度积效考核及评先评优挂勾;对其在办案中排查问题是否有力进行奖罚，如其应排查出来而未排查出来，日后又发生信访问题的，除罚款外，还要取消其评先评优资格;对其在办案中是否积极配合立案信访部门化解信访问题实行奖罚。

三、抓好联动调解，以调息访

一是实施速裁机制整合资源，短平快调解纠纷，息诉率达到98%，形成与村委会、居委会、司法局、派出所等相关社会联动化解矛盾，提高调解率;二是抓好判后释法，以明释访。要求100%公开宣判，100%实行主审法官亲自向当事人双方送达法律文书，听取当事人对案件审理及判决结果的意见，将判后释法纳入宣判的明确要求，使胜败皆明;三是抓信访解决，以效定访。例如：院里有三个赔偿案件进入执行阶段后，因被执行人无可供执行的财产而未能将赔偿标的款执行到位，考虑到申请执行人生活确实困难，院里分别给予他们一定数额的司法救助金，平息了他们的激动情绪，使原本要带生活用品到住下来闹访的当事人放弃了闹访的念头。

四、建立科学长效的工作流程

在具体操作上，建立三级工作机制：(一)、一级机制。对在排查中发现的苗头，成立以带班值周院领导、该案所属的分管院领导、庭(局)长、案件承办人及分管信访工作的院领导、立案庭庭长、信访专干为成员的工作组，提前做疏导防范工作，如出现小信访问题，及时解决，如出现较大问题，上升二级机制解决。(二)、二级机制。对已经在本市内信访尚未到省进京访的上访案，由信访专干写情况汇报和建立台账，由院长确定包案领导和责任人，确定解决时限，并成立以包案领导、各相应分管院领导、庭(局)长及责任人、立案庭庭长、信访专干为成员的工作组，制订方案，谋划措施，做矛盾化解工作，如出现大的信访问题，上升至三级机制解决。(三)、三级机制。对已经到省、进京的信访案，成立以院长亲自担纲的工作组强力化解。工作组以院长为组长、分管信访工作的院领导和分管发生信访问题的案件所属的副院长为副组长、各带班值周院领导及原案件所属庭(局)长、立案庭庭长、信访专干及原案承办人为成员，进行信访稳控及矛盾化解工作。工作组研究对策，制定工作预案，即分工到人责任到人，又通力合作。

五、做好网上申诉信访和视频接访工作。

按照最高和省高院关于开展远程视频接访联通测试的紧急通知的要求，我院认真协调落实好远程视频接访联通工作，已实现了与最高、省高院及市中院的视频接访网络联通。设置了专用远程视频接访室，固定办理场所，完善了相关设备，明确了联络人员和技术保障人员，加强人员培训，完善办理流程，在上级规定的期限内实现了正常运转。根据最高院和省高院的精神，最高视频接访的“进京访”不计算在进京访总量中，省视频接访的“到省访”也不计算到省访总量中。对有到省进京访苗头的上访人，今后要积极引导尽可能的争取通过视频方式接访，以减少到省进京上访量。

六、解决涉诉访的经验和教训

(一)处理涉诉信访工作的经验

1、紧紧依靠区委领导和人大、政府的监督支持。涉诉信访是十分复杂，调处难度大的突出问题，紧紧依靠区委的正确领导和人大、政府的有力监督支持是扭转被动局面有力保障。一要按照区委、政府的统一安排部署，抓好措施的落实，确保重点案件妥善调处，及时化解。二要及时将处理涉诉信访工作中遇到的实际问题和困难向区政法委汇报，主动与政府沟通情况，提出妥善解决的建议，按照区委和政府的具体部署攻艰克难，及时调处化解一批重点案件。三要与属地党政机关相互配合，及时做好调处和稳控工作。

2、坚持以人为本。要按照有理推定的原则，对每起案件深入研究分析上访的诉求，找准上访的原因，理清是非曲直。对有理访或合理部分，要加大解决力度，采取司法救助，人文关怀等措施，促使上访人息诉罢访。

3、提高司法能力。一是努力提高案结事了的能力。在处理案件中，按照调解优先的原则，能诉讼调解、执行和解的案件尽最大努力进行调处，减少因对裁判不服引发的新访。二是努力提高减少质量瑕疵的能力。一些涉及上访人的案件虽然实体处理没有错误，便由于办案人工作作风不端正，工作不负责任，出现案件质量瑕疵，引发上访。要严格审判管理和监督，从细微处入手，最大限度减少质量瑕疵。三是增强处理复杂矛盾的能力。前题是要坚定信心，克服厌战情绪，攻坚克难，为处理复杂矛盾奠定坚实的思想基础。要把执法的法律效果与社会效果相统一，增强预防涉诉访的警觉性，采取有效措施防止新访发生，尽快使老访息诉罢访。四是增强程序引导能力。要通过程序引导，使上访人从访为诉，减少越级上访和非正常访发生。

4、落实责任制和追究制。要按照信访责任制的要求，坚持一把手负总责，谁主管谁负责，谁办案谁负责，把重点案件的责任落到实处。要严格落实信访责任追究制，对工作不负责任，违法裁判等原因引发的信访问题坚决追究政治责任和经济责任，增强责任人的危机意识。

(二)、处理涉诉信访工作的教训

1、从源头上消化和遏制涉法信访问题力度不够

个别干警没有充分认识涉诉信访工作是一项艰难而复杂的工作，大局意识、司法为民意识、责任意识不强，切实把信访工作贯穿到审理案件的每个环节，稳定当事人情绪，及时化解矛盾工作力度不够。办案人遇有信访苗头的案件不能及时汇报。对有闹事苗头的信访案件，信息不畅通，沟通不及时，没能把信访事件消除在萌芽状态。

2、对处理信访问题增加的负累估计不足

多数上访者情绪激烈、言行偏激，违法行为时有发生。有些人为达到个人目的，以各种手段对施加压力。他们串联、聚集，穿状衣，下跪、哭诉，静坐，围堵和其他国家机关大门，拦截领导干部车辆，围攻工作人员，严重干扰了人民和其他国家机关的工作秩序，影响社会稳定。以各种手段相威胁，谩骂、攻击甚至伤害接访人员。这些人虽经各级各部门耐心地反复做工作，但仍屡访不止，已成为一大社会问题。他们耗费了大量人力、物力、精力，使正常信访工作受到很大干扰，同时极大地增加了在处理信访问题工作中的经济负累。

3、对无理闹访、缠访人员制裁力度不强

未能坚决制裁违法信访。对无理访，数年缠访的分析原因，理性处置，耐心劝其息诉的同时，对没有达到个人目的而无理取闹，蓄意鼓动，抵毁形象，诽谤法官的无理上访人的依法制裁不及时，对其他无理上访人没能起到警示作用。

**信访办年终总结篇十四**

20\_\_年，\_\_县教育局在县委、县纪委的正确领导和指导监督下，把纪检监察信访举报工作摆上重要位置，认真落实信访责任制，不断提高信访工作的质量和效率，使教育系统信访问题及时得到处理，矛盾得以化解，有效维护了社会稳定，促进了教育和谐。

提高思想认识，强化做好信访工作的敏感性

教育工作战线长，涉及面广，事务繁杂。近年来，随着经济社会的发展进步，教育越来越成为全社会关注的热点和焦点。由于历史积淀、政策制约等原因，教育系统有些方面的工作，难免使群众产生一些矛盾和误会。对于群众关心、关注的一些热点、焦点问题，一旦处置不当，答复或解释不到位，容易激化矛盾，导致上访，影响社会稳定。

信访工作不是全局，但影响全局。对此，教育局党组高度重视，充分认识信访工作的重要性，始终站在讲政治、讲大局的高度，时刻保持清醒的头脑，以一贯的政治敏锐性和工作责任感，认真对待信访问题。局党组每年多次召开信访工作会议，为信访工作提供人力、财力、智力支持。对于重大信访事件，局党组采取专题研究，慎重处理，有效化解矛盾、维护稳定。

建立健全机构，落实信访工作责任制

为了切实加强对信访工作的领导，局党组调整健全了“嘉鱼县教育系统纪检监察信访工作领导小组”，局长、局党组书记任组长，纪检组长任副组长，监察审计、工会、人事、办公室全面参与。领导小组下设办公室，与监察审计室合署办公，并悬挂了“信访办公室”门牌。各基层单位指定了一名专职或兼职信访联络员，主管主抓所在单位的信访工作。

按照“谁主管，谁负责”的原则，我局全面实行信访工作负责制和责任追究制。将信访工作责任落实到单位、到人，建立了局党组成员包片、包业务分管领域，股长联点、包股室职能范围内的信访问题，校长包校、负责本单位稳定的信访工作责任机制。

局党组与基层单位签订了信访工作目标责任书，明确工作任务、职责要求，强化工作责任，全面实行“一把手负责制”和“一票否决制”。通过健全机构，落实责任，在全系统构建了全面履盖、高效运转的信访工作网络。

**信访办年终总结篇十五**

今年来，我镇以科学发展观为指导，把信访工作作为维护社会稳定、构建和谐社会的重要举措，牢记服务宗旨，健全工作制度，认真解决群众合理诉求，及时化解信访问题和矛盾纠纷，为促进经济社会又好又快发展作出了积极努力。

加强工作领导，充实信访部门力量。镇党委建立健全信访工作领导小组，由党委书记任组长，班子成员责任明确、层层落实，切实加强了信访工作领导。根据信访工作发展形势的需要，调整充实了信访干部。除党政办主任兼信访员外，并明确一名副主任科员担任信访专干。各村、各部门单位也按镇党委要求设立了信访办公室，并明确党支部书记任信访专干。加大工作力度，形成部门齐抓共管的良好局面。

建立健全制度，形成信访工作合力。全面落实领导接访、定期下访、跟踪回访和信访信息报告等工作制度，采取的具体办法是：党政领导负责1-2个村，公开手机电话，无论所在的村召开什么会议，特别是党员组长会、村民代表会、议事代表会议，党政领导亲自参加，向人民群众通报思路、目标、举措，承诺办好本年度的大事、实事。配备站所长负责的1-2名联村干部，制成小卡片，发放到千家万户，凡是村民要办流动人口证、土地使用证等，先与联村干部联系，避免老百姓到镇机关办事走空路，每年的5000我流动人口证和600户建房手续及时送到村民手中。

对待群众问题是这样，对待涉军群体我们也从不懈怠，全镇复退军人共有1789人，涉及抗美援朝、自卫还击、北京平暴、二次参战等多种对象。各类群体相互联络，大有一触即发之势。然而，我们在做具体工作中，坚持了如下几条：一是每年召开座谈会，向他们通报经济和社会发展中所取得的成绩，特别是在改革开放中退伍军人中的优秀代表。二是灌输无论现役军人和退役军人，任何时候都要做我们最可爱的人。三是庄重承诺，自国务院至xx市各类制定的涉军规定及待遇，一分钱不打折扣。四是坚持慰问金不是补偿金，是党委政府的一种关注和厚爱，不能以钱的多少论情感。五是对确有生活困难的对象给予相应的帮助和支持。

我们牢记服务宗旨，切实履行职责。日常工作中要求机关干部有“一张笑脸、一声请坐、一杯清茶、一句问询”，认真接待群众来信来访。通过政务公开栏，将信访工作程序、工作规则、首问首办责任制度等全部向广大人民群众公开。充分调动全镇党员干部积极性，通过他们向人民群众宣传党的路线、方针、政策，广泛征集群众的意见和建议，及时反馈社情民意，关注群众的思想动态，做好群众思想教育和引导工作，及时发现和化解矛盾。狠抓信访责任制的落实，不断提高信访工作质量，切实做到“件件有着落”、“事事有回音”。小事及时化解，大事迅速介入。如医疗事件，出现了病死、瘁死等十分复杂的案中案，书记、镇长、政法书记第一时间到达现场处置，疏散群众，维护秩序，引导教育有条不紊，既澄清了事实，又化解了矛盾。在处理该医疗事件信访过程中，xx镇党委政府的作法是：

一是沉着应对，迅速召开领导班子和干部职工会议。

二是明确分工，由政法书记调处患者死亡之事，由镇长带队赶赴xx处置死者遗体。

三是当机立断，针对江西家族100号人准备大闹一场的紧急情况，控制挑头人物，打击造谣滋事的对象，做好教育软化工作。

四是事后回访，晚上九点多钟，镇长陈建政同志出现在死者家属家里，进一步阐明法律依据和程序，表明观点和态度，同时进行慰问。

五是公开真相，在相关村组、相关区域召集相关人员开会通报情况，发挥社会舆论作用。我们这样做，收到的效果是：既依法依规明确了有无责任，又合情合理地解决了可能引发的群体的事件，同时实现了事半功倍。

我们从解决群众最关心、最直接、最现实的利益问题入手，集中限期解决一批信访突出问题，进一步落实“属地原则”，息访息诉。如原湖南省磷肥厂属省国有企业，企业改制后，1000余名下岗职工生活存在暂时的困难，2024年曾多次群体上访省委政府。鉴于该企业属xx市管，无权干涉，厂矿虽在，政府干部却从未接触，人员生疏，同时部分职工生活困难，工作难度非常大，很难找到切入点。一段时间，严重困扰了xx镇党委政府。8次上访中，镇党委书记直接到省会接了6次，可就在多次的接触中，以他的真诚、坦率、实事求是，或许感动了他们，以至于包括几个牵头的，把心里话开始向我敞开。经过多方努力，特别是市领导的极大关怀，使事态得以平息。我们主要做了如下几件事：一是分成3个组深入职工家庭逐户进行调查，对目前生活有困难的92户、163人落实并提高低保待遇。二是政府承诺对破旧房屋进行维修。三是调整工厂班子成员，规范生产秩序。四是招商引资，扩大生产，增-加就业。五是争取项目，落实廉租危改资金，从职工的基本生存与生活抓起，从而维护了社会大局稳定。

改革、发展、稳定是时代赋予我们的责任，我们义不容辞。在人民群众来信来访中，我们已做了一些力所能及的工作，但与市委市政府的要求相比，与兄弟单位的工作相比，我们深知还存在较大的差距，但我们有理由、有信心、有决心确保一方社会稳定，促进健康快速发展。

**信访办年终总结篇十六**

一、基本情况

今年1—12月份，我局共收接来信来访8件，比去年减少10件，同比下降55.5%。其中，上级纪检监察机关转来4件，占50%;局纪委监察室直接受理4件，占50%。其中来信7件，电话举报1件。局纪委直接办理4件，占来信总数50%。转基层纪委办理报回单2件，暂存1件，转辖市交通局阅处1件。向市纪委报信访处理回单1件，信访按期办结率100%。全系统没有发生群众去省赴京上访和集体上访事件。

二、主要工作

(一)建立健全工作机制。

围绕构建信访工作大格局这一中心任务，不断建立和完善信访工作机制。

一是建立党政领导干部下访制度。局制订下发了《关于在全市交通系统开展领导干部下访的工作意见》，明确局领导班子成员下访工作联系单位和局机关配合部门，坚持每季度下访一次。

二是坚持领导信访接待日制度，局领导班子成员和局纪委委员分别坚持每月的信访接待日，轮流值班接待来访。

三是坚持领导阅批信访制度，纪委书记对来信来访做到件件阅批，重要信访和反映基层单位主要领导的信访件报局党政主要领导阅批，领导阅批信访率100%。

四是建立长效机制，建立情况通报制度，定期召开领导干部下访工作联席通报会，增强下访工作的针对性和实效性;建立限时办结制度和信访督察责任追究制度。

五是进一步落实信访工作责任制，局制订下发《关于进一步加强全市交通系统信访工作的通知》，明确和落实工作责任，局领导重视和支持纪检监察信访举报工作，党政主要领导经常关心、过问，纪委书亲自找经常有来信反映但经了解又无明显违纪问题的基层领导干部进行诫勉谈话;亲自参加信访信息员会议听取情况并进行指导

(二)进一步规范纪检监察信访举报工作。

一是认真传达贯彻上级会议和文件精神。坚持每季度召开局属企事业单位和辖市、区纪检监察干部例会，组织纪检监察干部学习中央纪委六次全会和省、市纪委有关会议精神，学习20xx年xx市纪检监察信访举报工作要点，统一思想，提高认识，增强信心。

二是组织学习《信访条例》以及中央纪委信访室、监察部举报中心《关于纪检监察机关实施〈信访条例〉中有关问题的通知》，学习中央纪委《关于依纪依法规范纪检监察信访举报工作的若干意见》和省纪委《关于在全省实行纪检监察信访举报公开办事制度的意见》等文件，深刻领会文件精神，进一步增强依纪依法规范信访工作意识。

三是将市纪委信《纪检监察信访业务材料整理及排列顺序的暂行规定》印发给各基层纪委，统一规范信访案卷。20xx年纪检监察信访目标管理工作，经市纪委检查全面达标。

(三)加强信访分析和信访问题排查。

坚持每季度一次信访分析活动，特别是对改制企业和亏损企业以及事改企过程中一些热点难点问题进行关注，防止发生集体访和越级访，做到早预见、早发现、早解决。3月份，局纪委监察室集中一周时间到基层单位走访，帮助分析和排查信访问题，协助基层单位解决信访矛盾，努力把信访问题解决在基层、解决在萌芽状态。平时利用到基层工作的机会，对基层信访工作进行指导，对局纪委转给基层办理的来信来访进行督办，利用电话进行催办，确保来信来访按期办结和信访办理的质量。

(四)进一步加强信访网络建设。

一是根据人员变动和信息员聘期等情况，今年上半年，局及时调整纪检监察信访信息员网络，重新聘请了20位纪检监察信访信息员。

二是主动发挥纪检监察信访信息员的作用，坚持定期召开信访信息员会议，对信息员反映的苗头性倾向性问题，及时与所在单位的领导进行联系和沟通，帮助协调解决并将结果向信息员反馈，充分调动信访信息员的工作积极性和主观能动性。

(五)加强信访工作目标管理。

按照局20xx—20xx年纪检监察信访举报工作目标管理实施规划，认真抓好全局的信访目标管理工作，结合xx年党风廉政建设责任制工作检查对基层单位信访工作进行了检查。对市纪委在20xx年纪检监察信访目标管理工作检查考核中提出的问题认真进行整改。按照要求及时向市纪委信访室报送信访工作季度分析、半年工作总结。及时、准确报送各类统计报表。xx年报送信息6条，被市纪委月刊录用2条，录用3条。

下阶段将进一步加强基层信访举报工作，按照纪检监察信访举报工作三年目标管理实施规划，加强基础台帐管理，加强督促检查，加强目标管理考核，加强业务指导，进一步打牢基层信访工作基础，把基层信访工作抓扎实。逐步实行纪检监察信访举报公开;逐步推行署实名举报“双向承诺制”。

加强纪检监察信访信息工作，及时收集信访信息并积极向纪委和局领导报送，努力为领导机关提供信息，为领导决策提供服务。

**信访办年终总结篇十七**

2x年，在、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。 2x年，我市市、县两级信访部门受理群众信访事项 件、人次，比2x年增长 %。其中办理群众来信 件次，比2x年减少 %;接待群众来访 批次 人次，分别比2x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。

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。常委会、市政府常务会全年研究信访工作10余次。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，奠定了基础。

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。2x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2x年以前只安排xx0元/年，2x年调整到40000元/年，增幅达100%。全市13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，发出每年为信访系统办一两件事实的号召：2x年有10个县(市、区)为信访局配了小车;2x年，、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础。在行政机关办公场地普遍紧张、狭窄的情况下，、政府为市信访局安排了1100多平方米的办公室，市信访局2x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。2x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2x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。2x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。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。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%。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。x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，13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13.5万元;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，x年由联系会议办组织开展了相关工作，积累了一定经验，2x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。2x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。x4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”。 2x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众事件、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x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2x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2x年城建拆迁类信访事项达 起，占该区信访总量的 %。2x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”。x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。2x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。

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。

2x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。”

2x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，常委、县委常委公开接访率要达到100%。围绕这一目标的实现，主要采取以下九个方面的措施：

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众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。、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。

七、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。

八、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。

九、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。20xxx年，要呈请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、市政府的综合考评范围。

二是继续推进信访工作触角延伸，地、县(区)、乡(镇)、村(社区)和企业的群众信访工作网络已基本健全，使群众的信访问题层层有人管、有人问，保证人民信访权利的顺畅上达。

三是坚持“抓早、抓小、抓了”的原则，变群众上访为主动下访，认真做好矛盾排查，把问题解决在萌芽状态，避免和减少“三访”发生。今年三月，通过排查得知呼玛、韩家园两金矿近百名职工，因按照国家政策将限时封矿后要求解决生活出路等问题，欲越级集体上访。地委、行署根据信访部门的排查情况，及时请示上级，制定切实可行办法，解决了两矿职工的生产生活实际问题。地区电力工业局在得知古莲河煤矿部分职工因要求解决一次性安置职工的白条子工资问题酝酿上访，便立即组织调查组，从购煤款中预付70多万元，兑现白条子工资，切实解决了职工的生活困难。

为了严肃林政纪律，整顿行业不正之风，对两名林政工作人员做出了处理：

1、调离林政工作岗位;

2、各罚款200元;

3、写出书面检查。并对新林区各检查站通报此处理决定。

总结2x年全年的工作，我们确实取得了很好的成绩，为维护社会稳定，促进全区发展做出了贡献，但同时也应看到我们工作中仍存在的问题和不足：

1、群体上访出现跨区域、跨行业串联上访的现象。

2、有些地方和部门领导对新形势信访工作的重要性认识不足，工作乏力。

3、个别单位和部门开拓创新意识不够，工作作风和方式方法不能适应新形势、新任务的要求。

在明年的工作中，我们将继续实践“三个代表”重要思想，面对前进道路上的困难和挑战，要增强政治意识、大局意识、责任意识、忧患意识，努力探索新形势下信访工作的新思路、新举措、新办法，以为人民群众解决实际问题为着眼点，以维护全区社会稳定、促进经济发展为目标，继续做出我们的新贡献!

2xx年对我们来说，也是一个非常重要的年份，很多工作任务已经将我们的2x年工作时间表排满了，但是这不是理由，不是借口，我们必须还要做的更好，为人民服务为人民谋幸福，谋利益才是我们信访工作的宗旨。信访工作在一定程度上有着很多的禁忌的地方，也是较为得罪人的单位，所以我们必须要时刻的以人民为首要，不怕得罪人，做好2x年的信访工作!

**信访办年终总结篇十八**

我局在2024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2024年环保信访工作总结如下：

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。

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。

2024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。

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。

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。

**信访办年终总结篇十九**

\*\*市法院紧紧围绕“公正与效率”工作主题，以构建和谐社会为目标，在工作中进一步解放思想、更新观念，不断创新工作方法，健全信访工作机制，强化信访工作管理，加强信访工作力度，妥善处理各类信访案件，努力化解社会矛盾，着力构建涉诉信访防控一体化工程，进一步完善院长接待日制度，信访工作呈现初访结案高、接待质量高、群众满意率高和重复信访率低、越级上访率低、集体上访率低的“三高、三低”良好局面。

xx市人民法院新建综合审判大楼落成投入使用后，就如何创新工作方法，合理利用良好的办公条件更好地为辖区群众提供更加方便、优质、高效的服务，楚雄市人民法院党组经过认真研究、反复推敲、统一规划，从实现法律效果与社会效果的有机统一，“最大限度地增加和谐因素，最大限度地减少不和谐因素”的角度出发，提出了着力构建涉诉信访防控一体化工程，进一步完善院长接待日制度的四项措施：

在新建综合审判大楼的值班室设立信访接待处，节假日不休、二十四小时安排专人负责信访接待工作，热情接待每一位来访当事人、对每一件信访件进行认真登记、回复、转办、督办。

实行从周一至周五，由院长和四位副院长轮流接待来访当事人，形成天天都有院长接访、天天都是院长接待日的接访工作机制。

案件当事人、律师来访，由值班法警直接通知法官助理到办公楼一楼大厅接待。案件审理前，法官不得与当事人和律师见面，建立起法官与当事人、律师之间的隔离带，杜绝“人情案”、“关系案”、“金钱案”的产生。

要求接访人员增强服务意识，在工作中使用文明礼貌用语，坚持热心接待、耐心倾听、诚心解答、真心办理的“四心”方针，规定凡因工作态度不好、工作不负责任、解决信访案件不力而引发上访的将严格追究责任，坚决杜绝有访不接、久拖不复、敷衍应付、态度生硬、作风粗暴的现象，运用说服教育、耐心引导和热情服务的方法，及时、合理地依法处理和答复群众反映的问题，努力减少重复信访和越级上访。

\*\*市法院通过进一步解放思想、更新观念，创新工作方法，加强涉诉信访工作规范化、制度化建设，着力构建涉诉信访防控一体化工程，完善院长接待日制度，彻底解决了群众反映的“门难进、人难找、事难办”的问题;建立起了法官与当事人、律师之间的隔离带，有效防止了金钱案、关系案、人情案的发生;更加充分地关注诉讼群体的司法需求，满足诉讼群众的合理愿望，为辖区群众提供更加优质、高效、便捷的法律服务，进一步彰显了司法人文关怀。

这一举措得到来访群众和案件当事人的一致好评，得到了上级领导的充分肯定，同时也形成了以立案庭为中心，各庭室、各部门各司其职、密切配合、上下联动、齐抓共管的大信访格局，出现了“人人关心信访、人人参与信访、大事小事有人管、矛盾不上交、问题解决在本院”的良好信访工作局面，形成了和谐有序的信访秩序，促进和谐社会建设。

**信访办年终总结篇二十**

近年来，特别是市人大信访办成立以来，法院认真贯彻落实市人大加强和改进信访工作会议精神，在市人大的监督指导下，开拓创新，勤奋工作，努力使全市法院的涉诉信访工作出现新局面。在做好涉诉信访工作中，我们的主要做法是：

一、自觉接受人大监督，健全涉诉信访工作机制

近几年来，随着经济社会的发展，社会各个阶层、各个社会主体需要调整的利益逐渐增多，人们的法治观念逐渐加强，信访案件也逐渐增多。为了切实解决好这个问题，我市人大采取有力措施，进一步加强了对信访工作的领导、指导和监督。

前年市人大成立了信访办，就把信访工作纳入市人大重要日程，不仅加强了市人大自身的信访工作，还加大了对一府“两院”信访工作的监督和指导力度，使全市的信访工作出现了前所未有的新局面。

作为国家审判机关的人民法院，我们牢固树立自觉接受人大监督的意识，认真贯彻市人大加强和改进信访工作会议精神，把法院的信访工作置于人大的严密监督之下，进一步建立健全法院信访工作机制，完善法院内部信访工作流程，使全市法院的信访工作快捷、高效、有序进行。

这方面的主要工作是：

1、成立专门信访机构，完善信访工作机制

为进一步加强全市法院信访工作，使涉诉访案件得到依法、及时、妥善处理，构建和谐社会，中院党组于20xx年10月11日研究制定了《xx市中级人民法院关于加强规范信访工作的若干规定(试行)》，成立了信访工作领导小组，组长由院长担任，副组长由各主管副院长及立案庭庭长担任，监察室、信访办、赔偿办主任及各审判庭、执行局正职为成员。

领导小组下设专门机构——信访工作办公室，为领导小组的办事机构。市中院信访办与基层法院信访机构为上下级领导关系，接受省法院信访办，市人大信访办的监督指导，协调与市政府信访部门的关系。

我们加强充实了信访办工作人员，任命了主任、副主任，现在信访办共计7人，并为信访办配置了一台新车，配备了一台针孔式摄像机，8支录音笔，为信访工作人员提供了必要的物质工作条件。这样，使信访机构从和立案庭套在一起到完全独立，成为市法院的一个独立庭室。这在全省中级法院是第一家。

2、两级法院对信访工作齐抓共管

针对近年全国法院系统信访案件增多的情况，中院党组进一步明确：院党组书记、院长是法院信访工作第一责任人，主管副院长主抓、信访工作人员和各庭室长具体抓信访工作，一级抓一级，层层抓落实，两级法院形成齐抓共管，人人参与的信访工作局面。院长、各庭长每周二必须到信访一线接待上访人，把苗头问题解决在初访;狠抓案件质量，从源头上杜绝和减少上访。

在信访工作中，两级法院一直坚持一把手抓信访，重大案件亲自部署、亲自处理。xx年以来，市法院先后 12次召开信访工作会议，主管副院长率领信访人员8次到基层院、人民法庭检查落实信访工作，逐一商讨解决信访工作中的问题。

院长每周二无特殊情况亲自接待处理信访案件，他对市政家属集体上访案、等一大批重点涉诉案件进行了接待，均收到明显效果。

3、加强日常接待和周二院长接待日制度

日常接待工作，每天信访办7人全天候接待，消化了一部分上访。有些上访人要求见院长或主管副院长，经信访办联系后，随时可以见到院长或主管副院长。每周二院长或副院长必须亲自接待上访人，各业务庭长、局长参加，完善和强化了周二院长接待日工作，使一些初访得以有效处理。同时中院在北京派1人常年驻京接访、劝返，他们与中院的信访办形成联动，及时沟通，及时处理信访问题。

4、严格法律程序，落实“四包四定”

对排查出的重点涉诉案件，我们确定院庭领导为第一责任人，四包为：包接待、包复查、包处理、包稳定。四定为：定人员、定时限、定措施、定目标。对社会影响大、处理难度大、涉案人数多、当事人情绪激烈的案件，班子成员集体接待，共同做息诉稳控工作。

对现有的所有上访案件都明确了办案期限。xx年我们尚存的等38件上访案件，均明确落实了“四包四定”。

在人大交办案件中，重复访、越级信访、进京信访、集体上访案件占有一定比例，且工作难度较大。对此我们采取各种方式迅速排查，党组成员采取“四包四定”措施，取得一定成效。

二、认真落实人大交办事项，妥善处理涉诉信访案件

实践证明，依法妥善处理好当事人每一件来信来访案件，是法院信访工作的主要内容，也是法院信访工作中的重中之重。而到法院来信来访的当事人，有 80%同时到人大来信来访。对这些来信来访，市人大在做好工作的同时，都逐件对法院作出了批示，交办函，转办函等。

对人大交办的案件，院长亲自督办，做到在要求的时限内件件有回音，事事有结果，对重点案件以“案件专报”形式回复。市中院还专门成立了人大代表联络办公室，每年至少向人大代表发一次征求意见函，收集、整理后，逐一研究整改。

两级法院还适时邀请人大代表、政协委员参加信访再审案件庭审旁听，指导信访工作。

几年来，全市法院处理人大内司委、信访办交办案件500余件。对人大信访部门交办的各类案件全部及时转到相关业务庭，并按照要求及时上报结果，对要求再审案件尽快复查、对符合再审条件的由审判委员会讨论尽快启动程序，交由审监庭及时审理，宣判后报处理结果，基本上做到尽快审理、及时上报结果。

我市两级法院都能自觉接受人大监督，对人大内司委，信访办交办或函转案件，认真研究，确有问题的案件坚决再审，如内司委交办的李福根诈骗案，经过审查，原判确实存在问题，及时提起再审，并改判。

三、紧紧依靠人大支持，维护正常信访秩序

做好信访工作，必须有良好的信访工作秩序，而良好的信访工作秩序又是维护国家机关工作秩序，构建和谐社会的重要组成部分。为此，我们紧紧依靠人大的支持，密切与有关部门的沟通配合，维护正常的信访工作秩序。

就涉诉上访案件而言，不乏一些无理缠诉上访的，也有些人私欲膨胀，为一已之利不惜采取一切手段，借上访来扩大影响，给司法机关施加压力。

针对这类案件当事人，我们强化说服教育工作，要求接待人员热情、耐心接访，动之以情、晓之以理，不可因态度问题引发新的矛盾;对违反国家法律及《信访条例》有关规定，经说服教育无效的违法闹访者，本着惩处少数，教育多数的原则，收集证据，依法严肃处理，并选择典型案件，进行宣传，遏制违法上访现象发生。

对我市法院的信访工作，上级领导给予充分肯定。在今年全国“两会”期间，我院主管副院长带领14名信访工作人员进京接访，就地解决了一大批信访案件，没有发生一起闹访或异常访，更没有发生“告洋状”的现象，省法院对我们的工作给予好评，并专门为大庆中院的信访工作发了两期简报，通报表扬。

但是，我们深深地知道，我们的工作还有不少差距，还存在“漏洞”和“死角”，法院“信访难”的问题还没有从根本上得到解决，上访量高的势头下降幅度不大。

这些问题需要我们在今后的工作中下功夫解决。我们决心借这次会议的东风，虚心向兄弟单位学习，进一步增强接受人大监督的自觉性，切实加强和改进涉诉信访工作，把我市法院的信访工作推进到一个新的阶段。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找