# 县信访局年度工作总结(六篇)

来源：网络 作者：雨雪飘飘 更新时间：2024-09-10

*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。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有...*

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。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

**县信访局年度工作总结篇一**

一、基本情况

一年来，我县群众到县以上上访x批x人次（含县级领导接访室），同比批次下降x%、人次下降x%。进京上访x批x人次，同比下降x%、x%，其中非访x批x人次，同比下降x%、x%；赴省上访x批x人次，同比下降x%、x%，无集体上访；到州上访x批x人次，同比上升x%、x%，其中集体访x批x人次，同比下降x%、x%；到县上访x批x人次，同比下降x%、x%，其中集体访x批x人次，同比批次、人次下降x%、x%。

二、主要工作

一是全力推动重点工作落实。紧紧围绕信访工作改革，大力推进依法逐级走访、网上信访等重点工作。大力宣传《依法逐级走访办法》，下发了《关于开展“依法逐级走访”集中宣传教育活动的通知》（永信联办发〔x〕x号），通过印发《依法逐级走访办法》等宣传资料x余份、开展相关知识竞赛、张贴宣传标语x余条、悬挂宣传横幅x余条、在县电视台滚动播放为期一个月的《依法逐级走访问答》节目等各种方式，使逐级走访家喻户晓。加快网上信访信息平台建设，县财政拨付专项资金为x个单位x名网上信息系统管理人员购买网络数字证书。积极组织县直相关单位、重点乡镇的信访信息系统管理员参加了x月x日全州网上信访暨依法逐级走访业务培训，并于x月x日至x月x日，在县委党校举办了全县依法逐级走访、信访事项复查复核、来信办理等业务知识培训，全面提升信访干部业务素质。

二是突出初信初访办理工作。严格执行《国家信访局关于进一步加强初信初访办理工作的办法》、《国家信访局关于进一步规范信访事项受理办理程序引导来访人依法逐级走访的办法》等文件要求，进一步规范办理程序，及时就地处理群众初信初访初网问题，努力提升信访人的满意度。一年来，接待到县群众上访x批x人次，共受理来访信访事项x件，当场答复解决x件，及时交办x件，按期办结x件，x件正在办理中。收到群众来信x件，到期应办结x件，到期已办结x件，到期办结率x%。其中：网上直转件x件，办结x件，x件正在办理；国家投诉办网上投诉信件x件，办结x件，x件正在办理；国家信访局三初信件x件，办结x件，x件正在办理；省长信箱交办x件，办结x件，x件正在办理；州长信箱交办x件，办结x件，x件正在办理；各级领导签批信件x件，办结x件，x件正在办理；本县级网上来信x件，办结x件，x件正在办理，本县级其他来信x件，办结x件。

三是狠抓特护期信访维稳工作。按照上级的有关部署，狠抓了“两节”、“两会”、“阅兵及反法西斯战争胜利七十周年等期间信访维稳工作，强化信息预警，整合驻吉首、张家界、长沙、北京等地的接访工作力量，加大处置力度，充分发挥情报信息作用，较好地把握了信访维稳工作的主动权。今年以来周边县市发生了串联上访、集体闹事等社会反响大的事件，我县均无人参与，得到了省、州领导的充分肯定。确保了特护期间全县社会大局的稳定。

四是抓好基层排查化解工作。以建设完善县网格化指挥中心平台为契机，把信访工作纳入网格化管理，着力夯实信访工作基层基础，完善了县直单位、乡（镇）、村（居）委会、社区信访工作机构建设，达到了“七有”、“三有”标准。配齐配强县直单位、x个乡（镇）、x个村（居）委会和社区信访专（兼）干，落实相应报酬。要求乡镇信访调处室和村级信访代办站严格履行职责，运用多种方法扎实化解信访问题，真正实现“困难在格反映、问题在格解决”，达到“群众诉求快响应、服务群众零距离”。一年来，乡镇信访调处室共受理信访事项x件，调处成功x件，正在办理x件；村级信访代办站共受理信访事项x件，调解成功x件，代办x件。

五是开展好领导接访工作。坚持领导坐班接访制度，对能够当场答复解决的问题当场答复解决，对涉及多个部门、问题复杂的信访事项，当场召开相关单位负责同志参加信访联席会议，讨论解决或批示交办，对重大突发性群体事件，及时稳控和协调处理。一年来，县级领导共接待群众来访x批x人次，其中集访x批x人次，个访x批x人次。受理信访事项x件，当场答复解决x件，交办x件，到期办结x件，未到期正在办理的x件。

六是着力推动信访积案化解。坚持以“事要解决、人要息访”为目标，对历年来的信访积案进行梳理，从x月x日至x月x日在全县创新开展“一把手”化解信访积案“百日攻坚”活动，着力化解影响社会和谐稳定的矛盾和问题。x月x日，根据工作异动情况和信访维稳形势，县信访联席会议研究决定把“一把手”化解信访积案“百日攻坚”活动延期至x月x日。目前，共交办x件信访案件，其中国家交办x件、省交办x件，州交办x件，县交办x件，现已办结x件，x件正在办理中；受理信访复查复核案件x件，办结x件，x件正在办理中。

七是严格开展督查督办工作。建立健全“党委和政府统一领导、信访联席会议组织实施、相关职能部门共同参与”的督查督办工作机制，定期不定期开展督查，有针对性地对重点乡镇、重点部门、重点问题进行跟踪督办，对工作不落实、措施不得力的单位和责任人，严格实施责任追究。

三、下步工作打算

虽然各级各部门扎实工作，确保了全县社会大局稳定。但由于信访体制机制的原因，信访人存在要求过高、借机向党委政府施压等问题，信访工作离上级和县委、县政府的要求还有一定的差距。在今后工作中，我们将全力抓好以下工作：

1、进一步夯实基层基础，提工作水平。一是畅通和拓宽信访渠道。大力推进“互联网+信访”，加强信访信息系统建设，依托网上信访平台，“让数据多跑路，群众少跑腿”，方便群众就地反映诉求；充分利用“信访大数据”，加强社情民意汇集研究、判断，更好的听民生、汇民意、解民困。二是不断提高信访事项的办理效率，健全受理、交办、督办、回复群众信访事项工作的具体制度，确保群众的利益诉求得到及时有效处理，不断减少信访案件“增量”化解“存量”；三是强化基层工作，按照“属地管理，分级负责”的原则，在各乡镇开展矛盾纠纷大排查，对排查出的不安定因素，逐一建立滚动台帐，并严格执行日报告，零报告制度，组织召开乡镇和县直部门联席会议，交办信访案件，明确工作责任、明确化解时限、明确稳定措施，并实行领导包案制。

2、进一步抓好源头预防、排查稳控工作。改进工作作风、坚持依法办事、从源头上预防和减少信访问题发生。进一步整合社会管理综合治理资源，把源头治理、动态管理、应急处置有机结合起来，扎实抓好矛盾纠纷的排查与调处，建立健全重点人员台帐，积极开展结对疏导帮扶工作，努力把问题解决在基层，人员稳控在当地，确保“小事不出村、大事不出乡镇”，严防散户抱团聚访、严防人员失控倒流、严防集访非访发生。

3、进一步抓好初信初访、积案化解工作。重视初信初访初网办理工作，力求将问题及时就地化解，提高一次性办结率。对省、州、县交办已办结的案件进行一次回头看，对未办结、办结效果不好及新交办案件，要研究化解方案，强化化解稳控责任，落实包案领导和责任人员，集中力量，确保任务按质按时完成，减少信访问题增量和存量。

4、进一步创新工作机制、规范信访秩序。严格执行《关于进一步规范信访事项受理办理程序引导来访人依法逐级走访的办法》和有关文件规定，加大办理力度，提高办理质量，引导信访人走复查复核或诉讼、仲裁、行政复议等程序，促进问题化解。对问题已解决，信访人行为违法的要依法处理。抓好工作机制创新，促进信访工作落实。

**县信访局年度工作总结篇二**

x年，在上级业务部门的精心指导和县委、县政府的坚强领导下，我局在统筹做好精准脱贫、党建等各项工作的同时，紧紧围绕上级业务部门和县委、县政府关于信访工作系列决策部署，以“信访破题攻坚年”“信访法治建设年”为契机，以永发〔x〕x号、永发〔x〕x号两个文件为引领，以“四大攻坚”活动为重点，以创建“无上访村（社区、居委会）”为目标，以县级领导坐班接访为抓手，坚持创新驱动，强化工作措施，突出案件办理，夯实基层基础，较好地完成了中央、省、州、县交办的各项工作任务，我县被评为全州信访工作优秀县（市），我局被评为全州社会管理综合治理先进单位。现将有关情况汇报如下：

一、工作成效

x年，全县共转送、交办群众来信、网信（网投件）x件，其中来信x件（国家级x件、省级x件、州级x件和中央巡视组转送x件），网信x件（国家级x件、省级x件、州级x件和本级x件）。州长信箱及州信信函交办件x件，办结x件，正在办理x件。信访部门及时受理率x%、满意率x%，责任单位及时受理率x%、满意率x%、按期办结率x%、参评率x%、网信占比x%。

二、工作举措

（一）坚持从创新驱动上抓机制，确保长效机制建立健全。在落实《关于进一步加强信访基层基础工作的意见》（永发〔x〕x号）文件基础上，下发《关于加强基层基础创新社会治理的意见》（永发〔x〕x号）和《关于印发的通知》（永办发电〔x〕x号）文件，依托县、乡、村三级综治中心建设，整合全县资源，把信访与网格、司法、综治工作统筹推进，形成协调互联的信访工作大格局。落实三级领导坐班接访制度，制定公开《x永顺县县级领导每月坐班接访日程安排表》，每天固定安排一名县级领导在县信访接待中心坐班接访；乡镇书记、乡镇长、人大主席逢场日坐班接访，其他工作日安排x名班子成员坐班接访。村（社区、居委会）五大主干工作日轮流坐班接访，负责矛盾纠纷排查调处和信访事项受理代办。

（二）坚持从基层基础上抓规范，确保信访秩序规范有序。深入推进“无上访村（社区、居委会）”创建活动，做到重心下移、关口前移，力争实现信访工作“四无八率”，提升群众满意度，压实村级信访工作责任。抓“双向规范”加速“信访法治化”建设，坚持依法分类处理信访诉求，及时通过信访程序或其他相关程序处理，确保信访人合理合法诉求得到合理合法解决。

三、下步工作打算

深入推进信访信息系统深度应用，强化源头预防，规范信访事项办理，着力打造阳光信访、责任信访、法治信访，切实维护群众合法群益。全面落实县、乡（镇）和县直单位领导坐班接访，村（社区、居委会）五大主干工作日轮流坐班接访制度。坚持矛盾纠纷排查，加大矛盾纠纷“三二一”调处工作力度。

**县信访局年度工作总结篇三**

今年以来，我局坚持以“信访秩序规范年”为契机，以永发〔x〕x号文件为引领，持续推进“三无乡镇村（社区、居委会）”创建活动，纵深推进矛盾纠纷化解“三二一”工作法，着力处访接访，突出问题化解，切实做好全国、省、州“两会”等重大会议和敏感时期的信访维稳工作，较好地完成了中央、省、州、县交办的各项工作任务，全县社会大局总体平稳可控向好，成功摘掉重点信访县“帽子”。现将有关情况汇报如下：

一、基本情况

（一）群众来访情况。x年，全县群众到县以上上访x批x人次，同比批次下降x%，人次下降x%。其中到县上访x批x人次，同比批次下降x%，同比人次下降x%，集体访x批x人次；到州上访x批x人次，同比下降x%、人次同比下降x%，集体访x批x人次；赴省上访x批x人次，同比下降x%、人次同比下降x%，集体访x批x人；进京上访x批x人次，同比下降x%，人次同比下降x%，非访登记x人次，同比下降x%。

（二）网上来信情况。

x年，全县共转送、交办群众来信、网信（网投件）x件，同比下降x%，其中来信x件（国家级x件，办结x件，正在办理x件；省级x件，办结x件，正在办理x件；州级x件办结x件），网信x件（国家级x件，办结x件，正在办理x件；省级x件，办结x件，正在办理x件；州级x件，办结x件，正在办理x件；本级x件，办结x件）。州长信箱及州信信函交办件x件，办结x件。信访部门及时受理率x%、满意率x%，责任单位及时受理率x%、满意率x%、按期办结率x%、参评率x%、网信占比x%。

（三）复查复核办理情况。共接待信访问题的复查复核申请x批，复查复核办公室已经处理x批，分别为引导复查申请人走诉讼途径x批、引导走复议途径x批；走行政途径解决的x批；正在审理x批。

二、工作开展情况

（一）加强领导统筹部署。坚持把信访工作纳入绩效考核、平安建设等重要内容，与精准扶贫、安全生产、美丽湘西、项目建设等重点工作同部署、同考核。加强对信访工作的领导，由县委书记和县长负总责，县委副书记、常务副县长、政法委书记、县委办主任、副县长、公安局长具体抓，其他县级领导“一岗双责”，协力抓好信访工作。坚持高频率部署研究信访工作，县委常委会议x次，县政府常务会（县长办公会）x次，信访联席会议x次，信访工作调度、推进会议x次，研究部署信访工作。加大人员经费保障，由财政拨款统一解决“三无乡镇村（社区、居委会）”创建工作经费、成立人民调解委员会工作经费以及乡镇、村（居）社区信访专干的岗位津贴，从乡镇借调x人，单位抽调x人驻县信访接待办理中心开展信访接待办理工作。

（二）健全信访长效机制。下发了《关于进一步加强和改进信访工作的意见》（永发〔x〕x号），进一步创新工作机制，推行信访工作县级领导包联乡镇、后盾单位包联扶贫村、结对帮扶干部包联扶贫联系户的“三包联”制度，进一步压实后盾单位和地方党委政府对扶贫联系村信访工作的同等责任。加大国家公职人员参与或直系亲属参与信访的问题整治，强化公职人员及其所在单位共同做好信访工作责任。

（三）多方畅通信访渠道。一是严格落实县乡村三级领导坐班接访制度，并以公示牌的形式向社会公开，确保群众见到想见的人，办成能办的事。今年以来，县级领导坐班接访共接待来访群众x批x人，其中集体访x批x人次，个访x批x人次；共受理x件，当场答复解释x件，交办x件，其中办结x件，正在办理中x件，息访息诉x件。二是畅通电话受理渠道。在x作为县长热线电话和涉贫信访问题受理电话对外公布的基础上，印发《永顺县平安建设便民联系卡》，在全县x个乡镇x个行政村的政务公开栏和村务公开栏，公布联系乡镇县级领导、县信访接待办理中心、县矛盾调处中心、县长热线、乡镇领导班子成员、乡镇驻村干部、驻村扶贫工作队员、驻村辅警以及村支两委成员等联系电话，方便群众及时反映诉求，打通了服务群众“最后一公里”。

（四）发力矛盾纠纷调处。一是加强矛盾纠纷层级调处。制定下发《永顺县纵深推进矛盾纠纷化解“三二一”工作法实施方案》（永办〔x〕x号），按照“村（社区）三次、乡镇两次、县里一次”调解步骤，自下而上逐级化解各类矛盾纠纷。强化宣传引导，共青团永顺县委制作《平安永顺青年说》（三棒鼓版、disco版）视频在微信公众号等公共平台大力宣传，营造浓厚氛围。今年以来，各基层人民调解委员会共调解各类矛盾纠纷x件，调解成功x件，其中疑难复杂纠纷x件，调解成功率x%。二是充实矛盾纠纷多元化解力量。发挥社会力量和专业力量作用参与矛盾纠纷化解，由县卫健局、交警大队、妇联等部门牵头组建行业性专业性调解委员会x个，在县信访接待办理中心和x个信访工作重点乡镇，以政府购买服务方式聘请人民调解员x名，参与信访问题化解。从县司法局抽调x名律师常驻县信访接待办理中心，及时回复相关信访人法律咨询，为复杂疑难信访问题提供法律援助。

（五）提升基层信访工作水平。深入开展“三无”乡镇、村（社区）创建活动，充分发挥乡镇、村在信访工作中的主体作用，提升基层治理水平。今年以来，全县x个乡镇及x个村（社区）通过乡镇考核申报，达到“三无”创建标准的村（社区）x个、乡镇x个。将大量信访矛盾化解在基层，有效减少信访上行。

（六）着力依法治访工作。一是对涉访违法行为实施依法打击。开展非访专项整治行动，重点锁定x名违法上访对象，依法打击x起：对涉嫌寻衅滋事缠访户彭某晖予以刑事拘留，判决塔卧镇田某花x年有期徒刑，协同福建省漳平市信访局、菁城街道办事处对非法上访的原两岔乡朵砂村村民秦某某进行依法传唤刑事拘留。二是加大法治宣传力度。x月份在全县范围内开展“信访法治宣传月”活动，x月份统一参加县“第七个国家宪法日”宣传活动，采取“送法下乡”等方式宣讲《信访条例》等法律条规。在信访局接访大厅及行政中心门口设立以案释法典型案例及《信访条例》相关规定宣传展板x块，对今年依法打击案例适时进行宣传，起到强烈震慑作用。

（七）推行信访秩序规范。一是规范重点场所信访秩序。进一步规范县行政中心和县信访接待办理中心群众走访秩序，成立县行政中心秩序维护工作组，负责将到行政中心等非接待场所信访群众劝离引导至县信访接待办理中心，维护正常办公秩序。今年以来，引导群众至县信访接待中心反映诉求共x批x人，其中集体访x批x人，重复访x批x人，个访x人。行政中心办公秩序得到明显改善。二是全力做好特护期间信访维稳工作。抓好全国、省、州“两会”等重大会议和敏感时期总体防控、联勤值守、情报信息、京地联动拦截劝返、“几盯一”盯守稳控工作，确保了“七个不发生”，有效维护社会和谐稳定。

（八）聚力包案促化解。一是积极化解上级交办件。x年省信访联席办集中交办我县进京重复访重点人员x批x人次，截止目前，办结x件，办结率x%；实时稳控x人，稳控率x%。州交办重点信访事项x件，办结x件，办结率x%。实时稳控x人，稳控率x%。二是攻坚化解信访积案。开展信访矛盾化解攻坚专项行动，甄别梳理中央、省信访联席办集中交办进京重复访重点人员、x年以来赴省进京越级上访以及重要重复来信和网上投诉件，把x件重点问题、x件群体性问题、x件涉法涉诉问题分别由x位县级领导包案，及时交办至x个相关责任单位。目前已全部办结，办结率x%。灵溪镇王华、陈大福、王传江、全修梅，芙蓉镇向代香，两岔乡张开荣，颗砂乡宋桂芳、塔卧镇田春花等一批信访重点问题得到有效化解。

三、存在的主要问题

过来我县做了大量的工作，因受经济、文化、区位、历史等因素的制约，信访维稳工作中仍存在不少问题：

（一）信访总量多、历史遗留问题多。虽然今年以来我县赴省进京访形势稳步向好，但与其他县市比，我县进京越级访总量仍居全州前列。且我县历史遗留问题多，化解难度大。如民代幼教师群体问题、“三线建设人员”等问题历时长、政策性强、化解难度大。

（二）彻底息访息诉难，息访息诉约束力不强。信访息诉协议对信访人缺乏法律约束，在签订协议之后，信访人重复上访、屡提无理要求的现象时有发生。如灵溪镇向国桂、田爱琴、首车镇彭冬秀、松柏镇郑桂英。

（三）矛盾隐患、群体性问题多。当前主要存在x大群体性信访突出问题：涉军群体，民代幼群体，亦工亦农群体，退耕还林群体，移民群体，非法融资群体，房地产乱象群体，棚户区改造群体，征地拆迁群体。这些重点群体目前总体平稳，但由于其反映问题政策性很强，部分问题县级层面无法解决，加之群体中的个别牵头人伺机而动，偶有赴省进京参加集体活动，使得群体性问题隐患突出。

（四）依法打击工作搜集固定证据难。搜集固定证据意识淡薄，未做到平常工作“雁过留痕”，未及时保留书面材料、影音资料，导致依法打击时取证困难。尤其是少数上访老户反映问题经历时间长，搜集证据难、还原当时事实难。有的上访户案件属于“三跨三分离”信访案件，牵涉面广，需异地取证，要多地多个部门配合协作，为取证增加难度。又如，虽然保留了相关资料，但由于自身法律知识的欠缺，导致固定关键证据不足。

（五）信访工作动力减退。少数责任单位存在厌战倦怠心理，在化解信访案件时积极性不够，导致我县信访积案办结率高，化解率低；有的责任单位接访劝返工作主动性不够，尤其是对少数老上户重复越级访办法不多，接访迟缓；部分单位在特护期信息上报时松劲，出现迟报漏报现象。

（六）信访干部队伍建设重视不够。部分乡镇、县直相关单位，信访干部队伍力量薄弱。信访干部流动性大、更换频繁，导致业务不熟、工作实效不高。少数乡镇、单位参与信访轮岗实训、培训等意愿不高、积极性不够。

四、x年重点工作安排

（一）进一步压实工作责任。继续严格落实永发〔x〕x号、永发〔x〕x号、永发〔x〕x号等文件要求，坚持落实“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”、“谁引发、谁负责”和“一岗双责”责任制，以及“管业务必须管信访、管行业必须管信访、管经营必须管信访”工作要求，切实压实领导责任，党政主要领导和分管领导要积极调度信访工作，制定切实可行的工作措施，压实各级各部门的工作责任，继续强化“党委政府领导有力、信访部门统一联动、职能部门协同配合”的齐抓共管的工作机制。

（二）进一步提升源头治理能力。抓好信访工作“三无”乡镇、村（社区）创建活动和矛盾纠纷化解“三二一”工作法运用，完善矛盾纠纷排查化解调处工作机制，完善警调对接、诉调对接、访调对接机制，推进律师入驻信访接待中心值班值守。畅通信访渠道，抓实三级领导坐班接访、带案下访，县级领导包联乡镇、包案化解工作，压实县直后盾单位包联扶贫村信访工作同等责任。推进智能信访建设，进一步推进信访工作综合应用系统（简称一屏通）、湖南省网上信访信息系统、领导信箱、x热线、智慧城市网格化等多种信访渠道资源整合和数据共享，建立“最多访一次”工作机制。

（三）进一步增强防范化解社会风险能力。一是提升初信初访信访件办理质量。打造“人民满意窗口”，对排查出的矛盾纠纷及初信初访问题，要及时受理、高标准高质量办结，推进疑难矛盾问题县、乡、村联合接处，相关责任部门联合会商，集中力量控增量。二是加强“四重”问题办理质效。推动重点领域、重点群体、重点问题、重点人员等“四重”信访积案、上级交办信访件化解质效，按照“三定四包五个一”工作要求和“三假定、三不限、三见面、三到位”方法，因案施策、部门联动、合力攻坚，减存量。三是聚焦矛盾隐患防范。提升分析、研判新形势、新问题能力，加强风险评估预测，突出房地产办证、涉众型经济问题、退捕禁捕等重点领域新问题解决和矛盾隐患化解，防变量。

（四）进一步严格依法治访。进一步探索完善依法治访机制，增强公检法司及信访等部门工作合力，加快依法打击进程，规范收集固定证据过程、加大法治信访宣传力度，适时适度公布依法治访典型案例，积极引导群众依法依规、理性文明逐级上访，促进信访秩序规范有序。

（五）进一步加强考核奖惩。加大督查考核力度，构建由县委、县政府牵头，信访联席会议组织实施，纪委、组织部、信访、维稳等单位共同参与的信访大督查格局，狠抓各级领导和有关部门信访工作责任落实。严格奖惩兑现，严格按照国办《信访工作责任实施办法》、省办《信访工作责任追究办法》以及永发〔x〕x号文件、永发〔x〕x号、永发〔x〕x号文件规定，对信访工作实行重奖重罚。

**县信访局年度工作总结篇四**

x年来，我局以新中国成立x周年庆典活动为契机，以摘掉“信访工作重点县帽子”为目标，深入开展“信访难点破题年”活动，狠抓“三无乡镇”“无上访村（社区、居委会）创建”“信访秩序整治”“矛盾问题化解攻坚”，较好地完成了中央、省、州、县交办的各项工作任务，全县社会大局总体平稳可控向好。现将有关工作情况总结如下：

一、全县信访基本情况

x年人民群众逐级有序表达诉求的导向得到加强，本县接待群众上访量有所提升、到州赴省进京非访量大幅下降。x至x月到县上访x批x人次（县级领导坐班接访x批x人次），同比上升x%、x%，集体访x批x人次，同比上升x%、x%；到县网上信访投诉x件，同比下降x%。到州上访x批x人次，同比下降x%、x%；赴省上访x批x人次，同比下降x%、x%；进京上访x批次x人次。

二、工作开展情况及成效

（一）提高站位加强组织保障。一是加强组织领导。着力构建由县委书记和县长负总责，县委副书记、常务副县长、政法委书记、县委办主任、副县长、公安局长具体抓，其他县级领导“一岗双责”协力抓的信访工作大格局。二是加强研究部署。今年以来，先后召开县委常委会议x次，政府常务会议x次，信访联席会议x次，信访事项交办调度会议x次，脱贫攻坚战总指挥部视频调度涉贫信访及舆情处置会议x次，及时学习传达中央、省、州领导重要指示及全国、省、州信访工作会议精神，认真听取信访工作汇报，分析研判信访形势，研究解决工作中存在的困难和问题。三是加强后勤保障。全力保障工作经费。根据信访工作需要，县财政据实给予全额保障，及时拨付信访工作“三无乡镇”高坪乡、永茂镇，x个“无上访村（社区、居委会）”奖励资金，按时发放乡镇、村（居）社区信访专干岗位津贴。充实调解接访队伍。以政府购买服务方式聘请人民调解员充实基层调解力量，从交通、住建、法院等重点单位抽调x名干部常驻县信访局信访接待办理中心“脱产”开展接访工作。加强干部业务培训。自x月份以来，对全县信访专干开展集中轮训，提升业务素养。

（二）畅通渠道加强基础夯实。一是落实“三级”坐班接访代办制度。县乡村领导主动开门接访，并以公示牌的形式向社会公开，方便群众及时就地反映问题。二是倡导网上信访主渠道，积极打造“阳光信访”。大力推行微信公众号、政府门户网站平台网上信访事项办理工作，在信访量较大的灵溪、泽家、塔卧等x个乡镇和民政局、移民局等x个县直单位推广应用信访一体机，提高了信访工作效率。三是推进矛盾纠纷化解“三二一”工作法。借鉴发展枫桥经验，强化源头矛盾纠纷层级调处。全面推行矛盾纠纷化解“三二一”工作法，对出现的初信初访问题快速响应，及时处理，从源头上进行有效防控。x-x月，全县x个调委会共调处矛盾纠纷x件，调处成功x件，调解成功率达x%。四是开展“三无创建”等活动，推进基层服务水平。坚持信访工作重心下移，关口前置，结合“双百竞赛”活动和“人民满意窗口”活动，全面推进“三无乡镇”“无上访村（社区、居委会）”创建活动，进一步优化“四化”服务体系。今年上半年，全县共梳理上报“无上访村（社区、居委会）”x个。

（三）护航“两会”“国庆”加强安保维稳。一是聚焦领导统筹部署，谋篇布局有力。成立了“两会”“国庆”信访维稳工作领导小组，召开了政府常务会议、信访联席会议和全县信访维稳工作安排部署会，下发《关于进一步做好当前信访维稳工作的通知》《永顺县全国“两会”期间信访维稳工作方案》《永顺县建国x周年庆典期间安保维稳工作方案》。县里多次调度、督办安保信访维稳工作。设立联勤指挥中心，从公安、信访、维稳等单位抽调专人集中值班、调度，研判形势。特护期间，县信访联席办坚持每周一大调度，信访维稳领导工作小组坚持每天一小调度，随时督导推进安保信访维稳工作。二是启动特护期信访维稳工作机制，通力协作有效。强化总体防控，建立了在家和驻外两套工作班子，下设综合协调、情报信息、应急处突、督查追责等七个工作组，做到各司其职、各负其责，确保各项工作顺利推进。三是领导主动约访调度，包案履职尽责。县级包案领导主动约访下访，点对点调度所包信访积案，积极做好包案对象的思想劝导、化解稳控工作，县长陈海波、县委副书记周建武、县委常委、组织部部长李延堃、县委常委、政法委书记谢翔宇、县委常委、副县长彭涛、副县长宋维荣、副县长向海军等县级领导先后x次约访下访各自包案信访人x余人次，点对点调度个人或群体信访案件共计x次。（四）规范秩序加强依法治访。一是整治行政中心办公秩序。以彭军新书记到任为契机，成立了行政中心信访工作专班，引导信访人依法逐级到相关信访部门上访。二是坚持依法治访工作。深入开展专项整治行动、“依法治访”行动和信访法治宣传活动，分级成立依法治访工作专班，严格依法打击和责任追究。今年以来，刑事拘留x人，行政拘留x人，教育训诫x人次。三是严肃责任追究。对今年以来工作责任未压实的x个化解稳控责任单位给予了通报批评。

（五）维护民利加强问题化解。一是突出省委巡视组交办件办理。省委巡视组共交办信访件x批x件，其中分解县纪委调查处理x件，重复件x件，无权受理x件，实际交办x件，办结x件，息访息诉x件，息访息诉率x%。二是突出“四重攻坚”案件办理。今年以来，收到“四重攻坚”案件共x件，已办结x件，息访息诉x件，息访息诉率x%。三是突出“百案百天”案件办理。共收到交办信访件x件，办结x件，息访息诉x件，息访息诉率x%。五是突出涉贫信访案件办理。截至x月底，我县共收到省级以上交办涉贫信访件x件（其中国扶办x件，x热线x件），办结x件，息访x件，息访息诉率x%。六是突出重点群体问题化解。由县委副书记周建武牵头成立了石堤新隆小区工作专班，常务副县长彭涛牵头成立了非法融资处置工作专班，副县长李玉芳牵头成立了林权纠纷调处工作专班，副县长向进牵头成立了房地产领域乱象整治工作专班，进一步强化了对信访群体的化解工作。

三、信访现状问题

通过全县上下的共同努力，信访工作取得了一定的成效，与自身比明显进步，但与上级要求及其他兄弟县市相比仍有较大差距，全县信访形势依然严峻、信访总量居高不下、涉贫信访尤为严重，主要表现为“一差二欠三多”等问题。

（一）“一差”（即责任落实差）。一是矛盾纠纷化解“三二一”工作法推进落实不到位，体现在个别村干部不清楚甚至不知道“三二一”工作法；二是乡镇信访矛盾摸排不经常不细致不到位，存在底数不清，情况不明等情况；三是化解稳控责任不到位，存在化解稳控“两张皮”“踢皮球”“打太极”的现象；四是乡村干部坐班接访代办制度有行动没效果，少数领导干部因工作任务繁杂按要求亲自坐班接访坚持不够好。

（二）“二欠”（即信访工作整体推进欠，依法治访力度欠）。一是信访工作整体推进欠。一方面信访队伍不强。体现在基层信访干部能力素质参差不齐，基层信访干部队伍极不稳定，个别乡镇信访专干一年之内换了三个人；另一方面部门联动不强。有的信访问题需要多家部门单位联动合力办理，但在实际操作中，存在相互推诿和单打独斗现象，导致不能够快速有效整合部门资源，最终错过信访事项化解最佳时机。二是依法治访力度欠。大部分信访群众存在信“访”不信“法”，信“上”不信“下”，信“领导”不信“干部”的思想，我县到州赴省进京访比较严重，尤其是进京访，个别信访户一年内反复去了六七次，恶意重复登记达二十多次。由于依法打击“门槛”较高，证据搜集固定较难，现实条件诸多制约，部门之间配合不力，没有形成工作合力，导致有效打击较难。近几年虽加大了法治宣传力度，但对依法打击典型案例的宣传曝光不够，没有起到最佳教育、及时警示和有效震慑作用。

（三）“三多”（即存量多、增量多、群体多）。一是信访存量多。历史遗留信访问题多，涉法涉诉信访问题多。特别是涉法涉诉问题在积案中占比近x%，因为诉讼时间长、程序复杂、成本较高，当事人更倾向于通过信访途径到处上访。二是信访增量多。以扶贫领域信访问题尤其突出，主要集中在精准识别、危房改造、易扶搬迁、农村低保等方面。三是信访群体多。截止目前，我县主要存在x个群体性信访突出问题，具体为房地产领域、民代幼教师、非法集资、三线建设、亦工亦农、退耕还林、涉军、移民、棚改、石堤新隆小区等。

四、x年工作计划

x年，我局将认真贯彻落实上级关于信访工作的决策部署，坚持问题导向、需求引领，强化源头治理及信访不稳定因素风险评估工作，重点抓好基层基础建设、案件办理、网上信访、非访整治、督查追责、“三无乡镇”“无上访村（社区、居委会）创建”等工作，着力打造阳光信访、责任信访、法治信访，切实维护群众合法权益，维护正常信访秩序，确保迅速摘掉全省信访重点县市帽子，为全县脱贫攻坚摘帽工作营造和谐稳定的社会环境。

（一）进一步加强领导重视。一是坚持以机制创新为着力点，努力形成统一领导、齐抓共管的信访工作大格局。按照“属地管理，分级负责”、“谁主管谁负责，谁引发谁负责”、“管行业必须管信访”的原则及领导包联包案制度，落实主体责任，认真履职尽责，做到认识到位，措施到位，解决问题到位。各级党委、政府要进一步强化、细化信访工作责任，明确责任主体，界定责任层级，细化责任内容，形成科学清晰、奖惩分明、层层落实、衔接无缝的责任体系。

（二）进一步加强部门联动。一是要充分发挥县委、县政府的主导作用，充分发挥县信访联席办综合协调作用，充分发挥各相关部门的职能作用，进一步健全上下联动、左右协调、运转高效、综合整治的工作机制。二是由县信访联席会议统一调度驻京办、驻长办、张家界工作组等信访机构，共享信息，形成“一盘棋”，形成全县上下做好信访工作的强大合力。三是加强国家公职人员直系亲属上访责任捆绑力度，形成长效工作机制。

（三）进一步加强基层夯实。一要坚持线索摸排机制，强化问题源头治理；二要落实县、乡、村三级领导坐班接访制，畅通信访渠道；三要加强推行矛盾纠纷化解“三二一”工作法，重视初信初访化解工作；四要优选配强信访干部，充实信访队伍力量，提高信访干部政治待遇。

（四）进一步加强积案化解。一是澄清底子。由县信访联席办牵头，对没有有效化解的信访件进行认真梳理和分析评估，分类登记建档，做到“底数清，情况明”。二是实行领导包案化解责任制。领导包案要严格落实“五个一”（一个问题、一名领导、一套班子、一个方案、一抓到底）工作措施和“五包”（包掌握情况、包解决化解、包思想教育、包稳控疏导、包息访息诉）工作制度，按照“三假定三不限三见面”（即假定有反映问题是合理的，假定工作是有瑕疵的，假定问题是能够解决的；不限原来调查结论，不限是否有领导批示，不限新老信访对象；听取诉求要下访见面，办理答复要约访见面，疏导稳控要回访见面）原则，做到矛盾问题不化解队伍不撤退、工作不放松、责任不脱钩。三是坚持底线竭力化解。按照习近平总书记提出的“三到位一处理”总体要求，集中时间、人力、财力、物力，创新方法，因案施策，多措并举，分类化解，实现“控增量去存量”的目标。

（五）进一步加强依法治访。一是注重违法上访证据搜集固定。属地责任单位与基层民警紧密配合，进一步规范日常工作，将平时收集证据作为一项常态化工作，一切纸质材料和影音资料都要逐人逐案搜集整理，做好资料存档，有针对性地标识出能够成为“关键证据”的资料，适时移送政法机关依法打击处理。二是从严从快坚决依法打击。对凡是发生进京非访的，凡是特别防护期不听劝阻进京访的，凡是在行政中心等国家机关办公场所、重点地区周围或其他公共场所非法聚集、滞留、滋事、缠访、闹访的，一律予以行政拘留，对涉访违法行为“轻刑快办”，力争x个月内走完法律程序，确保依法处置到位。三是搞好法治宣传工作。将法治宣传上升至全县层面，由县委宣传部牵头，县公安局、检察院、法院、司法局、信访局等相关部门积极配合，在县电视台、县政府网站等县级媒体平台适时适度曝光一批依法治访典型案例，确保达到“办理一案，教育一片”的工作效果。

（六）进一步加强督办追究。首先要加强组织领导。构建由县委、县政府牵头，信访联席会议组织实施，纪委、组织部、信访、维稳等单位共同参与的信访大督查格局，配齐配强信访联席办的工作力量，提高信访工作督查权威。其次要提高督查工作实效。突出重点，加大督查督办力度，采取联合督查、专项督查、挂牌督查等形式，紧紧抓住带有普遍性、倾向性的问题不放手，并举一反三，形成一般的、共性的总结和判断，推动信访问题成批解决。再次要严格奖惩兑现。按照国办《信访工作责任实施办法》、省办《信访工作责任追究办法》以及永发〔x〕x号文件、永发〔x〕x号文件规定，对信访工作实行重奖重罚。对工作成效突出、案件办理规范的单位及个人给予奖励；对乱作为损害群众利益、不作为引发信访问题、慢作为激发矛盾纠纷的责任单位和责任人严肃追责。

**县信访局年度工作总结篇五**

今年以来，在精准脱贫、村支两委换届等工作任务重、压力大及信访工作存在诸多不利因素的情况下，全县各级各部门迎难而上、攻坚克难、扎实工作，着力开展“综治创新年”、“信访破题年”活动，坚持工作创新和法治引领，依法分类处置、有效预防和化解信访问题，较好地完成了省、州交办的各项工作任务，全县信访维稳形势总体平稳可控。现将x年信访局工作情况总结如下：

一、工作开展情况

（一）积极创新工作机制。制定下发了《关于进一步加强信访基层基础工作的意见》（永发〔x〕x号），推进信访维稳工作制度改革在我县落实落地，进一步完善了机制、压实了责任，有效提升了信访维稳工作规范化、法治化、科学化。尤其是x月份成立信访积案化解、依法治访、灵溪镇信访维稳三个专班后，灵溪镇在信访重点人员较多的情况下做到了无进京非访；依法及时处置涉访违法行为，维护正常信访秩序。积极化解信访问题，推动一大批问题得到有效解决。

（二）扎实办理信访案件。一是来访案件办理。全县共受理来访案件x件，按期办结x件，正在办理x件，告知x件。其中县本级转交x件，按期办结x件，正在办理x件；州转交来访件x件，按期办结x件，正在办理x件；省信访局转交来访件x件，按期办结x件，正在办理x件。二是网上信访案件办理。来信x件，按期办结x件，按期办结率x%；网上投诉x件，按期办结x件，按期办结率x%。三是信访积案化解。今年以来，省州共交办信访积案x件，其中省交办积案x件，州交办积案x件。截止目前，省交办的x件信访积案办结x件，办结率x%；化解x件，化解率x%。州交办的x件已办结x件，办结率x%；化解x件，化解率x%。

（三）切实推进网上信访。围绕“阳光信访”，加快信访信息化建设，广泛宣传引导网上信访“足不出户、高效快捷、公开透明”的优势，全面开展“比工作规范，讲及时受理、讲按期办结，看重复投诉、看投诉占比、看群众满意”的“一比二讲三看”活动。群众网上投诉占信访总量的x%，网上信访主渠道逐步形成。

（四）坚持县级领导坐班接访。书记、县长带头坐班接访，县级领导不同程度参与接访，x-x月共接待来访群众x批x人次，受理信访事项x批，当场答复解决x件，签批交办x件，按期办结x件，正在办理x件。姜玉兰、姚绍双、董先耀等一批信访人合理诉求得到了有效解决，县城财富金街商品房购买户、两参人员等一大批信访群体得到妥善处理。

二、x年重点工作安排

（一）要做到矛盾纠纷排查和问题化解不乏力。经常性开展矛盾纠纷排查化解工作是做好信访维稳工作的基本功。一要继续开展矛盾纠纷排查工作。要强化信访维稳工作村为主和县直部门化解问题的主体责任，坚持村（社区）每周一排查，乡镇每半月一排查，全县每月一排查制度，并建立工作台账，实行动态管理，做到底数清、情况明。二要及时就地化解问题。对排查出的问题，要明确包案化解责任，准确安排化解的具体工作和时间。本着“宜散不宜聚、宜解不宜结、疏导不误导、淡化不激化”的原则，运用法律、政策、经济、行政等手段，多措并举，采取教育、疏导、调解等办法，分类化解，确保对矛盾纠纷发现得早、化解得了、控制得住、处理得好。三要全力化解信访积案。全面梳理前段时间进京上访人员，逐一进行研究，落实包保化解责任。继续开展信访积案“清仓见底”活动，从源头上化解矛盾纠纷，从根本上扭转信访维稳局面，力求在减少存量、控制增量、提升化解率上见实效。

（二）要坚持领导坐访接访下访不松劲。领导接访是检验干部作风的试金石，有利于面对面听取群众诉求，与信访人交心通气；有利于了解真实的社情民意，密切党群干群关系。一要保持坐班接访不走样。按照要求，县级领导每月至少x天、县直单位负责人每周至少x天、乡镇主要领导在逢场赶集日必须值班接访，严防代班甚至不坐班现象发生，领导约访下访，深入一线解决问题。坚持村主干坐班制度，工作日保证有人接待群众、处理问题、代办事务，充分发挥好村级第一道防线作用，实现信访工作重心下移、关口前移，把问题化解在基层，消除在萌芽状态。二要确保规范办理见实效。对于接访的初信初访群众，要及时宣传引导依法逐级走访，压实基层和部门责任，按时出具答复意见，规范信访事项办理程序，维护群众合法权益和信访工作秩序，坚持信访矛盾处早处小，及时就地处理好信访问题，加大源头化解力度。三要落实信访代办、陪访、回访制度。代办、陪访、回访是践行“两学一做”的具体体现，有利于维护信访秩序，促进问题化解。对信访人不服答复处理意见的，或有合理的诉求而在职权范围内无法答复的，尤其是突发性的集体上访，乡镇要及时安排威信高、政策业务熟悉、工作能力强的村（居）、社区、乡镇干部，专程陪同信访人到上级有关部门咨询。进一步抓实回访工作。坚持问题导向，对信访案件进行督查督办、跟踪问效，跟进了解办理化解情况，准确掌握信访人真实诉求，促进问题解决，实现案结事了、息访息诉。

（三）要保持依法打击处理工作不减压。依法打击处置涉访违法行为是维护正常信访秩序的最后保障，是维护社会公平正义的底线。一要抓好宣传教育。各级各部门广泛开展法制宣传活动，提升群众的法律意识，通过法定途径解决问题，引导群众网上信访或依法逐级走访，努力推动形成办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的良好法治环境，在法治轨道上推动各项工作，严把信访问题的入口关。要加大对无理缠访闹访典型案例的曝光力度，以案释法，达到打击一个、教育一片的目的。二要注重证据收集。现在是法制社会，做什么事都要讲证据。涉访违法行为发生地有的在外地，固定收集难；有的行为发生时间较短，稍纵即逝；有的收集整理不充分，难以形成有效证据链等，导致我们打击处理难到位。因此，不仅公安、维稳、信访、辖区派出所等部门要注重证据收集固定，责任单位更要注意平时接访、答复及信访对象平时的违法证据收集。三要依法果断处理。对问题已解决，帮扶已到位，仍然无理取闹、缠访闹访、恶意非访、串联、教唆、背后操纵等违法行为，证据扎实的，公安部门要依法打击处理到位。树立合理合法诉求得到妥善解决、不合理不合法诉求得不到支持、违法上访受到追究的工作导向。

**县信访局年度工作总结篇六**

今年以来，我局认真贯彻落实中央、省、州有关信访维稳工作会议文件精神，紧紧围绕信访工作改革，突出重点，强化措施，创新方法，扎实解决群众信访问题。全县信访工作形势好转，群众信访活动规范有序，较好地完成了省、州、县交办的各项工作任务。全县信访形势平稳可控。现将一年来的主要工作总结如下：

一、举全县之力，信访工作保障逐步加强

（一）领导高度重视。一是强化组织保障。把信访工作作为县委政府的一项重要工作，纳入绩效考核、网格化管理、美丽建设、基层组织建设、“两学一做”活动等的重要内容，与精准扶贫、计划生育、项目建设等工作同研究、同部署、同检查、同考核。明确由书记、县长负总责，县委副书记、常务副县长、政法委书记、县委办主任、副县长、县公安局长亲自抓，其他领导“一岗双责”，全面抓好信访工作。县委书记、县长亲历亲为，亲自阅批来信x件、接待来访x批x人次，包案化解省、州交办信访积案x件。二是强化工作部署。先后召开x次县委常委会议、x次县政府常务会议、x次全县信访维稳工作会议、x次信访调度会议和x次县信访联席会议，学习贯彻习近平总书记等领导关于信访工作的批示、《信访工作责任制实施办法》、《湖南省信访工作责任追究办法》、《关于进一步加强县市区信访工作的意见》等文件精神，研究部署全县信访工作，安排信访工作督查，督促信访工作落实。三是强化工作保障。在全县财力十分困难、编制十分紧张的情况下，优先信访工作。县财政安排全县接访经费x万元、配套信访救助资金x万元、信访信息系统建设资金x万元，由财政拨款统一解决了乡镇、村（居）社区信访专干的岗位津贴，把信访局工作经费按其他单位双倍纳入财政预算，交流信访局班子成员x人、重用x人，从乡镇借调x人、单位抽调x人到县信访接待办理中心工作。

（二）建立完善工作机制。一是完善信访工作联席会议制度。充分发挥信访联席会议综合协调、研判议决、督导落实的作用，出台了《关于印发〈永顺县信访工作联席会议制度〉的通知》（永信联办发〔x〕x号）文件，进一步明确了县信访联席会议的组成、职责，会议的内容、召开时间，对会议议定事项的落实等内容进行了规范，确保信访工作高效运行。二是建立律师驻点服务机制。抓好专业律师团队建设，采取政府购买服务的方式（酬劳为x—x元/天）在县信访接待中心设立律师窗口，实行坐班制度，及时答复相关信访人法律问题。逐步实现“一乡（镇）一律师或法律服务工作者”，定期到乡镇村信访窗口接访，提供法律咨询、协调社区治理、参与人民调解。三是强化机制建设。从政法委、公、检、法、司抽调工作人员在县信访接待办理中心增设了涉法涉诉室、矛盾调处中心，完善了法制宣教、督查追责室的职能，实行“三查办”制度，加大对县信访接待办理中心进驻单位的管理，加强与诉讼、仲裁、行政复议等法定受理部门的协调联动机制，全力推行诉访分离、信访分流，推进网上信访、依法逐级走访等工作。

（三）狠抓工作落地见效。一是全面捆死责任。与x个县直重点单位和x个乡镇签订了信访工作责任状，出台了《永顺县x年度信访工作责任目标管理考核办法》（永信联办发〔x〕x号）、《关于开展x年永顺县精准化解重点信访积案集中攻坚行动的通知》（永办发〔x〕x号）等文件，对全年信访工作任务进行分解。二是实行重奖重罚。综合运用督查、考核、奖惩等措施，依法规范履行信访工作职责。对工作不落实的进行责任倒查，根据干部管理权限追究有关责任单位和责任人员的责任，同时对信访维稳工作做得好的单位和个人给予奖励。三是强化督查考评。把目标任务纳入年度五个文明绩效考核，通过领导督查、专项督查、集中督查等方式，狠抓重点制度、重要积案、重点事项，狠抓关键主体、关键环节、关键节点，全力推动各项工作落细落小落实。年初以来，先后组织开展了x次督查，对发生非访的x个乡镇、涉及化解责任的x个县直单位予以通报批评，对其一把手及x名责任干部予以集体约谈，促进了各项工作落实。

二、依法办事，信访业务办理日渐规范

（一）认真抓好接访工作。一是规范依法逐级走访工作。在x个乡镇、x多个县直单位的接访场所设立依法逐级走访宣传栏、流程图，积极引导群众逐级有序反映诉求。一年来，群众到县及以上依法逐级走访共计x批x人次，按规定发放《群众上访事项办理手册》x册，依法逐级走访率达x、x%；二是严控到州赴省上访。我县群众赴省上访x批x人次，同比批次、人次分别下降x%、x%，无集体上访；到州上访x批x人次，其中集体访x批x人次，同比下降x%、x%；到县上访x批x人次其中集体访x批x人次，同比升x%、x%。三是狠抓特护期按访劝返。全力抓好“两节”、“两会”、“十八届六中全会”、“gx峰会”、“省党代会”等重大活动期间信访维稳工作，强化信息预警，加大对重点信访人员的稳控，整合驻吉首、张家界、长沙、北京等地的接访工作力量，加大工作力度，没有出现因接访不力引发的群体性事件，没有发生因信访处置不当造成的重大恶性事件，有效维护了特护期间社会和谐稳定。

（二）高度重视办信工作。一是扎实开展“四比四看”活动。向x个乡镇、x个县直单位印发了《永顺县办信工作“四比四看”活动实施方案》，把“四比四看”活动纳入信访工作目标管理重要内容，做到年初有计划、工作过程有记录、年初有总结。一年来，我县共收到群众来信x件，目前已办结x件，未到期正在办理x件，做到了来信全登、受理及时、处理规范、办理准确，确保来信事项及时受理率x%、及时办理率x%、群众参评率x%、满意率x%。二是认真抓好“双向跟踪”回访工作。每季度对上级和本级转交的求决类来信，通过系统随机抽取x个乡镇、x个县直单位x-x封信件进行回访，对省委书记等领导信箱信件进行跟踪督办，对群众初信办理实行“双向跟踪”，全年共回访初信x件，初信回访率x%，其它求决类来信回访x件，回访率x%，对所有回访案件并建立了台帐管理。三是重视来信综合分析。对我县“三线”建设人员来信热点信访问题形成信访综合汇报材料，以《永顺信访摘报》报分管县领导签批，确保信访问题及时就地处理。四是搞好重复信治理。对x年已报备省局的及x年新增的重复办理信件严家美等重复信已按要求办结，办理结果全部录入了信访信息系统。

（三）扎实推进网上信访工作。一是积极开展网上信访宣传。及时传达贯彻网上信访工作精神，并报请县委、县政府主要领导和信访联席会议召集人阅悉。在县人民政府门户网站制作“漂”和网上信访专题页面，积极开展“x全省网上宣传日”活动，在县城人口集中地点、重点乡镇墟场、街道组织人员“摆摊设点”x处。二是有序推进网上信访应用。强化网上信访业务培训，建立了全县网上信访工作qq群，进一步加强网上信访平台建设及网上信访日常管理，没有出现网络安全及信息披露安全事件，每季度认真做好网上信访综合报送工作。三是扎实开展网上信访业务工作。一年来，我县网上信访数据共x件x人次，其中来信x件x人次，已办结x件，未到期正在办理x件；投诉x件x人次，已办结x件，未到期正在办理x件，来访x件x人次。

（四）全力抓好案件办理工作。以“事要解决”为目标，严格按照要求抓好各级信访案件的办理工作。一年来，共接到中央交办件x件，已办结x件，未到期正在办理中x件，办结率x%；省交办件x件，已办结x件，未到期正在办理中x件，办结率x%；州级交办件x件，已办结x件，未到期正在办理中x件，办结率x%。

（五）狠抓督查督办工作。一是做好信访联席办日常工作。出台了《关于印发〈永顺县信访工作联席会议制度〉的通知》（永信联办发〔x〕x号）文件，及时处理有关来信、来函、来电。一年来，先后x次召开县信访联席会议，确保县联席办各项工作高效运行。二是加大“三跨三分离”信访事项协调处理。对我县涉及“三跨三分离”信访事项全面进行分级分类处理，对重大疑难“三跨三分离”信访事项由县级领导包案。今年以来，在省、州大力关心支持下对我县事发北京、常住河北省的曾冬玉，事发广西的盛兴友两件“三跨三分离”信访事项责任进行甄别，甄别率达x%。三是加强特殊疑难信访问题专项救助资金管理使用。严格按照省、州要求和《永顺县特殊疑难信访问题专项救助资金管理使用细则》规定，建立了信访救助资金台账，把好资金申报、审核、审批、拨付四个环节责任人签字和信访人签订息访承诺说“四个签字、一个承诺”关。今年以来，共使用上级信访救助资金x万元，落实配套资金x万元，救助信访对象x人，已全部息访息诉。

（六）规范复查复核及信访法制工作。严格执行《湖南省信访事项复查复核办法》（湖南省人民政府令第x号）相关工作要求，认真接待申请复查复核信访群众，搞好信访接待和分流及办理工作，做到了及时登记、正确甄别、分类办理。全年共接待申请复查的x批x人次，其中参与协调处理x批，作政策法规解释、规劝工作x批，受理审查x批、办结x批、正在办理x批。全年复查复核件录入x批，复查复核信访件的办结率x%，录入率x%。参与指导信访件疑难听证x批，成功调处x批。

（七）强化信访综合调研和宣传工作。全力做好综合、统计工作，按时完成半年、年度工作总结和情况汇报，及时准确报送统计报表。强化信访工作调研与宣传报道，在《三湘风纪》上发表了《永顺全面摸排化解x件信访积案》、在红网上发表《永顺县召开精准扶贫规划项目推进暨信访维稳工作视频会》、在永顺县政府门户网站、永顺县信访局门户网站、永顺县信访局微信公众号等发表上百条信息，开展正确的信访舆情引导，没有发生因信访问题处置不当被媒体炒作的情况。

（八）加强干部队伍建设。一是配齐配强领导班子。认真落实湘办发〔x〕x号文件，按照“三定”方案足额配备领导职数x名，明确了乡镇、县直部门信访工作的分管领导必须是班子成员。二是加大干部教育培训。把信访工作列入党校干部学习培训的重要内容，今年x月x日至x日在县委党校举办了全县信访工作业务知识培训班，责成信访工作业务量大或业务人员操作不熟练的卫计局、芙蓉镇等x个单位工作人员组织到县局进行业务跟班学习x人次，组织x余个县直相关单位、重点乡镇于x月x日的信访信息系统管理员参加了全州网上信访暨依法逐级走访业务培训，安排专人到州信访局跟班学习x次。三是重视干部锻炼培养。安排从x个乡镇干部到信访局、x个县直单位到县信访接待办理中心进行挂职锻炼。

三、精准发力，全力推动重点工作见实效

（一）突出基层基础工作强化年活动。一是夯实基层基础工作。印发了《永顺县基层基础工作强化年活动具体实施方案》，拟定了《关于进一步加强信访基层基础工作的意见》，建立了县乡领导干部阅信、接访、包案台账，完善了矛盾纠纷排查化解、信访风险预警、责任倒查和责任追究约谈等制度。优化群众来访接待场所建设，x个乡镇、x个村居（社区）和县直单位的信访接待场所分别达到了“七有”、“三有”标准，落实乡、村信访专（兼）干报酬x万余元。二是加强群众信访诉求受理平台建设。认真抓好“x”政府服务热线、县长信箱等宣传和办理工作，新建“永顺县信访局”网站及“永顺信访”微信公众号受理平台。三是推进信访事项分级分类处理机制。x个县直部门公示法定途径分类处理投诉请求清单，建立县、乡、村信访事项简易办理程序，提高初信初访办结率，x%以上乡镇实现了越级访、重复访、集体访“三无乡镇”。

（二）强化信访信息系统建设与应用。一是加强网上信访平台建设。全县x个乡镇、x个县直重点信访单位、信访局每个业务股室连通了湖南省网上信访信息系统，实现群众来信、来访、来电、网上等信访形式全覆盖，信访数据全录入，信访事项交办、办理和回复全流转。二是加强网上信访日常管理。坚持每天上网处理信访案件，对转交承办单位的案件进行电话提醒，对即将到期案件进行催办、督办，提高承办单位及时受理率和按期办结率。截止目前，共电话提醒x余次，电话催办督办x多次，发函督办x次。三是规范数字证书办理使用。对改革后合并（更名）的单位的数字证书进行修改，向省、州信访局专门申请系统机构、人员信息维护x次。今年x月x日至x日，对全县前三季度超期未办结信访案件进行集中办理，共办理信访案件x件。

（三）狠抓进京非正常上访专项治理。充实调整了驻京信访维稳工作队伍，健全信访信息预测预警机制，落实稳控劝导和后续接交工作责任，加大对进京上访案件化解和非访行为的处置力度，接访劝返进京人员x人次，教育训诫越级上访人员x人次，行政拘留x人次。进京非正常上访登记x人次，与去年同期相比分别下降x%，无进京集体访、涉访极端恶性、违纪事件，无处置行动迟缓、迟报漏报信息，无脱管失控、滞留、倒流情况发生，较好完成州对县责任书确定目标任务。

（四）精准开展信访积案攻坚行动。一是成立了“集中攻坚”行动领导小组。由县委书记石治平任组长，县委副书记、县人民政府县长陈海波，县委副书记向仕连，县委常委、常务副县长杜修林，县委常委、政法委书记、县公安局局长向阳，县委常委、县委办主任刘毅任副组长，县委办、县政府办、县纪委、县信访局、县维稳办等为成员单位，对整体活动统筹指挥，协调调度。二是迅速排查交办。在全州信访积案“百案攻坚”行动交办我县信访积案x件的基础上，我县自行摸排信访积案x件、当前信访突出问题x件。x月x日，县委书记石治平主持召开全县信访维稳工作会议，将所有信访积案包案到包括县委书记、县长在内的共x名县级领导。三是成效明显。截止x月底，省交办的x件信访积案息访息诉x件、中央联席办依法终结x件、导入司法程序x件，州交办的x件信访积案息访息诉x件、报省联席办三级终结x件，按照省、州制定的化解标准，积案化解率达x%，录入率达x%。

（五）积极开展“三讲三创”主题活动。结合“两学一做”扎实开展“讲政治、讲规矩、讲责任、创示范岗位、创文明机关、创一流业绩”的“三讲三创”活动。今年x月，召开动员大会对活动进行安排部署，成立专门领导机构，组织广大干部职工深刻领会““三讲三创”的主要内容、目标任务及重要意义，按照分工职责制定“责任清单”“任务清单”，全体工作人员对照“两个清单”要求规范开展本职工作，积极争创“示范岗位”，建立台帐整改，督促干部职工按照定责任、定任务抓考勤、考绩、考廉并实行常态化管理，全面提升信访干部必需的政治素养和政治水平。

四、存在的问题

（一）信访工作基层基础仍然较弱。信访局人少事多，许多各岗位难以保证必要的工作人员，如遇特护期人员抽出驻外较多，工作往往顾此失彼。相关单位、乡镇没有安排得力人员和足够的人数从事信访工作，导致信访工作不落实、业务办理欠规范，推行诉讼与信访分离、法定途径分类处理信访诉求难，矛盾上行突出。

（二）信访问题息访息诉难度大。随着利益调整和各种项目的启动，我县群众的诉求越来越多、要求也越来越高，信访总量高位运行，越级上访问题仍很突出。尤其是部分单位对初信初访问题处理不及时、对积案化解工作欠重视，对无理缠访、闹访等过过激行为依法打击处置难到位，人员稳控不到位，要求信访人息访息诉的越来越难。

（三）信访工作机制体制欠完善。由于上级的“三级终结”成果未运用，“三跨三分离”信访事项以信访人户籍为统计，甑别难度大，信访事项有序退出难。我县驻京、驻长及涉法涉诉、矛盾调处、非访治理等工作未形成完善的工作机制，在信息共享、协作处理等方面不够畅通。

五、x年工作计划。

x年，我局将认真贯彻落实上级关于信访工作的决策部署，严格把握“让数据多跑路，让群众少跑腿”的信访工作改革方向，强化源头治理及信访不稳定因素风险评估工作，重点抓好基层基础建设、案件办理、网上信访、非访整治、督查追责等工作，切实做好“两个维护”，全面贯彻落实上级信访部门“信访责任落实年”工作方针。

（一）进一步加强基层基础工作，抓好源头预防。一是按照分级排查、分类排查、常态排查的要求，建立矛盾纠纷常态排查化解机制，及时就地解决群众诉求，从源头上预防和减少导致信访问题的矛盾和纠纷。二是完善社会稳定风险评估制度。对关系到群众切身利益的重大措施、重点项目、重要工作，决策前要突出问题导向，进行风险评估，在群众代表参与下形成风险评估意见书。三是按照属地管理原则，建立村（社区）、乡、县三级调处机制，明确分级代办工作职责，夯实县乡村三级接访平台。

（二）抓好案件受理办理工作，切实减少信访存量。

一是提高“三初”案件办理质量。在规范录入、按期答复、优质办结、引导群众参评、满意度等五个环节上下功夫，努力提高问题的解决率，最大限度减少积案发生。二是突出积案难案化解，推动重点信访问题有效解决。进一步摸排重点疑难信访问题，扎实开展“信访积案清零”专项整治，从根本上切实减少信访存量。三是大力推进“互联网+信访”，提升信访工作公信力。充分利用短信、微信等网络媒体和政府信息公开平台，加大对网上信访工作的宣传力度，让更多的群众了解网上信访的作用、性质和功能，引导群众依法、理性在网上表达诉求，维护自身合法权益，降低信访成本，提升信访工作公信力。

（三）着力非访整治，依法维护社会秩序。加大信访法律法规宣传力度，引导群众依法依规上访，使信访人明白自身权利及义务，自觉抵制越级缠访、闹访极端行为。对非访打击处理典型案例进行宣传，教育警示群众规范自身行为。县法院、检察院、公安局、司法局等部门协调联动、形成合力，对缠访闹访等非访行为固定证据进行依法打击。

（四）进一步加强督办落实力度。进一步构建信访大督查格局，依托“两办督查室”、联席办，加强信访督查督办。建立健全督查跟踪制度、督察报告制度，提高督查的权威性。加强督查问责和考核激励有机结合，更高效的促进矛盾纠纷及时妥善化解到位以及信访各项工作顺利完成。

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