# 越级信访整治工作总结(汇总40篇)

来源：网络 作者：深巷幽兰 更新时间：2024-07-23

*越级信访整治工作总结1为进一步深化信访制度改革，紧紧围绕中央和省委省政府关于信访工作的一系列决策部署，以\_《信访条例》颁布实施14周年为契机，积极推介“网上信访”主渠道，不断扩大网上信访群众知晓度和社会影响力，努力打造“阳光信访”工作新模式...*

**越级信访整治工作总结1**

为进一步深化信访制度改革，紧紧围绕中央和省委省政府关于信访工作的一系列决策部署，以\_《信访条例》颁布实施14周年为契机，积极推介“网上信访”主渠道，不断扩大网上信访群众知晓度和社会影响力，努力打造“阳光信访”工作新模式,构建畅通有序、务实高效的信访工作新机制。按照省、市\_《关于印发“阳光信访”宣传月活动方案的通知》有关要求，结合我校工作实际，在全校范围内集中开展“阳光信访”宣传月活动，通过灵活多样的宣传形式，向广大师生和家长推广普及网上信访的优势和特点。

一、加强组织领导，周密安排部署

学校高度重视本次宣传月活动，建立健全主要领导亲自抓、分管领导具体抓、各处室齐抓共管的宣传工作格局。制定具体活动方案，扎实推进宣传工作落实，确保宣传时间安排、宣传材料组织、宣传实际效果“三到位”。

二、全校高度重视，积极宣传动员

学校严格按照省、市\_的部署安排和工作要求，结合学校实际，统一组织深入推进，精心策划周密实施，积极动员广泛发动，合力营造人人参与的宣传氛围，确保“阳光信访”宣传活动落到实处，抓实、抓好、抓出实效。

三、发放宣传资料，广泛开展宣传

给全校师生发放省\_统一设计印制的《网上信访宣传页》《依法逐级走访和诉访分离宣传页》，并在活动现场向过往群众发放网上信访宣传资料，增强宣传活动吸引力和感染力。

四、开展主题班会，集中开展宣讲

学校各班开展主题班会，组织学习\_《信访条例》，给学生系统讲解“甘肃信访”、“张掖信访”微信公众号和手机APP的操作使用方法，指导学生回家后教给家长用手机扫描二维码和下载手机APP的方法，通过学生向家长宣传、体验和了解网上信访反映问题的优势和流程。利用家长QQ群、微信群，观看《信访甘肃》、《信访张掖》、《信访甘州》等网上信访专题宣传报道，进一步提高网上信访的社会影响力和群众知晓度。

五、营造浓厚氛围，取得良好实效

充分利用学校电子屏、校报校刊及国旗下演讲等形式，积极开展宣传活动，营造“阳光信访”宣传月浓厚氛围。让师生及家长最直接地感受到网上信访好用管用，充分发挥示范引领作用，逐步使网上信访成为群众反映诉求、表达意愿的首选渠道。把“阳光信访”宣传月活动与《信访条例》宣传普及结合起来，既营造浓厚的宣传氛围，又确保宣传教育活动取得实效。

**越级信访整治工作总结2**

一、加强思想政治建设，班子战斗力进一步提高

(一)强化政治理论学习，班子整体素质不断提高。去年来，我局始终把深化理论武装工作作为加强领导干部思想政治建设的首要任务来抓。一是全面开展学习实践科学发展观活动。围绕“党员干部受教育、科学发展上水平，人民群众得实惠”的总体要求，在党员干部中扎实开展了深入学习实践科学发展观活动，全面完成学习调研、分析检查、整改提高三个阶段的工作任务。开展了学习张云泉等全国先进信访干部和牛玉儒等先进事迹，进一步树立了甘于平凡，乐于奉献的为民服务宗旨。据统计，局党组集中学习12次，每人都在学习讨论会上作中心发言，作学习笔记。通过学习，领导干部通过学习局党组不断把学习实践的成果转化成谋划科学发展的正确思路，政治敏锐性和鉴别力不断提高，政治立场和理想信念进一步坚定，进一步增强政治意识、大局意识和责任意识。

(二)强化作风建设，班子成员立党为公、执政为民意识不断增强。去年来，局党组不断转变工作作风，加强机关效能建设，强化信访工作为民服务、为民办事的理念，进一步畅通信访渠道，信访工作职能得到整体发挥。去年来，我局把开展学习实践科学发展观活动与开展“信访积案化解年”活动相结合，与解决群众反映强烈的实际问题相结合，大胆创新自选动作，组织干部“三进三访”，即：“进农民庭院、进困难家庭、进信访老户”，坚持做到重信重访户必访、信访老户必访、困难群众必访，搞服务、办实事、促发展，切实提高了信访工作服务水平。年底，局安排3万元用于困难信访户的帮扶救助。

(三)坚持和健全民主集中制，班子整体效能得到充分发挥。局党组不断完善班子议事制度，强化了民主集中制建设，保证了班子整体效能的发挥。每半年开展一次民主生活会，会上领导成员互相沟通思想、党内外互相监督和定期通报情况等项制度，并坚持不懈地抓落实，使党内生活实现了制度化、规范化。通过开展批评和自我批评，班子成员之间增强团结，通过开展谈心活动，班子成员互相交流思想，沟通情况，增进理解。并且坚持每半年向离退休老干部通报工作，虚心接受监督。

(四)开展“廉洁从政、秉公用权”专题活动，班子成员带头树立了廉洁自律的良好形象。不断强化制度约束，进一步完善了领导班子及成员重大事项报告、重大事项决策、领导干部廉洁自律各项规定，建立和完善了群众监督、民主监督制度。认真开展领导干部廉洁自律规范化管理工作，限期对暴露出的问题自查自纠。

二、强化职能作用，圆满完成各项信访工作任务

(一)强化基础工作，办信、接访、复查工作成效显著。201x年来，县\_受理信访总量件(次)，同比下降4%。受理群众来信件，与同期相比增加%。接待来访批2206人次，同比批次下降%，人次下降%。其中集体访发生72批人次，同比批次人次均下降%。受理初信8件，报结率%。受理初访件，报结率1%。受理上级督办要信件，报结件。申请复查件，做出复查件。群众越级上访逐年减少，信访问题不断得到解决，信访工作受到县委、县政府的表扬和肯定。

(二)强化督查督办，信访积案问题的化解力度加大。去年来，我局将信访积案的化解工作作为主线来抓，开展了以集中治理越级访、集体访和异常访为主的信访积案化解年活动。我局通过排查梳理了个信访积案，按照“属地管理、分级负责和谁主管、谁负责”的原则，进行集中交办。这些信访积案均是老大难问题，大多属跨部门、跨乡镇、涉群体的疑难信访件。我局多次召集有关单位进行协调，动态督导案件办理和化解情况。针对一些久拖未决的历史遗留问题，我局进行实地督办、跟踪督查，提请县领导集中会诊、三堂会审。同时，县财政也专门划拨了万元，作为这次信访积案的化解经费。通过县乡两级共同努力，个县领导包案信访件现已化解个，效果还是比较明显。市联席会议交办的个重点信访件化解件，正在调处件。列入省级督办的信访积案件，已化解个，三级结终件。

总之，去年来，我局领导班子的工作是富有成效的，能坚决执行上级交办各项任务，创造性的开展信访工作，在维护我县社会安定团结局面发挥出良好的作用。

从全年的信访总体运行来看，相对比较平稳，但也出现一些不正常现象，主要表现为三点：一是群众择机访较为严重。二是来县集体上访多。三是基础相对薄弱。一些乡镇信访力量较为薄弱，信访调解工作仍需加强。原因有四个：一是上访人“信上不信下、信访不信法”，不断通过信访渠道来解决问题。二是对信访的期望值非常高，出现相互攀比现象，抱着“小闹不小解决、大闹大解决、不闹不解决”的心理，给政府施加压力。三是责任追究还不到位。特别是许多事权单位对自身引发的信访问题化解却重视不够、力度不大，致许多信访问题化解处理不及时、不到位。今年，我局领导班子一定会以坚定不移的态度、坚强有力的措施、坚持不懈的努力，全力以赴抓好信访工作各项任务的落实，为不断开创我县信访工作新局面而不懈努力!

**越级信访整治工作总结3**

（一）强化领导 落实责任 将信访工作摆上位置

街道党工委一班人首先从指导思想上解决好信访工作和经济建设的关系，加大信访工作的领导力度，做到两手抓、两手都要硬的工作机制。一是在制定街道年度目标总体规划时，将信访工作作为一项重要内容进行量化和细化；二是实行信访排查例会制度，经常听取汇报，对疑难问题进行针对性研究，急事特办，早作预案，统一部署，妥善解决信访工作中出现的各种疑点、难点；三是认真做好组织落实，切实做到主要领导亲自抓，分管领导具体抓，配备专干处理日常性工作，各社区居委会的信访、调解组织健全完善，来信来访工作处理及时，信访渠道确保畅通，形成严格有效的管理机制。由于领导重视、组织网络健全，信访工作在街道工作中占有重要位置。20xx年街道共接处上访案件4批次，7人次，未发生一起因处理不当激化成民事案件。

（二）坚持排查 消除隐患 预防上访案件发生

按街道党工委 “将矛盾排查工作做在前期，消化在萌芽状态”的要求。街道信访办采取抓早、抓小、抓苗头，做到防患于未然。今年6月，街道信访办经排查，到目前为止，街道辖区未发现有集体上访苗头，较为稳定。

（三）立足本职 加大宣传 提高居民依法上访水平

一是积极制作图版参加区纪念《信访条例》条例实施10周年活动，向居民群众宣传依法信访、文明信访知识，引导广大群众依法上访能力；二是以会代训举办社区专干培训班；三是通过开展各种文娱活动向社区居民宣传和《江苏省信访条例》等法规，宣传依法上访的相关政策，今年共举办宣传活动5次，受教育达800人次。

**越级信访整治工作总结4**

一、加强领导，把信访工作纳入重要工作议程

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

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

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

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

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

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

二、强化措施，把信访工作提高到一个新水平

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

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

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

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

**越级信访整治工作总结5**

20xx年挂职xx镇聚粮村第一书记以来，我按照县委组织部的要求，认真履行职责，赢得了村里干部群众的认可。现总结如下：

一、积极为民办实事、排忧解难。先后投入x万元，帮助村民排忧解难，具体办了以下几件实事：(1)硬化了村里的两条大街计x平方米，方便了群众的出行;(2)新安装路灯58盏，解决了夜间群众的出行难的问题;(3)新建垃圾池26个，村里的环境大为改观;(4)完成了村里的电网改造，农户用电管理更加科学;(5)积极协调有关部门，帮助村里争取农业综合开发项目一个，建蓄水池一个，埋设地下管道x多米，改善了水浇条件。

二、搞好调查研究，发动农民调整产业结构。通过与群众座谈分析，种植中草药、大白菜种等的经济效益比种植玉米、小麦等粮食作物效益高。为此，我和村委一班人发动农民调整了种植结构，大部分群众都种植了中草药、大白菜种等，仅此一项，农民增收x多万元。

三、抓好学习活动，村级班子的活力增强。组织村级班子认真开展了“创先争优”活动、“临朐发展我的责任”主题实践活动、“恪守从政道德、保持党的纯洁性”主题实践活动和临发《20xx》31号文件规定的活动，通过这些活动的开展，大家认真的学习了规定的学习内容，村级领导班子的战斗力、凝聚力和为广大群众服务的意识明显增强，调查发现，群众对村级班子的领导能力和服务意识是满意的。

四、存在的问题和解决方法。挂职第一书记以来，由于身体原因(已向组织部请病假)，在村里没有住够规定的天数。下一步，要积极参与临发《20xx》31号文件在村里的贯彻落实，使全村党员干部提高党性觉悟，带头发家致富，带动全体村民共同致富。

**越级信访整治工作总结6**

x镇位于x县城西南部，距县城x公里，x市x公里。镇域面积x平方公里，耕地面积有x亩，林地面积x万亩。辖x个村X个居委会，x个村民组，x户，x人。全镇矿产资源、森林资源和旅游资源十公丰富。

x年，随着全镇经济社会的发展，各类社会矛盾交替出现，信访事项不断上升，严重影响了经济社会的健康协调发展。为此，全镇进一步加强信访工作，大力宣传贯彻《信访条例》，创新领导体制和工作机制，完善机构和村级网络建设，严格落实各项信访工作责任制，切实提高了信访工作效率，确保了全镇无一起集体访和越级访，维护了社会稳定，有力促进了全镇经济社会的快速发展。下面，我将我镇信访上半年工作总结报告如下：

一、创新领导体制，加强对信访工作的领导。

1、调整充实了镇信访领导小组，由镇党委书记任组长，分管党务的副书记、政法委书记、人大副主任、政府副镇长等为副组长，各部门负责人为成员。切实把信访工作摆在了重要的议事日程，形成了党委、人大、政府齐抓共管信访工作的格局。同时各村实行支书负责制，明确责任，充分利用村级组织，切实把信访化解到最基层。

2、实行镇领导信访接待日制度和领导信访问题包案工作制。我镇根据农村工作现状和信访工作突发性的特点，除平时上班接待外，每月还安排领导赶场天接待日三天。同时实行对部分信访案件进行定领导、定案子、定解决日期的“三包”包案办法，及时处理和落实上访案件和群众问题，有效地避免了矛盾的激化，同时也密切了镇领导与人民群众的联系，树立了党委、政府在人民群众中的形象。

3、把信访作为“一把手”工程来抓。镇党委、人大、政府和各部门领导对做好信访工作认识到位，始终把信访工作放在一个大局中去认识，把它作为一个部门、作为一把手、作为党政领导的主要工作去抓，及时化解了各种矛盾，进一步密切了党群干群关系。x年主要领导听取工作汇报X次，分管领导听取信访工作汇报X次，党政班子会听取或专题研究信访工作X次，主要领导亲自处理信访案件X起。如书记、镇长亲自处理x的灾情搬迁问题，x村级换届信访工作等。

4、认真落实信访工作责任制。全镇把信访工作责任制作为领导干部和职工、各村、各部门年终全面考核评比内容之一，年终严格执行，从而增强了全镇干部职工做好信访工作的责任心和主动性。

二、加强信访基础建设，提高信访工作效率。

一是建立健全信访工作网络。全镇在镇村两级设立镇专职信访员和村级信访联系员，实行信访信息直报、月报等制度，建立起了上下贯通，左右衔接的信息网络，切实拓宽了信访信息渠道。二是加大投入，设立了专门的信访接待室，购置相关的办公设备，改善了接待环境，强化了信访职能。三是加强信访干部政治、业务培训工作，全镇每年组织二次培训。

三、加大《信访条例》宣传力度，完善各项制度。

1、采取灵活多样的方式进行宣传。一是召开全镇干部职工和村干部会议学习《信访条例》;二是以村为单位召开群众会学习《信访条例》;三是以书写标语和发放宣传手册、资料方式进行宣传;四是利用宣传车在公路沿线村寨和三个集市进行宣传;五是利用镇区电视广播设备和各村远教设备进行宣传。

2、健全信访工作制度。为规范信访工作程序和信访人行为，我镇进一步建立和完善了信访接待制、领导接待日制、岗位责任追究制、首问责任制、矛盾纠纷排查制，各部门协调联动工作制等，使全镇信访工作开展更顺利，更及时。

四、加强纠纷排查和信访督查、督办工作，做好下半年工作计划。

1、进一步细化矛盾纠纷排查制度，为切实做好信访隐患排查工作和信访矛盾不出村、不出镇奠定了基础。要求各村定期开展纠纷排查，对排查了的问题要及时上报镇，镇信访办每月进行一次排查，并及时组织人力对排查的问题进行处理，切实把一些集体访苗头做到发现得早、控制得早、处理得好。

2、加大督查督办力度，确保信访问题得到及时的处理，从根本上减少群众的重复访和上访。一是抓住群众反映强烈的热点、难点问题进行督查，明确相关部门限期解决。二是对转交给相关部门的信访案件进行督查督办，确保信访案件的及时解决。

总之，我镇虽然在信访工作中取得一定的成绩，但也还存在着不足的地方，我们将继续努力工作，在实践中积极探索信访新路子，开拓创新，求真务实，与时俱进，努力把信访工作推上一个新台阶，为全镇经济发展和社会主义新农村建设搞好服务。

**越级信访整治工作总结7**

一是及时汇报。信访工作人员对来信来访中反映的问题，及时弄清问题内容和实质，针对实际情况，及时向有领导汇报，尽早让有领导明白来访者的心声。在每月召开的局长办公会上，承办信访事件的领导要将承办案件的办理情况、存在的问题、下步工作思路等进行一次汇报，便于信访部门及时对每月的信访工作情况进行认真总结分析。

二是及时调查。包案领导对社会群众、教师、学生家长及学生反映的问题进行深入调查，摸准信访人反映问题的真情实意，做到情况明、底数清，及时掌握问题的症结，做到实事求是。具体负责人要带着信访案件、问题、任务、感情，深入了解信访人诉求，查清案件来龙去脉，想方设法帮助信访对象化解矛盾纠纷。

三是及时办理。完善主要领导负总责，分管领导具体抓，职能部门统一管理，一级抓一级、一级对一级负责的工作机制，凡是地区教育局能解决的问题，局领导及时布置，派出有关人员及时处理，绝不拖延。对合理的要求，千方百计做到让来访者满意;对不合理的要求，做深入细致的疏导工作和说服教育，把信访苗头消除在萌芽状态。对于时间较长的遗留问题或涉及人数众多、情况复杂且一时难以解决的重大疑难纠纷案件，一方面由局领导包案督查，明确责任单位和责任人做好群众工作，掌握动态;另一方面由主管科室进行调查核实，形成详细的书面材料第一时间内向上级领导呈报，取得领导重视和支持。

四是及时回复。信访工作人员在第一时间向信访当事人作出明确答复，认真办理。对具备条件的立即答复办理，并及时向信访对象回复有关问题的处理意见。对暂不具备条件的，要在15日内书面答复办理;对不能或无法予以办理的，向信访人解释清楚，确保件件有回音，事事有着落。

五是及时归档。在信访事件办理的第一时间里，对已经办结的信访事项，及时准确地进行归档整理，将信访原件材料、拟办意见、领导批示、调查材料、处理结果等整档备案。

工作中，主要抓了以下几个方面：

>一、加强领导，落实责任，把信访工作放在重要位置来抓。

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

>二、建章立制，规范操作，认真完成信访工作各项任务指标

根据《\*省信访处理暂行规定》等法律法规，在区政府和“市长公开电话受理中心”的指导下，我们建立健全了各项工作制度，受理“承办单”工作走上了制度化、规范化的轨道。一是及时对“承办单”进行登记、批转。“承办单”送达教育局之后，“领导小组”第一时间内对反映问题进行登记，及时批转到相关单位，规定办结时间。并对办理情况进行“回头看”，确保切实妥善地解决问题。市长公开电话开通以来，区教育局共受理160件次。办结率达到100，反馈率达到98，群众满意率达到98、二是做好群众反映集中问题的调研工作。针对“市长热线”中群众反映较为集中的问题，区教育局建立了专门档案，定期组织回访，向他们讲明政策、做好思想工作，及时消化矛盾。同时，教育局定期召开安全稳定工作会议，认真分析、排查不稳定的因素，及时发现倾向性问题，做到情况早预报，问题早处理，苗头早控制。去年以来，重点针对落实民转公教师待遇问题等4个难点问题，研究了解决措施，把矛盾及时化解在萌芽状态，有效杜绝了来区到市上访、进京去省上访、重复上访等问题。三是坚持落实信访工作的基本制度。建立健全了包括接访工作制度、紧急信访事件处置制度、信访登记归档制度等信访工作基本制度。教育局坚持月报制度，每月对“市长热线”反映的内容进行归类、分析;同时，坚持每半年对受理的“承办单”进行一次总结，每年对教育系统“市长热线”情况和不安全因素进行一次通报。

>三、超前工作，化解矛盾，努力降低信访量

近年来，我们把工作的重点放在控制矛盾的源头上，克服坐等群众来上访再调处的被动做法，通过加大治本力度，超前预防，及早妥善地化解各类矛盾，从而降低了信访量。一是改进工作作风，变群众上访为干部下访。今年以来，我们广泛深入地开展了局领导班子到基层走访活动，通过走访学校、教职工家庭，广泛听取广大教职工的意见和建议，及时采纳群众的合理化建议，帮助解决实际问题。每年元旦、春节前，教育局都开展帮扶救助送温暖活动，全区学校都对生活困难的教职工进行走访慰问，采取措施进行帮扶，收到了良好效果。二是推进政务公开，增加工作透明度。教育局在全系统大力推行政务公开、校务公开制度，只要涉及群众利益、群众关心的行政行为，都进行公开。通过健全制度、推进政务公开，有效杜绝了暗箱操作和腐败现象的滋生，防止了信访问题的发生。三是加强教育行风建设，解决信访热点问题。针对“市长热线”反映的热点问题，教育局结合行风建设，采取了有力措施。严格落实党风廉政建设责任制，坚决预防和制止各种公款吃喝、收受礼品等不正之风;不断加大教育乱收费治理力度，规范了学校收费行为。今年以来，反映领导干部作风、乱收费问题的“市长热线”较去年同期有了大幅度减少。

总之，教育系统在承办“市长热线”工作中取得了一定成绩，但与上级的要求还有一定差距。今后，我局将再接再厉，进一步健全制度，落实各项措施，全面做好教育信访工作，保证教育系统安全稳定，促进我区教育事业健康、协调发展。

**越级信访整治工作总结8**

结合我局实际情况制定具体有效可行的实施方案，按步骤、分阶段进行宣传发动、组织实施、案件化解等工作开展，并及时上报，明确工作任务要求，营造良好的工作氛围。

一是摸清底数，建立台帐。对排查出的各种矛盾纠纷进行全面梳理、登记造册，建立台帐，摸清底数、确定重点。

二是全面排查，突出重点。建立矛盾纠纷每周四排查上报制度，同时结合我局实际，开展共性问题的联合排查，突出问题的专项排查等。对排查出的问题，及时汇总上报，任务层层分解，落实责任到人，明确解决时限。工作中要做到：对重点群体、重点人员排查到位；对重点部位防范到位，以重点突破推动全面工作的开展。

三是全力化解，加强防控。对排查出来的矛盾纠纷，要分类组织人员进行化解。不断提高化解质量，努力实现大事化小，小事化了，做到矛盾不上交，从而把矛盾纠纷消除在萌芽状态。

**越级信访整治工作总结9**

我局\_\_年上半年“百千万帮扶工程”工作在市委、市政府的统一部署下，在市扶贫办的指导下，紧紧围绕党的\_\_大和\_\_届四中全会精神，认真贯彻落实《\_\_市委\_\_市人民政府关于实施百千万帮扶工程的决定》，按照年初拟定的挂钩扶贫工作计划,切实把“百千万帮扶工程”工作落到实处，认真开展帮扶工作,取得了较好成效，现将工作总结如下。

一、统一思想，提高认识，加强领导

一是深入挂钩扶贫点开展帮扶工作。按照结对帮扶原则，全局35名人员结对扶贫35户较困难农户，并根据人事变动，及时调整结对帮扶人员名单，落实结对帮扶政策，做到户户有人帮，家家有人扶。上半年处级领导干部深入挂钩村2人次，科级及以下干部职工深入帮扶对象家庭8人次，分管扶贫工作的张廷象副局长先后2次深入挂钩扶贫村对特困户送温暖献爱心慰问活动并开展调研，听取乡党委政府扶贫工作汇报，深入农户了解情况，对扶贫工作提出了切实可行的意见和建议，并对“百千万帮扶工程”作了具体的安排部署，落实相关帮扶措施。

二是进一步落实帮扶工作责任制。年初，我局把帮扶工作纳入《市环保局\_\_年重点工作任务分解方案》，进一步细化分解各项工作内容，把挂钩帮扶工作与业务工作同部署、同考核、同奖惩;继续明确一名局领导联系挂钩帮扶村，加强对驻村工作人员的指导，督促检查各项扶贫措施的落实情况，明确局办公室一名工作人员担任挂钩扶贫联络员，强化帮扶工作责任制，畅通信息沟通渠道，加强对挂钩扶贫村的联络，把挂钩扶贫工作同其他业务工作一道同检查、同回顾、同落实。

三是在充分调研的基础上，年初制定扶贫工作计划，各项帮扶措施均按年度计划认真开展，半年或年终考核对照年度帮扶目标的实现情况严格进行，同时，结合花山村的实际情况，及时修改完善了扶贫工作规划。

二、努力办好实事，加大农业投入和项目资金的争取力度

上半年，我局的帮扶工作继续在农业投入、基础设施建设加大帮扶力度，今年春耕生产期间，为解决了花山村群众洋芋种不足的问题，直接投入7万元资金，此外，还积极协调项目资金100万余元，为使花山村早日实现脱贫致富打下扎实基础。

三、着力提高劳动者素质，改善致富环境争取早日脱贫

提高劳动者素质，是从根本上、长久改变贫困面貌、改善致富环境的重要手段，我局转变过去片面扶贫、短期扶贫的观念，除了在基础设施等“硬件”方面真抓实干外，在提高劳动者素质方面也下足了功夫。

一是在全村开展法律政策、农业科技知识培训,上半年共开展培训1期，参训60人次;为受助者购买教科书、文具用品等学习必需品;二是开展送知识、送文化下乡活动，今年向花山村文化室捐赠环保图书杂志200余册，着力提高村民文化素质，构建平安和谐村社。

四、存在问题和困难

一是农村贫困群众整体素质偏低，观念落后，脱贫致富的奋斗意识不强。

二是贫困群众经济薄弱，投入严重不足。

三是随着国家脱贫标准的提高，贫困面增大，加之在以往扶贫开发的基础上，目前的扶贫也进入攻坚阶段，扶贫开发更需要大量的资金投入。

四是仅靠自身单位筹措的资金显得杯水车薪，很难使扶贫工作见到明显成效。

五、下步工作打算

一是继续提高年轻能吃苦、文化素质高、扶贫激情高的驻村指导员的工作热情，坚持做到不脱贫不脱钩。

二是继续开展送温暖活动，\_\_年下半年组织机关党员进农家活动，为村民办好事，办实事。

三是积极协调上级部门，帮助争取一些项目资金。

**越级信访整治工作总结10**

信访工作是了解民意、反映民情、集中民智、凝聚民心的一项重要工作。为了把这项工作抓紧、抓好，抓出成效，七月份以来，支队党委多次专门召开会议，就如何强化，完善支队的信访工作进行深入仔细的讨论研究，同时进一步调整和健全领导机构，成立了专门的领导小组，具体负责处理群众来信来访工作。同时各大队、所站相应地调整、成立了信访调节小组，从组织上保证了信访工作的落实。为了进一步完善信访工作机制，切实加强信访工作，妥善处理人民群众在生产和生活中存在的矛盾和问题，保障公民的民主权利和合法权益，更好地维护社会、政治稳定，根据相关法律法规的规定，结合我支队实际，做好信访工作，目前我支队的信访组织网络健全，功能发挥正常，基本做到了群众来信来访件件有着落，事事有回音。

**越级信访整治工作总结11**

按照《xx县联席会议办公室关于分片召开信访工作调度会议的通知》xx办[20\_]35号文件要求，我局信访工作汇报如下：

>一、领导重视，提高工作积极性

对一些群众投诉激烈，上级领导批示的环境信访，实行领导包案制度，组织处理协调工作，深入第一线和投诉群众面对面座谈，率执法人员到被投诉单位进行现场检查，了解整改计划，掌握第一手资料，如在各施工地夜间扰民等信访案件中，局领导亲自调查处理，召开协调会，和投诉人沟通，带动了全体队员的工作积极性，使得环境信访质量上了一台阶。

>二、加强回访，提访案件的处理质量

到目前为止共接举报案件73件，办结率98%，对已结案的环境信访案件进行梳理，将群众反映激烈、重复信访、处理不到位的环境信访案件列为重点回访对象，了解反应问题是否真正得到解决：对于那些问题整改没有落实或不到位的单位，我局依法查处。

>三、加强沟通，切实为群众排忧解难

大队每月对环境信访工作进行分析，在工作中，通过强调现场了解、中间反馈、依法处理、及时协调、有效结案来提高处理的质量。实行中间反馈，即加强和投诉群众的联系，将处理信息及时和投诉人沟通，对增进政府部门和群众间的理解、增加工作透明度，缓解矛盾起到积极作用。信访工作做到民有所呼，我有所应，对群众在信访中反映的问题，做到件件有着落，事事有回音，目前为止，未出现群众越级上访情况。

**越级信访整治工作总结12**

社区社会治安综合治理工作的重要任务是：认真贯彻落实党的会议精神，以科学发展观为指导，坚持打防结合，预防为主，专群结合，依靠群众的方针，紧紧围绕构建社会主义和谐社会，深入开展平安街道、平安社区创建活动，以关注民生、加强和改进社会管理为重点，积极化解矛盾纠纷，大力加强基础工作，完善社会治安综合治理长效机制，狠抓各项措施的落实。

一、以流动人口为重点，加强和改进社会的各方面管理

认真贯彻落实中央综治委《关于进一步加强和改进流动人口管理服务工作和意见》，以创新流动人口管理服务机制为重点，围绕社会治安管理的重点人员、特殊群体、社会组织，深入研究新形势下，流动人口治安管理存在的问题。

一是坚持管理与服务相结合，做好流动人口流出地和流入地衔接配合工作，完善出租房屋管理协作机制，做好登记手续，维护流动人口合法权益，预防和打击流窜犯罪;

二是开展学校及周边治安综合治理工作;

三是做好刑释解教人员安置帮教工作，积极推进社区矫正工作，最大限度地预防和减少重新犯罪。

二、以平安建设为载体，深入开展平安街道、平安社区建设。

1、经常组织调度，发挥协调作用，推动各项措施落实;

2、找准平安建设的结合点，充分发挥街道、社区职能作用;

3、突出抓好平安生产和公共安全工作。严格落实安全生产责任制，建立和完善预防处置机制，减少重特大安全生产事故发生。

三、有效预防和化解矛盾纠纷，进一步完善矛盾纠纷排查调处机制建设

一是健全完善矛盾纠纷排查调处工作机制，加强街道社会治安综合治理工作中心建设。

二是认真落实矛盾纠纷排查调处工作例会、情况报告、归口调处、责任查究等制度。

三是对中心每位工作人员要量化工作目标，签订工作责任状，明确职责，及时兑现奖惩。

四是落实责任，加强督察检查，把矛盾纠纷化解在基层、解决在萌芽状态。

四、加强治安防范工作，完善社会治安防控体系

1、整合社会资源、动员组织有关部门和广大群众积极探索工作新思路。

2、加强三项工程建设(人防、物防、技防)

3、大力加强基层党组织和社区居委会、治保会、调委会等组织建设，规范和加强群防群治队伍建设。

4、推进社区警务建设，发挥社区民警作用，配备公益性岗位治安员。

5、加强保安、治保、调解、帮教、军警民联防、治安联防队，十户联防等组织制度的建设，组织群众邻里守望、看楼护院，参加义务巡逻工作。

**越级信访整治工作总结13**

过去我们坚持的是村级半月一排查，镇级一月一排查，特殊敏感时期随时排查机制。自第三季度开始，按照市综治委的统一要求，实行了村、社区一周一排查，镇综治委半月一排查，重要节点随时排查机制，并取消了农村农忙季节镇级不集中排查只电话报告排查情况的惯例，仍然坚持半月一次排查，综治委主要领导参加集中排查工作，提出相关要求，保证做到矛盾纠纷排查不留死角、不空时段，调处不留盲区，努力遏制因矛盾纠纷排查调处不到位而发生激化，引发上访和民转刑案件及群体性的事件的发生。全年累计排查矛盾纠纷240余起，全部得到调处。调处成功率98%以上，特别是注重了婚姻家庭及邻里纠纷的排查调处工作。全年排查出婚姻家庭纠纷27起，全部得到有效调处，在婚姻家庭矛盾排查调处工作中，我们严肃告诫各地认真总结经验，吸取教训，努力把矛盾纠纷消除在萌芽状态。

**越级信访整治工作总结14**

本周处理上访事件3起，处理上访群众十余人次。主要情况反映如下：

XX年#月#日下午13：20，##市合成纤维厂五名职工因拆迁问题上访，他们由\_东围墙翻入市政府大院进入大楼，经民警教育后，回\_等待解决问题。

XX年#月#日上午9：10，###镇两居民自称被殴打，在市政府东门堵门，要求处理，经民警工作，后被##分局带回处理。

XX年#月#日上午10：20，市煤炭公司四名职工因退休问题至行政中心上访，我民警到达时，四人已闯入行政大院。经民警工作，其同意由信访部门工作人员带回\_处理。

本周，我班在认真学习信访条例和相关法律条文，在处理上访事件上取得了一定的成效。

一、加强信访工作，强化责任意识；

我班在大队和分队领导工作安排和组织领导下，充分调动了各干警的工作积极性。发现群众上访及时处理，决不拖延。对于缠、闹、烦、赖的困难上访人员，我民警保持较好的素质，避免了矛盾的激化，配合好相关部门处理问题。

二、加强总结学习，提高群众工作水平；

在上周进驻时我们结合工作实际，已经确定了工作方向，进一步增加和完善了工作机制，本周处理的群众上访事件在一定程度上提高了年轻干警对群众工作的认识，并有了一定的心得体会。每日做好总结工作，使全班干警都清楚地认识到处理群体上访工作确实是一项建设和谐社会、维护社会稳定的重要措施，杜绝了年轻干警当中存在的思想上轻视、行动上麻木的现象，在处理上访事件做到“眼快，嘴勤，态度好”。加强和各部门之间的交流与协作，进一步端正思想，转变观念，正确对待群众的信访活动，急群众之所急，想群众之所想，帮群众之所需，切实协助信访部门反映群众信访问题。

三、克服困难，努力排除市政府大院可能发生的扰乱性事件；

最近天气炎热，在工作上有一定的影响，在做群众工作的同时，我们干警在炎炎烈日下暴晒，衣服经常都湿透了，但我们干警一直保持耐心的劝导工作。因为天气炎热，上访群众的心情更容易焦躁，更容易产生抵触情绪，在这样的情况下，我们更加应该稳定心态，努力排除政府大院内可能发生的扰乱性事件。

四、存在的问题

新警同志对方言认听有待提高。

处理群体上访工作是需要细致心态去工作，不可能一蹴而就，我班认真处理难点问题，在原有基础上，不断提高工作水平，克服困难，建立长效机制，不断提升驻点工作的水平。

**越级信访整治工作总结15**

县\_：

根据县\_?20\_?06号文件精神，20\_年我局信访工作认真贯彻落实市、县信访工作会议精神，按照全县信访工作要点提出的指导思想和工作思路，进一步加强领导，强化措施，完善制度，切实加强了系统内信访工作的管理，现将工作简要总结如下。

一、全面落实信访工作领导责任制，努力构建齐抓共管的工作格局。

年初，我局结合全年工作安排，一并对信访工作进行了研究部署，调整成立了局信访工作领导小组，组成人员10名，由局长任组长，其他9名班子成员、公司经理分别任副组长和成

员，同时，调整成立了下属企业和居民住宅区信调小组。各组织健全后，组织学习传达了20\_年全县信访工作要点精神，制定完善了领导小组工作制度，借鉴历年工作办法，继续坚持开展“三个一”活动，即：每季召开一次会议，讨论研究信访工作;每季利用职工学习历会，向职工进行一次信访宣传教育;每季对单位内部、下属企业、职工家属住宅区信访工作进行一次检查。根据这个制度，半年来，局领导小组把系统内信访工作列入了议事日程，和其他工作一样同研究、同安排、同检查、同落实，由1名班子成员具体分工负责，专管信访工作，先后讨论产生了信访工作安排意见和信访工作管理办法。局班子及局信访工作领导小组共专项召开信访工作专题会议3次，重点就信访工作的组织领导，管理措施，重点工作进行了研究，提出了具体内容，建立了长效的管理机制。

二、认真落实信访工作责任目标管理制度，进一步提升信访工作水平。

根据实际情况，系统内信访工作实行分块管理，即：局机关、下属单位、职工住宅区为重点管理部位，各部位按照责任与分工一致的原则成立信调小组，对本区域内信调工作实行直接负责。在各组织的管理机制上，由各小组长与局主要领导签订信访工作责任书，明确工作职责，管理措施，实行责任追究。其工作继续以行政执法、提高服务质量和保障职工利益为重点。

三、坚持正确的舆论导向，认真开展信访宣传教育。在信访宣传教育上，我们把广播电视与召开职工、居民会宣传相结合。上半年，利用广播电视宣传5次，召开职工和居民会宣传两次，受教育人数79人(次)，重点宣传了县委、县政府信访工作会议精神，重大工作部署和重要活动，\_信

访工作条例和本部门信访工作安排意见，增强了干部职工的知法意识和配合意识。

四、认真落实领导干部信访接待日制度，开展矛盾纠分排查。 为了便于工作，在落实信访接待日制度上，我们采取三种形式。一是利用季工作检查，与职工、居民谈心，交流勾通。二是利用召开各层次信访组织负责人会、职工、居民代表座谈会，了解信访工作，听取职工、居民对信访工作的意见、建议和生活中存在需要解决的问题。

三是指派局领导小组成员，利用其他工作之便，与职工、居民谈话，开展信调接待。

通过上述形式，上半年共进行接待活动5次，与25名职工、居民交了心，开展矛盾排查，掌握不属部门职工的思想动态和信访工作情况。

六、存在问题和打算：

一是下属部门硬件建设达不到县上要求标准，档案资料不完善。 二是报送信息，开展理论研讨比较差。

对于以上存在问题，认真研究，提出措施，下功夫改进。

**越级信访整治工作总结16**

20xx年，我局在市局的正确领导下，在县直有关部门的大力支持下，围绕信访工作的目标要求，狠抓各项制度落实，较好地完成了信访工作任务，促进了国税事业健康发展，现将xx年工作总结如下：

一、加强组织领导，保障工作运行

按照“分级负责，归口办理”和“谁主管、谁负责”的原则，我局成立了由县局局长任组长的信访工作小组，对全局信访工作负总责;纪检组长具体抓信访工作，为第二责任人;等同志为小组成员。把信访工作同税收业务、人教、监察、党建工作一同作为年度目标任务，同部署，同检查，同考核。

二、狠抓业务学习，提高工作水平

定期组织相关人员认真学习中央、省委、政府、市委、市政府有关信访稳定工作一系列文件、法规、条例和工作制度，尤其是《\_信访条例》、《湖南省信访条例》等文件，通过学习，提高了信访小组成员对信访工作的认识，增强了使命感、责任感和紧迫感。

三、注重风险排查，防范税收执法风险

一是抓排查除隐患。定期或不定期地开展不稳定因素排查。对个体定税、减税免税、延期申报、税务稽查等重要执法行为定期开展风险排查，发现情况，分管领导和科室负责人要迅速采取应急措施，全力做好思想疏导工作，及时化解矛盾;对疑难问题和重大不稳定因素，做到摸清情况，向上级领导提出化解和稳控办法，最大限度防止恶性群体的事件发生。同时，实行党组成员“一对一”负责制。采取分片包干方式，及时掌握矛盾动态，落实跟踪负责制，切实提升矛盾纠纷预警能力。

二是抓处理化风险。将信访工作与综治维稳工作有效结合起来，修改完善了重要信息报告制度、不稳定因素排查制度、检查督办制度、责任追究制度等“维稳”工作制度，确保各种不稳定苗头“早发现、早报告、早控制、早化解、早处理”。特别是发生后，我局召开紧急会议，通报有关情况，要求相关人员深刻分析问题的成因和教训，拟写解决问题的办法，并以此为例在全县范围内开展了一次彻底的执法风险排查，消除了执法隐患。

三是抓跟踪防事故。召开机关党员民主生活会和党组民主生活会，就如何做好信访工作，集思广益，提出问题、分析问题、解决问题，化解矛盾，融洽关系，促进和谐发展。对违纪违规的执法行为不仅对直接责任人员严格追究责任，还要追究相关科室负责人和分管局领导的连带责任，对牵头组织者加倍从严处罚。

xx年，我们将更进一步坚定信心，真抓实干抓好信访工作，适应形势发展，服从税收工作大局，为构建平安国税做出更大的贡献。

**越级信访整治工作总结17**

在委政府的领导下，在\*\_的指导和帮助下，我局紧紧围绕全面落实科学发展观，践行“三个代表”重要思想，结合我社会保障工作现况和发展方向，切实部署落实好信访工作，截至目前，共受理信访事项 件，其中委政府、市人社局、\*\_转办 件，网络回帖 件，信访代理办结和处理回复率 ，实现全年无群访、越级访，现将我局20xx年信访工作开展情况和20xx年计划安排汇报如下：

一、20xx年信访工作开展情况

(一)加强领导，强化责任

严格按照《信访条例》和相关文件精神，紧紧围绕促进经济发展、维护社会稳定大局，干部职工统一思想，明确责任，将信访工作作为一项重要工作纳入到全局工作议程。根据人员变动，及时调整综治信访工作领导小组，定期召开信访工作会议，对新形势进行研究，对具体工作进行安排部署，有效地杜绝了群访、越级访、重复访等发生。

(二)建立健全信访工作管理机制

1、完善服务大厅值班长制度。安排各部门负责人在社保服务大厅进行值班接访，现场解答群众咨询，引导服务对象办理社保业务，及时化解窗口工作人员与服务对象之间矛盾，避免群众反映问题复杂化和扩大化，有效地减少了因社会保障问题引发的信访。

2、建立健全首接办结制度。简化群众信访问题解决程序，细化信访事项处理流程，提高信访事件处理、办结和信息反馈效率，提高群众满意度，避免重复访、越级访的发生。

3、加强重大事项评估制度落实。制定了《关于明确社保局重大事项社会稳定风险评估工作评估主体的通知》，明确了评估事项、评估责任，及时发现存在重大矛盾纠纷隐患的事项，并及时做好调研、制定应急预案等工作，防止矛盾纠纷发生和扩大，提高应急效率和处置力度。

4、严格举报投诉处罚制度。信访接待、受理、办结、回复实行责任制，严格做到登记受理不缺位、调查处理不拖沓、总结回复不延时，公布投诉咨询电话，确保与群众联系通畅。

5、完善信访事项登记回访制度。对涉及重大事项的信访事项，信访件、信访人基本信息、处理结果、回复件进行登记保存，并在办结后对信访人进行电话回访，必要时处理部门可约见信访人。

(三)强化措施，严抓落实

信访工作中，我局要求经办人员以“热情接待，认真办理，及时反馈”的服务态度，切实提高信访事项处理效率，确保信访人员满意程度，提升信访工作质量。

1、做好社会保障工作，信访源头预防到位。一是积极开展社保政策法规宣传，通过发放宣传资料和基层开展宣传等方式，让群众懂得法律、明白政策;二是认真落实社会保障政策，开展社保经办人员业务培训，保证各项工作按规章制度办理。

2、增强服务意识，信访工作制度落实到位。一是要求社保经办人员强化服务意识，对来前来办事的群众要热情周到;二是落实信访责任制、舆论处罚制、首接办结制等行房制度;三是将信访工作纳入到各部门和个人的考核当中。

3、加强纠纷排查，信访举报处置到位。一是开展矛盾纠纷排查工作，定期对各项工作开展矛盾纠纷隐患排查，及时发现问题，解决问题;二是明确信访责任，规范信访事项处理程序，确保信访工作不拖沓，及时处理和反馈。

二、20xx年工作计划

(一)继续加强对信访工作的领导，落实各项责任制度。继续将信访工作纳入到20xx年重要工作当中，定期召开信访工作和矛盾纠纷排查会议;进一步强化工作责任制，落实责任追究制;落实好陪同党政领导接访工作，协调配合相关单位对群访群体性事件处置工作。

**越级信访整治工作总结18**

20xx年，\*\*市文化志愿者服务队在\*\*市文化志愿者服务队、\*\*市志愿者服务总队的带领下，努力提升文化志愿服务管理规范化、服务常态化、项目品牌化、运作社会化水平，取得了一定的成绩，现总结如下。

一、队伍制度日益规范，文化志愿服务体系不断健全

1、\*\*市根据\_、中央文明办、民政部等8部门《关于公共文化设施开展学雷锋志愿服务的实施意见》精神，充分利用本市公共文化设施，发挥优势，打造特色鲜明的文化志愿者服务队伍，在深化志愿服务上推陈出新。20xx年\*月，市文明办与市文广新局共同出台了《关于深入推进\*\*市文化志愿服务的实施意见》，进一步完善文化志愿服务体系。

2、目前\*\*市文化志愿者服务队设置了\*\*个分队，分别为：文化馆、图书馆、博物馆、美术馆、评弹团、书画院、\*剧团、文化产业公司、纪念馆、\*庙、局机关、文物保护志愿者服务队。

3、能不断吸收社会成员充实到文化志愿者队伍中来，\*名志愿者在\*\*省文化志愿者网站上登记了信息，另有\*名志愿者在\*\*市志愿网上进行了登记，

4、专门创作了《之歌》，歌曲召唤文化志愿者用真诚共创美丽新美好情怀，目前这首歌已运用在各种志愿活动场合中，让文化志愿活动有了新的精神动力，延伸了文化志愿者的精神空间。

二、各类活动多点开花，文化志愿服务品牌不断优化

1、打造好“学雷锋志愿服务站”站点。在创建全国文明城市中，各文化场馆设置了固定的“学雷锋志愿服务站”，向全社会公开服务内容、活动制度、服务时间段等，并分类设置了雨衣、药箱、充电宝等便民服务项目。

2、打造好文化惠民服务品牌。文化馆志愿服务队能用“流动演出车”开展送戏下乡等文化惠民活动，“情暖”惠民服务20xx年在全市巡演多场次，\*剧团“百姓大舞台”惠民服务送戏下乡多场，团“进百村”、“戏曲进校园”公益演出近场。另外，文化馆志愿者还轮流晚上值班，确保文化广场每天夜间免费开放服务市民广场舞。

3、打造好社会教育服务品牌。文化馆利用馆内设施，组织各文化志愿者定期免费辅导戏曲歌舞的业余爱好者，开设京剧、越剧、沪剧、评弹、锡剧、舞蹈等科目共8个班，全年共培训\*人“，公益影院”每年公益电影场次，电子阅览室坚持8小时免费开放;图书馆举办公益讲座多期，并开展了、等志愿活动;博物馆利用优势将展览开展送展览服务;美术馆开展“志愿者带你看展览”暑期志愿活动，并于10月为来的孩子开展了“家乡美”志愿活动;\*庙志愿者服务队于20xx年1月成立，开展国学讲座、拓碑培训等志愿活动。

4、打造好文物保护品牌。局机关文物保护志愿者每月一次巡查，及时报告文物安全隐患，制止了多起文物违法违规行为。

5、打造好服务社会延伸服务品牌。成立了由多人组成的“周电影院文明引导”文化志愿者服务队，每周五下午到城区各电影院值勤，劝导不文明行为，并确保了影院的环境卫生。

三、培训宣传努力跟上，文化志愿服务成果取得突破

1、结合实际，开展一些文化志愿者相关知识和技能培训，培养文化志愿者骨干，使他们成为服务的中坚力量。20xx年3月\*\*日，博物馆组织志愿者近\*\*人赴博物馆培训，后来还多次在馆内实地培训，帮助他们提高文博知识和志愿服务技能，经过评审考核，新一期的\*博志愿者在今年\*月\*\*日国际博物馆日正式上岗。图书馆、美术馆、纪念馆今年也吸纳了新的志愿者并开展业务培训，以此广泛吸引志愿者参与文化志愿服务，助推志愿服务专业化、特色化和精准化。

2、3月，美术馆被省委宣传部等\*部门联合授予首批“\*\*省公共文化设施学雷锋志愿服务示范单位”荣誉称号。

3、宣传好文化志愿服务。能建立好文化志愿服务信息员队伍，撰写好相关信息，通过文广新局app、文明网、\*\*市文广新局党建网等宣传，弘扬“文化志愿精神”，让更多的人了解、认同文化志愿服务活动并参与到志愿行动中来。20xx年，启动了文化志愿微信打卡，及时记录好服务时间，提高了志愿者的积极性。总之，能以\*立体化的交流网络，密切志愿者之间、志愿者团队之间的联系，向全社会展现文化志愿者队伍的工作动态和充沛活力。

**越级信访整治工作总结19**

20xx年，我县信访工作紧紧围绕县委、政府的中心工作，坚持发展是第一要务，稳定是第一责任的工作原则，全面贯彻落实中央、自治区、赤峰市《关于进一步加强新时期信访工作的意见》精神，以“迎奥运，保稳定”为核心，以开展县委书记大接访、重信重访案件专项治理、依法处置越级非正常上访为重点，采取有力措施，加大工作力度，认真排查化解各类矛盾纠纷，突出解决群众通过信访反映的热点、难点问题，及时、有效地化解了大量的矛盾纠纷和信访突出问题，为全县社会进步和经济发展营造了良好的稳定环境。

总结一年的工作，主要抓好以下几项工作：

>一、加强对信访工作的组织领导

一是切实加强信访工作的领导。年初及时调整充实了信访工作领导小组，组长继续由县委书记赵富、政府县长李自学担任，县委常委、政府常务副县长和县委常委政法委书记具体抓信访工作，确保了信访工作的组织领导。二是县委、县政府高度重视信访工作，共召开全县信访

另外，我县在落实信访工作责任追究方面作了明确规定，将信访工作纳入领导干部实绩考核，对乡镇信访工作实行目标化管理责任制，加大考核监控力度，考评实行末位淘汰。认真贯彻落实中纪委《关于违反信访工作纪律适用中国\_纪律处分条例若干问题解释》和《关于违反信访工作纪律处分暂行规定》。对工作不力、措施不到位而造成影响的，结合宁党发(20xx)52号文件规定，严格追究有关领导和有关人员的责任并定期通报，从而增强了基层开展信访工作的积极性和主动性。今年，6个乡镇的党政领导被县委、政府通报批评。

为确保信访信息的畅通，加强信访信息网络建设，按照上级要求，我局又新配备专业人员专门负责此项工作，实现信访信息系统互联互通，作到上报下达及时准确，对重大信访隐患和信访事项以《领导参阅》、《信访信息》的方式不定期上报，在全国重大节日、重要政治活动期间，认真搞好形势分析，做好信访工作预案，积极当好参谋，为领导处理信访问题及决策提供第一手材料，共报《领导参阅》、《信访信息》19期。

>二、扎实开展县委书记大接访活动

按照中央的统一部署，自20xx年7月1日开展县委书记大接访活动以来，我局紧紧围绕解决问题、化解矛盾、维护群众合法权益，以“事要解决”为核心，解决了一批群众最关心、最直接、最现实的利益问题，化解了一批长期积累的“骨头案”、“钉子案”，实现了奥运会和残奥会期间进京“零”非访的目标。

一是领导高度重视，周密部署，科学安排。“”全国电视电话会议结束后，当日下午我县随即召开了全县信访领导小组会议，研究部署学习贯彻意见。7月16日又组织召开了全县维护社会稳定

**越级信访整治工作总结20**

一、抓业务、抢市场，实现各项业务的快速发展。

业务发展是公司的生存之本。我们一直把如何提高业务平台，扩大市场占比作为工作中的重点。全面贯彻落实“稳健经营、以效益为中心”的指导思想，积极推进业务结构的战略性调整。按照省公司的统一部署，中支公司总经理室带领广大员工迅速转变观念，提高强烈的市场竞争和危机意识。严抓基础管理，拓宽业务渠道，以纯传统险和意外险作为两大业务发展重点。牢固树立“诚信天下、稳健一生”的经营理念，不断优化业务机构，提升业务质量，在业务结构、质量、规模、效益等方面都实现了新的突破，得到了全面的发展。

1、在个险业务方面。

按照年初制订的总体战略，以标团建设为重点，突出培训，强化增员，稳扎稳打，健康发展，管理一步一个脚印，成绩一步一个台阶。顺利实现“首季开门红”后，又积极配合参与省公司开展的“四五”联动对抗赛活动，我公司全体员工和广大营销员，以忘我的工作热情，高度的荣誉感、责任感和必胜的信心，积极投入到了这场为荣誉而战的战斗中去，取得良好的竞赛成绩。在省公司联动业务竞赛中，我们也获得小组胜出奖，战胜×。全年个险保费和增员率在各家保险公司下滑的情况下，继续保持稳步增长。

2、在团险业务方面。

在市场非常艰难的情况下，抓住有力时机，大力开拓渠道业务，“绿色救助”、“小额信贷”“建工险”等都已经走上了良性发展的轨道。在今年12月份，我公司与胜利油田顺利续签了“职工团体商业医疗保险合同”。这个合同的签定，为我们公司带来巨大的社会效益和社会影响，为公司的有续发展奠定了坚实的基础。意外险业务规模迅速扩大，赔付率不断下降。在东营各个保险公司的业务都没有增长或有所下滑的情况下，我们的意外险业务对比03年度实现了较大幅度增长，市场占比不断扩大。

3、银行保险方面。

今年，面对竞争异常激烈的市场，在强化对银行客户经理综合素质培训的基础上，进一步加大了对渠道的管理和维护，对银行渠道进行了梳理，对其架构做了调整，使渠道管理更具有专业化、规范化，使红利来和小额信贷险业务都得到了健康发展。在费用下调的情况下，我们的红利来趸交业务仍然完成了6755万元，顺利完成省公司下达的任务。

4、续收业务方面。

在加大客户服务专员技能技巧培训的基础上，强化区域管理，加大银行代收知识的培训，当期达成率不断提高。按照省公司和市公司的考核，各项指标全部达标。尤其在省公司组织的“争先创优”活动中，一直战果辉煌。

**越级信访整治工作总结21**

（一）20xx年xxx信访基本情况

20xx年截至6月30日，xxx未收到包括“来人来函来电”等任何形式的信访件，xxx职工没有一人越级上访，切实保障了职工队伍的整体稳定，营造了积极向上的工作氛围。xxx党支部、工会，经常性的组织各类宣教活动，引导职工的思想动态，尤其是对岗下职工，xx现有困难职工9人，xx工会会不定期的进行电话联系困难职工，如有职工疑虑的问题，及时沟通、及时反馈。紧盯重点领域、重点群体、重点人员方面的突出信访问题。

xxx始终坚持不回避矛盾、不回避信访人为原则，本年原xx职工打来电话，希望能帮助协调解决原来工伤认定相关问题，xxxx及社险部门及时沟通，帮助其推进解决了相关问题，及时解决了职工心中的困惑，化解了矛盾。

（二）加强信访工作领导，引动和重视职工思想动态

xxx高度重视职工思想动态，通过部务会、职代会、工会委员会，及时将集团公司和xxx相关制度文件和工作精神传达至每个岗位和每名员工，同时发挥党员先锋模范带头作用，及时向职工宣讲党和国家新的政策，化解职工的负面情绪，并组织开展“百年党史我领读”、“喜迎建党百年 学习劳模精神”学习活动。还组织职工参与集团公司“百年百题”及“安全月答卷”活动。在职工中搭建学习氛围，积极引导职工思想。同时，积极发挥明星员工评选工作机制，在职工中树立先锋模范榜样，通过先进典型的选树，在职工中营造风清气正的工作氛围。在建党百年之际，物管中心更是严格按照上级部署，积极跟进两会期间信访情况。

（三）加强队伍建设，全面提升履职尽责能力。一是加强领导班子建设。领导班子认真贯彻落xxx、xxx各项决策部署，班子成员团结协作、密切配合，发扬民主、求同存异，在重大问题和重大决策上始终坚持民主集中制。二是加强干部队伍建设。注重干部学习教育培训，采取集体学习、专题培训、主题党日活动等形式，加强对党员干部的教育培训，提高干部的综合素质。从日常管理、行为规范等方面加大了管理力度，强化工作作风，干部队伍的凝聚力、创造力、战斗力进一步增强，切实推动信访工作再上新台阶。

**越级信访整治工作总结22**

20xx年即将结束，回顾我村一年来的工作，在乡党委、政府的正确领导和大力支持下，今年我村主要完成了以下几个方面的工作：突出了三个重点(一村一品经济建设，计划生育，集体林权制度改革)，狠抓实施了三建设(党建工作，基层党风廉政建设，社会和谐建设);实施了三大工程(建设50口沼气工程，六个组人畜饮水工程，土岭、枣园两组农网改造扫尾和新一组变压器建设工程);干好三项工作(安全稳定工作、防汛森林防火工作、防疫和技术培训工作)具体特点有以下几个方面：

一坚持政治学习，不断提高两委会成员思想素质和文化素质。我们始终把思想政治学习放在第一位，组织两委会成员和广大党员学习了党的xx届三中、四中全会精神，开展了学习实践科学发展观活动，完成了乡党委规定的学习篇目。两委会班子成员记学习笔记达10000字以上，写心得体会两篇，办学习园地一期，写自我检查材料六份，调研报告两份。通过学习提高了两委会班子成员的思想觉悟，为干好村务工作奠定了思想基础。

二、加强党组织建设。围绕“升级晋档、科学发展”这个中心开展各项工作。

1.做好党组织建设。今年共发展\_员两名，组织党员集体学习十次，利用学习实践科学发展观活动，在党员中开展了批评与自我批评，大大提高了党员的思想觉悟，强化了党支部的执政能力。

2.实行了“支部+协会+党员示范户”的经济发展模式，成立“林果协会”一个，建立党组织科技示范基地一个，并实现了挂牌管理，评选党员示范户两户，红星党员一名，真正使党支部成为经济发展的领导者和示范者。

3.突出抓好“升级晋档，科学发展”工作，坚持村干部坐班制度。

(2)坚持干部坐班制度。做到了全年有工作计划，每月有工作安排，每周做好工作任务分配。并进行月小结、季度小评、年终总评，使整个村务工作任务明确，条理清楚。

六、坚持不懈地做好平安创建工作，保稳定，求发展。

安全稳定是全村发展的基本保证，为此，我们主要从以下几个方面，保障了全村安全稳定：一是大力宣传，增加干群的安全意识，我们逢会必讲安全，为全村278户，送平安创建宣传卡423份，让每个群众都知道平安创建的重要性和五个目标，以增强他们的安全意识，形成人人讲安全，事事求安全的局面。二是，实行平安创建包片负责制度，村两委会成员每人包抓一个组的平安创建工作，使平安创建工作不留死角。三是加强对农用车的管理，村两委会和农用车主签订了安全责任合同，严禁农用车载人，并对每辆农用车指定一名两委会班子成员负责管理。随时提醒车主遵守安全职责。四是随时调处矛盾，每季度都要进行一次矛盾排查，做到了随时发现，随时调处。全年共排查民事纠纷12起，调处矛盾8起，调处率达100%。全年未出现一例因矛盾调处不到位而发生不安全事故和上访事件。五是保证了汛期安全，在汛期坚持值班，及时通报汛情，制定防汛预案等一系列防汛安全措施，保证了今年全村安全渡汛。

七、加强党风廉政建设，实行阳光执政。一是规范村级财务管理。坚持党政领导双签字而不管钱，报账员报账领现金，出纳管钱，会计管账的多层监督财务管理制度。二是坚持党务村务公开制度，对全村的大事小情，特别是对低保的评定、计划生育，各类贫困救助等群众关心的热点问题，都做到了及时公布，全年共公布党务村务各四期。三是增强监督机制，选举产生了枣园村监督委员会，对党务政务工作实行监督，选举产生了枣园村民代表议事会、民主理财小组和民主监督小组，召开村民代表议事会一次，审议通过了“林改经费筹集办法”议案。

总之，在20xx年，我们虽然取得了一定的成绩，但从客观上讲，仍然存在着不少问题，有的甚至是工作中的失误，具体讲有以下几个方面：

一是两委会班子成员文化素质较低，对党的方针政策还领会不透，在制定全村整体发展决策中，还不能上升到科学发展观的要求。二是党员年龄结构老化，少数党员不能充分发挥模范带头作用，全村23名党员，就有9名老弱病残的党员。这些党员连自己的生活都无法保障，更谈不上起到先锋模范作用，需要我们培养吸收年轻党员，为党组织输入新鲜血液。三是部分群众认识落后，实用技术水平较低，制约着全村经济发展，全村80后毕业的年轻人大都在外打工，在家留守群众年龄偏大，认识老化。在发展经济中瞻前顾后，跟不上全国经济发展的形势需要，需要我们加大文化教育和实用技术培训的力度。四是我村经济条件较差，基础薄弱，在高质量的新农村建设中还需要争取国家的项目援助和上级党委政府的大力支持。

**越级信访整治工作总结23**

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

>一、组织领导

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

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

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

>二、主要工作

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

>三、今后信访工作打算

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

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

3、加强信访业务工作学习培训，提高信访工作人员处理信访问题的能力。

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

**越级信访整治工作总结24**

自从出来工作以后，就越发觉得时间过的快了。特别是在这一季度里，我开始慢慢的对自己的这份工作上手以后，就觉得这个时间就如流水一般的逝去了，一晃眼就是一季度。这一季度结束以后，也就代表着我们上半年的工作也完成了，我们即将面临的又将是下一轮繁重的工作任务。为了能让我更好的面对下半年里工作带给我的.挑战，也为了能让我看到自己在工作中的成长，激励我不断的前进，我写下了这篇第二季度的工作总结。

作为一名公司里的文员，我在第二季度中的工作其实不多，主要都是完成一些日常的工作，和领导交代的一些其他的任务。只是要相对于在第一季度完成的工作，我要更加的上手和熟练一些。并且在第一季度里，我的工作主要是复印文件文档，帮办公室里的同事和领导跑跑腿而已，再多的就是收集一些我们办公室项目中要用到的资料和文档，并把他们整理和汇报出来。但是在第二季度里，除了这些，我还做了很多其他的工作。虽然是要比第一季度要忙很多，但是我学到的那些知识和掌握到的新技能都让我觉得很值得。

在第二季度里，我还学会了如何做高效的会议记录，如何高效的运用一些办公软件，还有在陪同领导出席一些正式的商务场所时，我该做哪些的准备和应付工作等等。我还记得，在第二季度的第一个月里，我们办公室组织召开了一次总结大会，在大会上，我没有做任何的准备，结果就被领导问到我在过去的工作中有没有什么问题出现，我当时还不知道该怎么回答，就直接说出了我心中的想法，我说没有什么问题。然后，我就被领导给当众批评了一顿。通过那次挨批后，我就知道了是我自己还没能够用心，如果用心了我在工作岗位上多多少少存在的那些问题怎么会不记在心里。所以，在每完成一段工作后，我就会把我在工作中所遇到的问题给记下来，然后再在空闲的时间里去弄懂和弄明白，没有弄明白的可以在会议上再发表自己的意见。这是在会前的准备，其次是在会中的记录，我要把会议上的重点内容都给记录下来，然后再在会后进行整理，汇报给领导。

这就是我在第二季度里，重点所完成的工作，也是我所收获和学习到的。我会在下一阶段的工作里继续再接再厉。

**越级信访整治工作总结25**

在信访工作中我们认为，群众信访大部分发生在基层，反映的问题绝大多数可以在基层解决。为此，一是抓调研，时时心系群众。我们立足镇情，开展了“四大”活动，深入到村到户，开展了广泛深入的调查研究，掌握群众期盼的是什么，最需要的是什么。工作中凡出台的每一项决策 ，都通过自下而上、自上而下的反复论证，使群众由疑惑到理解，由理解到拥护，由拥护到行动。二是抓教育，提高干部素质。通过培训等形式，教育干部成为上懂法律政策，下解村情民意，具有原则性和灵活性的“信访员”。三是抓基层，夯实信访基础。每年底，镇党委抽调机关干部，由党政领导带队，分赴全镇6个村4个社区对每个支部班子进行全面考核，适时配齐配强党支部班子，提高了村(社区)班子的战斗力、号召力和凝聚力。四是抓热点，给群众一个明白。针对群众对村级财务关注的现状，我们实行了村财镇管，做到阳光村务，从多方位接受群众监督。五是抓难点，切实把好事办在群众心坎上，针对难点问题，争取多级会诊的形式，动用多种力量，予以明确。

**越级信访整治工作总结26**

20xx年已经走过，回首20xx年农业局信访工作的开展，一整年来，不断的有群众将最真实的时间向我们提出来，之后由我们重点解决。在整个20xx年，我们都在一片和谐中将工作做到。展望20xx年，就应该像20xx年一年，将工作做好的基础上，还要调整好和群众之间的关系，这才是真正的做好工作的前提。20xx年我们就应该这样开展工作!

信访工作是党和政府联系群众的桥梁和纽带，是维护和实现群众民主权利的重要手段。做好信访工作对于保持党的先进性、稳固党的执政基础有着十分重要的作用，对于增进群众对党和政府的信任、推动决策的科学化和民主化、促进经济发展和社会全面进步、创造稳定的社会环境具有十分重要的意义。

一、强化措施，把信访工作提高到一个新水平

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

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

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

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

二、加强领导，把信访工作纳入重要工作议程

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

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

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

(三)成立领导小组。局领导班子树立了“以人为本”新理念，及时调整了信访工作领导小组，组长由一把手亲自挂帅，纪委书记任副组长，局各科、室、负责人为小组成员，形成了高效、协调的工作运行机制，信访工作得到了全局的高度重视，营造了良好的工作氛围。

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

(五)信访透明制度。做到了规章制度上墙，接待人员上墙，为信访接

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