# 书记信访热线工作总结(合集44篇)

来源：网友投稿 作者：平静如水 更新时间：2024-06-10

*书记信访热线工作总结1一、学校能认真执行^v^颁布的《信访条例》、教育局有关信访工作的要求。学校领导非常重视信访工作，不断完善学校信访工作制度，维稳工作，做好领导信访工作安排。二、认真接待群众来电、来访。对群众来电、来信、来访能认真对待、及...*

**书记信访热线工作总结1**

一、学校能认真执行^v^颁布的《信访条例》、教育局有关信访工作的要求。学校领导非常重视信访工作，不断完善学校信访工作制度，维稳工作，做好领导信访工作安排。

二、认真接待群众来电、来访。对群众来电、来信、来访能认真对待、及时处理，并对上访内容作详细记录，处理意见能直接答复来访人员。

三、能认真处理群众来信。群众来信由办公室分管的副主任负责，做到及时拆阅、登记、阅处。

1、能直接回复的能尽量回复，涉及到招生、人事、教学、实习、后勤服务等方面的信件，能及时转送有关职能部门处理。

2、对于反映学校工作中存在的问题，做到件件有着落。重大问题能提出处理意见再报校领导阅示，对阅示落实情况有检查、记录。

3、来信中提出需要帮助的合理要求，能尽量给予帮助。

4、信访事项一般能在自受理之日起15日内办理完毕。

四、设立的“校长信箱”由办公室主任按时开启，来信能及时登记，尽快阅处，处理意见能直接答复来信人。

五、加强值班、信息和信访工作。安排业务水平高、责任心强的人员负责值班。信息报送务必“快、准、实”。如遇有重大突发性事件、重要社会动态、师生重大思想苗头、重大灾情和疫情等紧急重大事件时，要及时做好处置工作，并尽快将有关情况上报上级有关部门。

七、做好有关信访、维稳材料的上报工作。能按照上级的要求，做好矛盾纠纷排查化解工作，以及综合治理维稳工作，每月及时上报，以及信访积案排查登记表。本学期学校未发生不利学校稳定的事件，也无信访事件。

**书记信访热线工作总结2**

一年来，我局纪检监察信访举报工作在区纪委的精心指导和局党委的正确领导下，认真按照“三个代表”重要思想的要求，坚决贯彻执行中央、省、市纪检监察信访工作会议精神，严格落实区信访举报目标考核标准，紧紧围绕“加强教育、预防为主、履行职能、突破创新”的工作思路，采取有力措施，扎实工作，开拓创新，不断推动纪检监察信访工作迈上新台阶，形成了一级抓一级，一级对一级负责，共同参与，分工负责，层层落实，齐抓共管的信访工作格局，促进了我局党风廉政建设和反斗争的深入开展，取得了新的明显成效。今年着重作了以下几个方面的工作:

一、抓机关，促基层，打牢基础。

为进一步加强全局党风廉政建设，做好信访举报工作，我们确立了“抓机关、带基层、上下联动、整体推进”的工作指导方针，着力打好信访工作基础。一是根据区纪委的目标管理要求，我局配强配齐了机关领导力量，明确了局长分管信访工作和一名副书记主管信访工作的领导格局，对信访工作进行了责任分工，全局共设立了六个责任区，每名领导干部都有各自的信访责任区;并坚持三项领导工作制度，即领导阅批信访件制度、信访分析会制度和领导接访制度。定期组织有关科室召开信访分析会，排查线索，制定信访初查方案，并且做到领导亲自接待、协调解决越级和集体访的疑难问题和参与重要信访举报件的初查工作，确保了信访工作的顺利开展。二是加强信访人员的素质培养。采取以会代训的形式在全局基层支部中开展纪检监察信访举报工作理论、业务知识学习活动;举办支部书记培训班，邀请区纪委领导讲课，大力宣传信访有关业务知识，进一步强化了基层办信业务素质。三是建章立制，规范管理。我们年初及时将工作要点下发至各基层支部，同时把纪检监察机关的各项信访工作制度延伸落实到基层，把登记、送批、转办、催办、信息反映等制度下发至各基层支部，确保了基层信访工作的规范运作。四是落实责任制。坚持“分级负责、归口管理，谁主管、谁负责”和“早发现、早预防、早准备”的原则，层层落实责任，进一步健全局领导接访日制度，把苗头性、倾向性的信访问题解决在基层，落实在基层。

三、创特色，求提高，力求深化。

今年，我们立足信访工作实际，根据纪检监察信访举报工作的重点，作了一些新的尝试，开展了几项特色活动。

一是为进一步加大信访工作力度，提高工作效率和社会效果，我们实行了机关全员信访首问责任制。其主要内容是:局党办、行政办公室负责群众来信来访的接待、承办、转办、处理、回复等综合协调工作，其他科室在保证按时做好上级转办和信访室交办的信访件回复工作的同时，可直接接待、受理群众来信来访。凡第一位接待和受理群众来信来访的要按照有关规定和程序登记、办理、跟踪服务;对反映本业务范围内的问题，要迅速组织调查、答复;涉及业务范围以外的事情，要主动将群众带到相关科室，并负责督促办理。

二是为进一步优化信访监督环境，增强监督实效，我们针对当前领导干部中出现的一般性的自律不严和轻微违纪问题较多这一现象，建立了“三项制度”，对全局副科级以上领导干部进行信访监督和动态管理。

“三项制度”是:一是建立诫免谈话制度。即对有信访问题但尚不够立案的党员领导干部进行告诫教育，要求其制定整改措施。先后谈话x次。二是建立信函回复制度。对属于工作作风及工作方法方面的信访问题，采取向被监督对象通报信函内容的做法，防患于未然，强化教育减少和避免举报件。三是建立指定召开专题民主生活会制度。对反映属实又不构成违纪，但在群众中有一定负面影响的问题，责成其所在单位领导班子召开自律专题民主生活会，开展批评与自我批评。

三是对群众信访较多的班子，进行适时的调整。今年对两个群众信访较多的单位的领导班子进行了调整，班子调整后整体工作有了很大的起色。

同时，我们还按照区纪委、区监察局考核标准，完成了制度建立、信息上报等任务，我们先后上报了“局纪委干部培训班等”信息共十一件，较好地达到了考核目标。

**书记信访热线工作总结3**

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

维护政治大局安全稳定是信访维稳工作的首要目标。今年以来，随着中央、省政协、人大两会和党的十八届五中全会的召开，加之各项改革工作的启动，无不在一定程度上影响着政治大局稳定，基于对形势的清楚地认识，我们始终保持高度的政治敏锐性，不断增强大局意识和忧患意识，加强防范，严密部署，加强庭、室对信访案件苗头排查工作，注意当事人的思想动态和情绪，做好当事人思想疏导和稳控工作。

一是强化群众工作理念，提高司法服务水平。十八大报告提出要着力解决人民群众反映强烈的突出问题，提高做好新形势下服务群众的能力。结合今年开展的党的群众路线教育实践活动及法院系统开展的司法规范化建设年活动，我们在工作中自觉做到思想上尊重群众，感情上贴近群众，工作上依靠群众，生活上关心群众，把群众工作与民生工作融为一体，把司法规范化贯穿于审判和执行工作的始终，全力做好涉法涉诉信访工作。

二是增强责任意识，变”事后治访为源头息访“。坚持预防为主，源头治理，坚持首访责任制。落实原承办法官和部门接访责任。要求接访同志认真听取信访人的陈述和要求，让其知无不言、言无不尽，并详细做好记录备查，准确弄清信访人的诉求和意见，做到“查明病理、对症下药”。提高处理初访质量和初次判后答疑水平，尽量将群众初次来访的诉求和意见解决在首办环节。通过在立、审、执等环节，建立健全办案信访风险评估机制，及时制定应对预案，消除信访苗头。

20\_\_年，我院共受理信访案件13件，正在法律程序中8件，已经处理1件，重复访(诉求已解决)1件，其它3件，均已进行处理和作出相应的引导工作，无一件进京访和越级访。一年来，参加区、市政法联合接访30次，区维稳办矛盾摸排18次。

**书记信访热线工作总结4**

市残联信访工作在市委、市政府的领导下，在市委群工局的指导下，以解决人民群众实际困难为出发点和落脚点，努力提高信访工作效率和质量，通过各级残联信访部门的共同努力，使信访问题大多化解在了基层，为全市的经济建设和社会稳定做出了积极贡献。截至11月，全市各级残联共办理残疾人来信访479件次。其中：市残联本级办理残疾人来访50人次，全部按时按质办结，全年未发生残疾人赴省、赴京集体上访事件。按时向省残联、市委群工局、市维稳办等报送信访信息和报表，没有漏报、迟报等情况发生。

一、健全机制、夯实基础，保障信访工作的顺利开展

(一)抓认识、定责任，切实提高残疾人信访工作水平

二是落实 “三个纳入”，着力在“事要解决”上下功夫。立足于解决实际问题,建立并完善信访工作“一岗双责”的责任机制，做到“三个纳入”：一是纳入重要议事日程，班子定期研究信访问题，重点是源头防范和化解重信重访、越级上访的措施。二是纳入领导干部岗位目标责任制。对处理信访问题、防止重信重访的责任进行细化量化，明确主要领导负总责、分管领导靠上抓、其他领导“一岗双责”、案件承办人具体负责，真正做到“问题有人管、矛盾有人解、事情有人办、责任有人负”。三是纳入“一把手”日常工作。残联理事长定期督查督办重信重访问题的解决，每月至少亲自协调处理一起信访案件。

三是落实机关干部下访机制，实现干部约访经常化。把干部下访作为市残联的一项常规工作，凡是复杂、疑难信访案件必须综合采取带案督办、座谈走访、调查研究等方式，走出机关、走进基层，深入调研，听取群众诉求，收集群众意见和建议，把问题及时解决在基层。

四是畅通信访渠道，依法规范信访秩序。继续抓好办信、接访、受理电话诉求，强化信访疏导教育，坚持一手抓事要解决、有效化解矛盾纠纷，一手抓依法处理、切实维护社会秩序，进一步形成了群众依法有序信访、信访问题依法按政策及时就地解决的良好局面。

五是开展信访排查，及时上报紧急、重特大信访信息。市残联下发了《关于开展残疾人信访问题大化解行动的通知》，按照\_\_年信访特点和市里统一要求,根据不同时段、不同节点，全市残联系统开展了三个阶段的信访排查工作：一是从年初到3月底，围绕“两会”开展排查;二是4至7月，围绕“”开展排查;三是8至12月，围绕迎庆建国周年排查。通过深入细致的工作，及时把矛盾解决在基层，把有可能越级上访的残疾人稳控在当地。

(二)抓载体、促有序，着力推进信访规范化

一是规范信访工作窗口。按照要求，设置了信访办公室，配置了沙发、电脑、空调等必要的办公设备和候访设施，职责上墙、制作了信访接待人员坐牌，为营造良好的信访接待环境创造了条件，提供了保障。二是规范信访工作程序。根据《信访条例》精神，制定了来信、来访、来电处理工作规则，规范信访事项处理程序，依法依规及时处理信访事项。三是建立和完善了信访工作制度。为指导和规范全市残联系统信访工作，我们制定了攀枝花市残疾人联合会《信访工作制度》、《依法治访工作制度》、《关于“预防和处置群体事件”及信访工作方案》等，遵行了重大信访问题报告制度。市残联内部进一步完善了信访工作职责，实行“首问责任制”，会领导和各处室都备有信访登记册，对来信来访情况认真登记、认真处理，做到情况明、事实清，对来访来信件件有回复、有着落。四是市残联结合本单位实际，制订了残疾人信访指南

**书记信访热线工作总结5**

在市、县领导下，局党组重视信访工作。一年来紧紧围绕我局中心工作，认真做好信访稳控工作，得到了市、县信访部门的大力支持，信访工作在一年中的每个阶段都得到市、县指示精神，\*年共收到传真、文件、转办单共计16件，其中县6件，市局6件，市局转办单4件，阶段性活动如：\*年1月12日县政府召开信访问题联席会议，关于交办开展解难题，促和谐实践活动重点信访案的通知，铁岭市电发、铁岭国土资源信访[]2号，关于落实《全市解难题，促和谐，保稳定工作座谈会》紧急通知，以及辽宁省处理信访突出问题及群体性事件，联席会议办公室，关于做好三跨三分离信访问题报送工作的通知等等。由尤在国庆期间我局根据上级的指示精神，认真做好国庆期间的安保工作，局各部配合信访稳控工作，做出承诺，并立下军令状，保证在国庆期间无进京、去省上访等现象出现。根据我县实际，我局还安排领导大接访和干部下访等活动，认真学习科学发展观从领导到同志都参加，解难题，促和谐，第一批，第二批实践活动领导干部亲自到成平乡调查研究为贫困户送温暖，使人民群众体会到党对他们关心爱护。

为了稳定社会秩序，构建和谐西丰，我局信访工作人员在市、县局的正确领导下，全年总共受理各种信访案件41起，106人次，其中政策咨询21起，66人次，县信访转办3件，市局转办4件。本单位处理8件，自办宅基地纠纷4件，集体访1件，结案率达95%，息访率达90%。通过努力和扎实工作，尤其是在排查期间全局总动员，以6所一个分局为主，加大对信访排查和阶段性稳控工作力度，使全年信访工作取得明显的成效和阶段性成果。

一、主要领导亲自抓，安排部署工作。

在全年排查和国庆节布控工作中，领导高度重视，朝前指挥，召开全局干部大会，调动了全局广大干部的积极性，安排一名副局长专门负责阶段性信访工作和突发案件应急措施，认真对全县涉地案件进行排查，特别是国庆期间，没有因涉地案件进京去省上访的情况发生。

从\*年2月25日至10月10日我局领导和信访工作人员，接待来局咨询人员200人次，主要咨询农村土地征占和宅基地审批等一些政策，听取来访者提出的问题，并对他们提出的问题做出解答。

在阶段性信访活动工作中，我局信访工作人员认真遵照上级指示精神，每日坚守在布控一线，经常进行排查，认真做来访者的思想工作，给他们讲政策、学文件，使他们能息访、罢访。

二、主要领导接访，畅通信访渠道。

\*年3月份，接到县信访办文件精神，一把手接访，干部下访的紧急通知和10月14日的电视电话会议的精神后，我局根据市、县的要求，主要领导做了工作安排，并根据我局的工作实际，做出大接访的工作方案，安排主要领导接访日，分管领导和工作人员下访日。按领导工作安排，主管副局长和工作人员深入到村、屯，认真排查信访有苗头的地方，了解人员深入到村、屯，认真排查信访有苗头的地方，了解情况，找出问题，认真同信访人见面，同他们谈心，听取他们提出的问题，并根据法律、法规和文件要求，一件件给予解答，使信访人真正认识到、了解到、体会到党和政府对信访人关心和爱护，从而达到把矛盾解决在萌芽状态。

1、主要领导接访时间：每周一。

2、分管领导和工作人员下访：每周二、四、五。

三、信访组织建设。

**书记信访热线工作总结6**

一年来，我镇认真贯彻落实省、市、县关于做好信访工作的一系列重要精神，坚持重发展、保稳定为出发点，高度重视和加强信访工作，扎实开展矛盾纠纷排查化解和党委书记、镇长大接访以及信访走基层活动，及时有效解决了人民群众反映的各类突出问题，同时还建立了畅通、有序、务实、高效的信访工作新机制，为全镇经济社会发展创造了良好的社会环境。全镇共排查各类矛盾纠纷105起，化解100起，化解率为95%。有效杜绝了重大群体性事件的发生，现就全年的信访工作总结如下：

一、强化领导明确责任。

党委、政府领导，充分认识到信访工作的重要性、敏感性和责任感，进一步加大了对信访工作的领导。

1、制定工作目标：年初，党委、政府以〔20\_\_〕9号文件精神，明确全年的信访工作目标，并将信访工作纳入20\_\_年综合目标考核，与经济工作同安排，同检查、同考核、同奖惩。认真听取信访工作汇报，及时召开信访工作办公会议，研究、部署、解决群众反映的热、难点问题。坚持“属地管理、分级负责、谁主管、谁负责、小事不出社、大事不出村，疑难问题不出镇”的原则。

2、健全工作机构：成立了信访工作领导小组，组建了领导机构和工作班子。畅通了信访诉求渠道，成立了信访办和信访工作接待室，村(社区)、各单位配备了信访信息员，有条件的村(社区)还建立了信访工作站和民事调解室，构筑镇、村齐抓共管的信访工作新格局。

3、完善工作制度：进一步巩固和完善了集中接访、平常接待、联席会议、领导包案、干部下访、平时掌握和集中排查，来信来访登记，信息报送，结案回访。大胆地探索做好新形势下信访工作的新举措和新途径，正确引导群众依法合理诉求，使信访工作走上了规范化、法制化的轨道。

二、强化举措防控结合。

镇党委、政府积极采取有力措施，全面加强矛盾纠纷排查调处，准确摸清底数，及时掌握事态的发生、发展进程，全面了解信访当事人的合法诉求，做到事事有记录，件件有答复。

2、认真开展信访大接待活动：根据上级要求，结合我镇工作实际，认真开展信访大排查，大接待，大化解活动，对排查出的一批矛盾纠纷和不稳定因素，及时进行调处。设置了专职信访接待室，有领导带班，具体工作人员值班，明确每逢场天为领导群众接待日，领导亲自接待群众来信来访，畅通了信访渠道，保障了信访工作顺利进行。

3、集中化解与平常解决相结合：对排查出来的不稳定因素，实行领导包案，相关工作人员配合，相关部门协助，进行集中化解和处置，平常发现的问题及时召开专题会议，对个案进行专门研究，分析案情，落实专人进行解决。

4、加大力度，及时调解民事纠纷，平常发生的民事纠纷按程序由村民委员会进行调解处理，村上调解无果或调解不服的，村委会出据书面报告，由镇信访办和综治办联合进行调查处理。

三、健全完善信访工作制度，建立信访工作长效运行机制.

1、坚持领导信访接待日制度和预约接待制度。镇上把逢集日确定为领导信访接待日，实行分级接待、归口办理。

2、是坚持信访工作联席会议制度，坚持每月至少召开一次信访工作联席会议，听取汇报，分析形势，研究解决信访工作中的突出问题，协调处理各类重大信访案件。今年以来，共召开信访联席会议12次，协调处理重大信访案件11件。

3、是建立和完善信访案件督查督办制度。对县上交办案件和镇立重点信访案件，按照“一个案子、一名领导、一套工作方案、一抓到底”的要求，落实包案领导和办案人员的责任，限期办结上报，做到了信访案件件件有着落、事事有交待、案案有结果。同时，对重视查办的村进行通报表扬;对工作不力、措施不到位、办理工作不及时导致引发群众越级上访、群体性事件或造成不良影响的村，在全镇予以通报批评，有力地推动了信访问题的妥善解决。

4、是坚持重要会议和重大活动期间信访值班制度。针对今年中、省各种重要会议和重大活动较多的实际，镇上在搞好日常矛盾纠纷排查化解工作的同时，按照上级部门的要求，在重要会议召开和重大活动举办期间，均由主要领导亲自带班值班，确保信访工作不出问题。

5、是建立信访工作目标责任制。按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，全面推行了信访工作目标责任制和党政“一把手”负责制，把信访工作纳入年度工作目标责任制考核之中。年初，镇政府与各村签订了信访工作目标责任书，明确各村“一把手”是本村信访工作的第一责任人，对信访工作负总责、亲自抓，真正做到了责任、措施、工作“三到位”。

总之，今年以来，在各级各部门的大力支持下，经过镇村上下的努力工作，信访工作取得了一定成绩，信访形势明显好转，但是在工作中还存在一些问题和不足，在今后的工作中进一步加强。

一是加强对信访稳定工作的领导，努力做好新时期信访工作.

二是完善信访工作制度，努力畅通信访工作诉求表达渠道.

三是采取强有力的措施，依法处置信访工作的不正之举。确保我镇信访、稳定工作顺利开展，实现政治、经济、社会稳定。

**书记信访热线工作总结7**

信访工作是一项政治性很强的群众工作，是学校沟通和联系广大师生和家长的重要渠道，起着密切联系群众，充分调动广大师生和家长关心学校、热爱学校、建设学校的积极性，维护安全团结^v^面的作用。我校党支部对信访工作高度重视，常抓不懈。学校重视加强信访工作的规范化、制度化建设， 从而保障了学校局势的稳定。自组建以来，学校办学稳定，没有出现出区上访，群众性集体突发上访事件。现将一年来信访工作总结如下：

>一、建立组织、明确责任

学校高度重视平安与稳定工作，始终坚持以区委区政府的工作要求，指导教育信访工作，从实践“三个代表”的高度认识信访工作的重要意义，从社会稳定的大局对待信访工作，把教职工及学生和学生家长的疾苦放在心上，把做好信访工作与“创优争先”活动结合在一起，不断提高思想，从各个方面做好学校安全稳定工作。今年，学校通过信访行政会，成立本年度信访工作领导小组，下设办公室，明确专人负责。进一步加强信访队伍建设，推进信访工作上水平上台阶。学校领导亲自挂帅，带头抓好安全稳定工作，对安全稳定工作负总责，做到了领导有明确分工、具体有专人办理。即做到，信访工作有人问、有人抓，使信访工作落到实处。

学校各部门严格按照信访工作原则，明确职责，遇到特殊情况逐级反映，分段受理，制止了重复上访。学校各部门对上访问题认真接待，以事实为依据，按照法律、政策规定，认真负责地解决了群众反映的实际问题，深入细致地做好思想政治工作。以高度负责精神，把问题解决在处室、本年级、本班，从不放任不管，从未发生推向上级的情况。

另外，学校还特别规定，若因工作不负责，造成越级上访或产生严重后果的，严肃追究其责任。严密的组织机构、明确的责任意识、切实到位的管理使得教职工、学生及学生家长反映的问题能够得到及时正确的处理，从而树立了学校良好的形象，确保了政令畅通和社会政治稳定。

>二、规范工作、加强沟通

为保证信访工作有序开展，切实保证信访工作得到落实，我校还制订了学校信访工作制度，明确信访工作规范化，即做到对来访者要热情接待，耐心听取意见。对收到的信件及时向领导报告，按领导指示进行办理。对上级转办的信件，及时办理报果，并做到来信有登记，上访有记录。加强值班、信息和信访工作。安排业务水平高、责任心强的人员负责值班。信息报送做到了 “快、准、实”。

在规范管理和强化监督的前提下，学校内部上下级之间、部门之间、集体之间加强沟通，充分发挥信访领导小组的桥梁纽带作用，以感情相融作为沟通与协调的方法，做好教职工、学生及家长的工作，把问题解决在基层;规范上访行为，创造良好信访秩序，把学校信访工作纳入依法正常、合理、有序的轨道。各处室、各年级组能够在第一时间对发生的问题作出判断和处理，并且能够做到每事有案，对于比较棘手或一时处理不了的，学校部门先做好思想工作，并向教职工说明情况，讲清道理，把工作做到细致有效。另外，对教职工及学生和家长反映的难点、热点问题，学校领导在得知情况后，能迅速通过专门的行政会，以最好、最快的措施将问题处理妥当，并能够做到有记录、有反馈。

>三、强化管理、加强教育

另外，学校还进一步加大了校园周边环境的整治力度。学校主动与辖区派出所、交警队等有关部门加强联系，争取支持。加强对校园及周边地区的治安力量，最大限度地降低了各类治安案件的发生率，确保校园的稳定。

**书记信访热线工作总结8**

信访工作是国家机关发扬社会主义民主，听取人民群众意见建议和要求接受人民群众监督的重要渠道，信访是人民群众依法行使民主权利维护自身利益的重要形式，是密切联系群众、倾听群众呼声，了解群众疾苦，帮助群众排忧解难和实践“三个代表”重要思想的具体体现。

今年以来，我局党组高度重视信访工作，把信访工作作为转变干部工作作风、促进社会稳定和经济发展的一件大事来抓，做到有访必接，主动下访、落实责任、注重实效，确保社会稳定。

一、强化责任意识，不断提高信访工作水平

局党组抱着对司法行政工作高度负责的态度，以“真情和真心”为工作要求，以“事要解决”为工作目标，坚持“急事急办、特事特办、困难的事努力办、麻烦的事尽力办”的原则，认真处理好每一件信访事项。同时，结合司法行政机关的性质和任务，加强对本系统、本单位可能产生信访问题的矛盾纠纷进行经常性的排查，摸清底数，掌握各种矛盾纠纷的基本情况，把握各种矛盾纠纷的不同特点，并对排查出的问题分类排队，增强解决各类信访问题的针对性和实效性。另外，认真落实信访工作领导责任制。局长是信访工作的第一责任人。

班子成员“一岗双责”，负责处理分管工作出现的信访问题，确保其信访工作职能作用的充分发挥。进一步健全领导信访接待制度，对重大信访案件和矛盾纠纷变群众上访为领导下访、领导约访，实行现场办公、领导包案，做到就地解决、不留隐患。今年以来，局领导下访25人次，约访10人次，解决市领导交办及^v^移交的信访案件10件。

二、强化服务意识，充分发挥司法行政在信访工作中的职能作用

局党组充分发挥人民调解的职能作用，努力构筑遏止初信初访、维护社会稳定的“第一道防线”;以司法所为依托，加强矛盾纠纷排查调处，努力把信访问题解决在基层;同时充分挥市调处中心作用为信访分流，今年以来共调解成功15起信访案件。

同时，认真做好法律援助工作努力为政府分忧、为群众解难，我局法律援助中心与市电视台“民生988” 栏目联动，不仅采播法律援助系列节目，而且依托媒体资源，对那些虽经法律援助，但生活仍然困难的当事人进行深度追踪报导，促成相关责任部门履行救助职责、呼吁社会奉献爱心。市法律援助中心还建立相应机制，落实爱心结对助款行动，积极为困难群众撑起生活的风帆，通过法律援助解决农民工集体讨薪3批次402人次。

另外，我局联合相关职能部门开展法制宣传活动，采用图文说法、现场释法和寓法于乐等多种方式大力开展《信访工作条例》、《治安管理处罚法》和《物权法》等普法宣传教育，不断提高公民的法律素质和法制意识，引导公民懂法、守法、护法，依法表达利益诉求，解决利益矛盾;发挥法律服务职能，组织和引导法律服务人员积极参与解决涉法涉诉信访问题，进一步完善律师参与接访制度。

三、强化源头意识，努力从源头上杜绝信访案件发生

局党组针对法律服务队伍引起矛盾纠纷和信访的潜在问题，强化信访关口前沿，重心下移，超前化解各类潜在的问题和不安定因素，从源头上杜绝信访案件发生。

一是我局始终坚持依法行政，依法办事，规范执业行为。二是在法律服务队伍中开展警示教育活动，做到“三个规范”，即在法律服务队伍中深入开展政治信念教育，法制教育和执业道德、执业纪律教育，以达到规范法律服务人员与法官的相互关系，规范法律服务单位的内部管理，规范法律服务人员个人执业行为。三是严格律师收费“五个环节”，切实提高执业公信力。“五个环节”：律师收费上墙“公示”环节，实行收案前置“告知”环节，明确个案合同“签订”环节，严格发票管理“出具”环节，建立案件质量“跟踪”环节。

**书记信访热线工作总结9**

一、加强组织领导、健全工作制度、完善办事程序

(一)高度重视信访工作，把信访工作纳入了重要议事日程。实行信访首问责任制、责任追究制、领导责任制等。调整了局信访工作领导小组，由局长周晓云任组长;副局长钟新花任副组长;办公室及各职能科室负责人为成员。实行主要领导负总责，分管领导具体负责，其他班子成员“一岗双责”的信访责任制。局长为信访工作第一责任人，全面负责信访工作的安排部署和组织实施，分管副局长主管信访案件的立案查处工作，对重大信访案件实行领导包案责任制。工作中，我局还按要求建立了登记、呈批、移送办理、答复、存档、保密等一整套工作程序，进一步明确了信访工作的职责和程序，做到责任明确，程序清晰，调查充分，材料完整，及时归档。

(三)热情服务、严格执法，杜绝门难进、脸难看、事难办现象发生，切实做到为民排忧解难。今年，我局把端正服务态度作为搞好信访工作的主要环节来抓。一是强化办案质量，指定素质较高的人员办理信访案件，对信访案件不回避，不拖压，抓住要害问题，彻底解决。二是广泛了解群众关注的热点、难点问题，从源头上治理，稳定群众情绪。

二、及时排查，带案下访，杜绝上访

今年以来，我局以《信访条例》和新一届县委、县政府关于信访工作的指示精神为指导，建立了信访工作长效机制，畅通了信访渠道，规范了信访秩序，加大了矛盾纠纷排查力度，每月按时进行一次矛盾纠纷例行排查，每季进行一次大排查，对发现的问题及时妥善处理，并按月报送县xxx。积极创新信访和群众工作理念，变治理为服务，变被动为主动、变上访为下访，今年，我局共由领导带案下访问3次，有效解决了双源基地承包户来信来访提出的一些诉求，维护了人民群众合法权益，减少了不和谐因素，杜绝了上访案件的发生。

三、工作成效

由于领导重视，措施得力，到目前为止，我局未发生来县委、县政府机关上访事件，更没有发生去市，赴省，进京上访等事件，实现了无群众上访的年初预定目标。为建设和谐平安吉水作出了积极贡献。

四、信访工作今后的打算

为进一步转变作风，提升形象。20\_年，我局将着重做好以下几项工作：

一是进一步加强组织领导，加强对信访案件办理情况的督促落实，不断总结经验，把信访工作抓在手里，落到实处，少务虚，多务实。

二是对信访案件进行合理分类，减少工作程序，提高工作效率。

三是建立和形成促进不断提高队伍素质的机制，提高工作人员依法行政能力，减少信访案件的发生。

四是加大相关法律、法规和政策的宣传，通过各种渠道，采用多种方式，让群众掌握相关政策，增强法制意识，减少无效投诉。

**书记信访热线工作总结10**

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。

>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。

**书记信访热线工作总结11**

一、切实加强组织领导，认真落实工作责任。

我局十分重视群众和信访工作，进一步完善信访工作领导小组，将群众和信访工作纳入20xx年工作目标任务，严格落实信访工作责任制，按照分级负责、归口办理、谁主管、谁负责的原则，明确责任，形成了主要领导负总责，分管领导具体抓，其他班子成员实行一岗双责，由各股室具体承办，一级抓一级，层层抓落实的工作格局。局主要领导亲自阅批群众来信，接待和处理群众上访、领导交办的重大信访问题，同时对信访工作的人员保障方面给予大力支持，确保了工作顺利开展。

>二、坚持以人为本，认真做好信访维稳工作。

一是认真落实三项制度。在群众和信访工作中认真落实首问责任、限时办结、责任追究三项制度，切实提高办理群众和信访工作质量和效率。

二是深化信访工作办事公开。把信访工作办事公开纳入政务公开的范围统一安排，切实保障党员群众的知情权、参与权、监督权。

三是严格信访件的办理。坚持领导信访接待制度，信访接待时间为每月第一周的星期一。对来人来访情况进行台帐登记，以确保把群众反映的问题实实在在的办好。

四是加强对信访件办理情况的督促检查。及时了解和掌握承办的信访件办理情况。对下转信访举报件办理情况随时进行督促。做好交办件的管理和督办工作。对上级交办的信访件，及时落实分管领导牢头，股室具体负责办理，采取齐抓共管的督办工作机制。通过督办，切实提高交办件的一次办结率和按期办结率。

>三、抓好信访件办理，维护群众权益

在抓好信访件办理的同时，我局认真做好水利项目建设事项的群众咨询服务、质量投诉等工作，保障群众的知情权、参与权、监督权和合法利益。下步工作中，我局将紧紧结合水务工作实际，进一步加强领导，落实责任，维护和保障好群众的合法权益，推动我局群众和信访举报工作再上新台阶，为构建和谐社会做好新的贡献。

**书记信访热线工作总结12**

信访工作是党和政府联系群众的桥梁和纽带，做好信访工作对于保持党的先进性、稳固党的执政基础具有十分重要的作用。也是增进群众对党和政府的信任、促进经济发展和社会全面进步、创造稳定和谐的社会环境具有重要的意义。

一、加强领导，把信访工作纳入重要工作议程

信访工作是一个单位维护稳定的基础，我局严格按照《信访条例》和相关文件精神，统一思想，明确目标，把信访纳入全局重要工作议程。

(一)、成立领导小组。局领导班子坚持“以人为本”的理念，成立了以局党组书记、局长为组长的信访工作领导小组，副局任副组长，局各股室负责人为成员，形成了高效、协调的工作运行机制。

(二)、完善领导信访接待日。领导班子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，为信访接待创造良好的工作环境。

(四)、严格信访投诉责任制。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。设立“外来企业信访投诉(咨询)接待室”，开通“外来企业投诉(咨询)热线电话”，切实架起与外来客商沟通的桥梁。

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。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。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)、围绕“抓早、抓小、抓苗头”原则，结合招商引资数据统计报送，广泛搜集外来企业信息，排查摸底，超前预测，防患于未然。认真办理信访、投诉案件。一是做好接待、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)、严格落实信访首办责任制，及时处理外来企业投诉。对外来企业反映的问题，第一时间调查、第一时间处理，力争做到案了事了。全年处理了1件县油料公司下岗职工联名来信要求解决养老保险问题，局领导高度重视，经与多方协调园满解决了该问题，信访职工反馈相当满意，避免了重复上访、越级上访的发生。

(四)、强化信访投诉跟踪回访。先后抽派了15人次定期或不定期到外来企业了解信访案件落实情况，千方百计减少信访投诉重复回访次数，进一步搞好外来企业管理和服务。

(五)、切实加强信访基础工作。主动深入20多户外来企业调查走访，听取外来企业的意见和呼声，为外来企业排忧解难，协同有关部门为3户外来企业解决了生产经营中遇到的一部分问题。一年来，我局未有集访和到市、去省、赴京上访事件发生。

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

**书记信访热线工作总结13**

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

>一、领导重视，组织到位

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

>二、健全制度，完善机制

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

>三、注重宣传，广泛发动

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

>四、狠抓落实，履行职责

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

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

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

**书记信访热线工作总结14**

信访工作是党和政府联系群众的桥梁和纽带，做好信访工作对于保持党的先进性、巩固党的执政基础、落实科学发展观具有十分重要的作用。也是贯彻落实党的xx大及xx届四中全会精神，增进群众对党和政府的信任、促进经济发展和社会全面进步、创造稳定和谐的社会环境具有重要的意义。

>一、加强领导，把信访工作纳入重要工作议程

信访工作是一个单位维护稳定的基础，我局严格按照《信访条例》和相关文件精神，在县委、县政府的领导和县信访和群众工作局具体业务的指导下，坚持统一思想、建立领导班子、明确目标、实行“问责制”，把信访工作纳入全局重要工作的议事日程来抓。

(一)、成立领导小组。局领导班子坚持“以人为本”的理念，成立了以局党组书记、局长为组长的信访工作领导小组，支部副书记为副组长，局各股室负责人为成员，局办公室主任具体负责，形成了高效、协调的工作运行机制。

(二)、完善领导信访接待日。领导班子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，实行“首问责任制”。

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

(四)、严格信访投诉责任制。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。设立“外来企业信访投诉(咨询)接待室”，开通“外来企业投诉(咨询)热线电话63382378”，切实架起与外来客商沟通的桥梁。

>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。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。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)、围绕“抓早、抓小、抓苗头”原则。结合每月局外企服务办公室收集招商引资企业生产数据之机，广泛搜集外来企业信息，排查摸底，超前预测，防患于未然。认真办理信访、投诉案件。一是做好接待、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。

今年7月20日，接平环督改[20xx]58号通知书，要求我局牵头查核落实江口镇建设街居民周孟复反映龙潭溪加油站油气扰民。接件后，立即与相关单位经商委、环保局、建设局、江口镇，及时与投诉方周孟复和业主县机电油料公司法人代表李绍军取得联系，落实协商整改方案，在一天内解决了该投诉，避免了矛盾的激化，使双方都满意。

(三)、严格落实信访首办责任制，及时处理企业投诉。对外来企业反映的问题，第一时间调查、第一时间处理，力争做到案了事了。全年处理了1件县油料公司职工到局反映要求企业统一解决基本医疗保险的问题，局领导高度重视，立即督促企业法人代表召开职工大会，局长亲自邀请县劳动局的同志到会议上进行宣传讲解相关医疗保险政策，及时解决了40多名下岗职工医疗保险的问题。

(四)、强化信访投诉跟踪回访。先后抽派了10人次定期到外来企业了解信访案件落实情况，千方百计减少信访投诉重复回访次数，进一步搞好外来企业管理和服务。

(五)、切实加强信访基础工作。主动深入20多户外来企业调查走访，听取外来企业的意见和呼声，为外来企业排忧解难，协同有关部门解决了“旭城商品混凝土公司”在生产经营中遇到的一部分问题。

一年来，我局未有集访和到县、市、去省、赴京上访事件发生，确保了一方的稳定。

**书记信访热线工作总结15**

一、切实加强组织领导，认真落实工作责任。

我局十分重视群众和信访工作，进一步完善信访工作领导小组，将群众和信访工作纳入20\_年工作目标任务，严格落实信访工作责任制，按照分级负责、归口办理、谁主管、谁负责的原则，明确责任，形成了主要领导负总责，分管领导具体抓，其他班子成员实行一岗双责，由各股室具体承办，一级抓一级，层层抓落实的工作格局。局主要领导亲自阅批群众来信，接待和处理群众上访、领导交办的重大信访问题，同时对信访工作的人员保障方面给予大力支持，确保了工作顺利开展。

二、坚持以人为本，认真做好信访维稳工作。

一是认真落实三项制度。在群众和信访工作中认真落实首问责任、限时办结、责任追究三项制度，切实提高办理群众和信访工作质量和效率。

二是深化信访工作办事公开。把信访工作办事公开纳入政务公开的范围统一安排，切实保障党员群众的知情权、参与权、监督权。

三是严格信访件的办理。坚持领导信访接待制度，信访接待时间为每月第一周的星期一。对来人来访情况进行台帐登记，以确保把群众反映的问题实实在在的办好。

四是加强对信访件办理情况的督促检查。及时了解和掌握承办的信访件办理情况。对下转信访举报件办理情况随时进行督促。做好交办件的管理和督办工作。对上级交办的信访件，及时落实分管领导牢头，股室具体负责办理，采取齐抓共管的督办工作机制。通过督办，切实提高交办件的一次办结率和按期办结率。

三、抓好信访件办理，维护群众权益

在抓好信访件办理的同时，我局认真做好水利项目建设事项的群众咨询服务、质量投诉等工作，保障群众的知情权、参与权、监督权和合法利益。下步工作中，我局将紧紧结合水务工作实际，进一步加强领导，落实责任，维护和保障好群众的合法权益，推动我局群众和信访举报工作再上新台阶，为构建和谐社会做好新的贡献。

**书记信访热线工作总结16**

今年以来，乡政府在县委县政府的正确领导下，认真贯彻省、市、县关于做好信访工作的一系列重要精神，高度重视和加强信访维稳工作，不断创新工作方法，不断强化基层信访基础工作，聚力化解各类信访突出问题，切实维护了群众切身利益，畅通了信访渠道，有效维护了全乡社会秩序。全乡共排查各类矛盾纠纷x个村x起，化解x起，有效杜绝了重大群体性的事件的发生。现就全年的信访工作总结如下：

一、领导高度重视，责任到人

乡党委政府高度重视信访工作，成立了专门信访工作领导小组，主要负责信访接待和矛盾排调工作。并坚持“属地管理、分级负责、谁主管、谁负责、小事不出社、大事不出村，疑难问题不出乡”的原则。乡党委、政府多次召开专题会议，对群众反映比较突的问题、案件认真分析，做好梳理分类，达到底数清、情况明，研究出有效的解决措施和方法。另外，专门设立村庄法庭，为各村聘请了法律顾问，努力化解群众矛盾在基层。

二、深入排查，积极化解矛盾纠纷

信访工作的出发点和落脚点就是化解矛盾，维护群众的合法权益，切实解决群众反映的问题。我们把信访矛盾纠纷的排查化解工作作为维护我乡安定、稳定的有力抓手，积极认真开展矛盾纠纷排查化解工作，切实解决关系群众切身利益的突出矛盾和问题。首先注重源头治理，从根本上减少各类矛盾纠纷的发生。建立预防机制，从源头上减少矛盾纠纷。工作中，及时掌握矛盾纠纷发生情况、特点和规律，积极预测，超前防范，坚持抓早、抓小、抓苗头。做到预防与化解纠纷相结合。其次切实解决群众合理诉求和困难。认真梳理群众反映强烈的诉求事项，对法律和政策有明确规定，而且能够解决的，落实责任单位，限期督办解决。对暂时不具备解决条件，可以逐步变通解决的，做好面向群众的沟通工作，取得理解和信任。

三、依法办事，维护良好的信访工作秩序

解决信访问题，保持良好的信访秩序，关键是要依法按政策办事。一是依法按政策解决信访问题。对法律和政策有明确规定，有条件能够解决的，限期解决到位，决不留尾巴。对暂不具备解决条件，需逐步给予解决的，给群众解释说明政策情况，尽快按政策规定逐步予以解决。二是依法维护信访秩序。对行为过激、无理取闹、扰乱信访秩序的上访群众，及时通知公安机关介入，采取必要措施，依法予以处置，维护了正常的信访秩序。三是妥善处理涉法涉诉信访问题。对涉法涉诉信访案件，引导群众通过仲裁、诉讼和行政复议等途径依法公正解决问题，有效地维护了信访人的合法权益。四是坚持重要会议和重大活动期间信访值班制度。

针对今年各种重要会议和重大活动较多的实际，乡上在搞好日常矛盾纠纷排查化解工作的同时，按照上级部门的要求，在重要会议召开和重大活动举办期间，均由主要领导亲自带班值班，确保信访工作不出问题。

四、强化举措，形成防控结合良好局面

乡党委、政府积极采取有力措施，全面加强矛盾纠纷排查调处，准确摸清底数，及时掌握事态的发生、发展进程，全面了解信访当事人的合法诉求，做到事事有记录，件件有答复。

20\_年重点工作安排：

一是加强对信访稳定工作的领导，努力做好新时期信访工作;

二是完善信访工作制度，努力畅通信访工作诉求表达渠道;

三是采取强有力的措施，依法处置信访工作的不正之举。确保我乡信访、稳定工作顺利开展，实现政治、经济、社会稳定。

**书记信访热线工作总结17**

业总公司党委认真贯彻区委、区政府有关维稳信访工作会议精神，切实抓好本系统的维稳信访工作。1-11月份共计接待集访人员50次、644人次，个访33人次，下访29次、217人次，参与解决了多年积累的缠访案件3个，对4个集访案件进行了化解和做到息诉罢访，受到了区委、区政府的表彰。具体工作情况总结如下：

>一、领导重视，组织得力

工业总公司下辖11家区属集体企业，除4家能勉强维持生产外，其它均处于停产、半停产状态，目前还有1000多名在职职工，近4000名退休职工。区属企业大多数职工的基本生活得不到保障，福利待遇更无从谈起，致使矛盾纠纷积重难返，职工上访已成家常便饭，维稳工作压力很大。面对这一状况，总公司领导及时转变工作思路，把维护系统的稳定作为第一责任来抓，把维稳信访工作作为全年工作的重中之重，成立了公司主要领导为组长，全体班子成员参加的维稳工作领导小组，抽调专职人员成立了维稳信访办公室。建立了日常信访工作专人负责，重大信访案件全员参与的长效工作机制。制定了维稳工作特殊时期24小时值班、重点交办案件信息定时报送、企业稳定情况信息专人负责等一系列维稳信访工作制度。由于思想上的高度重视，工作中的精心组织，使本年度的维稳信访工作取得了明显成效，个访、集访量较上年明显下降。在两会和上海世博会等重大活动期间未发生重大集访和越级上访案件，确保了系统稳定。

>二、突出重点，确保稳定

工业总公司系统由于历史原因，十余户企业均存在着影响稳定的各种问题和矛盾，较为突出的主要有三个：一是下属企业纺利服装厂被陕西日照科工贸公司兼并后在原场地上开发“日利洋房”项目未按时交工引起的购房户多次集访问题;二是西安恒远电力辅机配件厂被西安联谊橡胶制品有限公司托管后，未给退休工人办理医保引起的不稳定;三是西安保温材料厂场地被空军工程大学占用后工人的安置问题。这三起突出矛盾，造成职工多次集访，给机关正常工作秩序造成了极大影响，为了有效化解矛盾，本科室的同志对产生问题的原因进行了详细分析，根据不同情况采取了不同的工作方法。首先，对“日利洋房”购房户集访问题采取协调为主的方法形成购房户、日照科工贸公司、法院、区政府这个圈子里的相关协调连接部门，相互沟通、通报、督促，使每个部门知道自己对“日利洋房”早日开工应尽快完成的工作，使购房户及时了解工作的进展，耐心等待。对西安恒远电力辅机配件厂退休人员的医保问题，坚持在“事要解决”上下功夫，一次解决不到位、分多次逐步到位的方法，为此，本科室的同志根据医保政策，反复向职工宣传先参加城镇居民医保、待条件成熟后办理职工医保，走先参保、后提升的路子，使73名职工自愿参加居民医保，为问题的解决打下稳定的基础。对西安保温材料厂职工安置问题，采取协助法院先解除与原法人代表的租赁关系，再全面清算资产、一并安置职工的方案。在此期间，维稳工作以向职工做耐心、细致地解释为重点，化解他们的急躁情绪，为彻底解决职工安置问题创造良好的工作氛围。在总公司党委的正确领导下，通过科室工作人员的不懈努力，目前这三个问题都在不同程度上得到了化解，特别是“日利洋房”项目已在20xx年6月底正常开工，使这个连续三年的集访案件得到了化解，受到区委、区政府的表彰。

>三、多措并举，狠抓落实

维稳信访工作的问题方方面面，接待的人员形形色色。因此，总公司党委采取了多措并举的工作方法，提出了“人要稳住、事要解决”的工作要求，在抓落实上狠下功夫。

在工作中，针对反映的不同问题和上访的不同人员，采取不同的工作措施，使问题得以最终解决，达到息诉罢访的目的。

一是对一些多次缠访反映问题无根据者，总公司安排专人认真进行查证，彻底弄清事情原委和真相，使其打消再访念头。如汽配厂一名退休职工多次到区维稳办、工业总公司上访，反映企业未给其退股金。经过向有关人员调查后，该企业已于几年前就已退还其股金，但向其通报调查情况后，仍多次上访，对调查结果不满。后经总公司主管领导亲自到企业，对多年前的账务进行检查取证，拿到领取股金的原始凭单，并让其本人看过之后，该职工才表示不再上访。

二是对一些多年上访、问题确需解决、但目前企业状况解决有困难的上访户，一方面做好耐心热情的劝解工作，一方面进行不定期的登门探访，缓解矛盾。如汽配厂老干部韩广文反映其参加医保不能报销门诊费的问题，本人多次赴区上访，总公司领导亲自对其进行了接访，并数次到家中进行了登门探访，以拉家常的方式，耐心倾听老干部的心声，向其解释有关情况，让其理解因企业困难只能暂时办理困难企业医保，不能报销门诊费用，最终老人由衷地表示，有了组织对他的关心和对他过去成绩的肯定就是最大的安慰，充分理解企业的困难，绝不给组织上再添麻烦。

三是加强与各部门的沟通、协调，加大问题解决的力度。对有些上访反映的应该解决的问题，仅靠我公司也是无力解决的，我们加强了与有关兄弟单位和有关职能部门的沟通协调，加大了问题解决的力度。如中兴织布厂丁守臣反映建国前参加工作但未享受老工人待遇的问题，总公司党委抽调有关职能科室人员多次到劳动局、^v^对其人事档案进行查阅，到老干局就其身份认定等相关政策进行咨询，并与有关部门协调沟通，最终使其解放前老工人身份得到确认，待遇得到落实，问题得到了彻底解决。

对一些目前还不具备解决条件的问题，我们耐心细致地做好解释工作，取得上访者的理解，使事态基本得到了稳定，较好地维护了系统的稳定，为区属企业的改革发展稳定创造了良好的内部环境。

>四、存在的问题和努力方向

回顾全年的维稳信访工作，尽管我们做了大量的工作，付出了艰苦努力，但仍然面临非常严峻的任务需要我们去化解。明年，我们将努力使保温材料厂职工安置问题、电配厂退休职工医保问题等遗留问题得到解决，对新出现的胶木电器厂退休职工医保和汽配公司股份制改制中的遗留问题，提前布局，做好矛盾排查。对葡萄酒厂场地被项目占用后职工的安置问题，积极与各政策部门沟通，做好相关政策法规的咨询工作和安置政策的相关数据的整理、测算工作。在明年的工作中，我们一方面要紧密配合区维稳办搞好系统维稳工作，一方面积极配合区委、区政府的各项工作，全力做好总公司承担的重点项目建设用地的拆迁过程中的稳定工作。

我们将继续按照“第一责任保稳定，第一要务求发展”的思路，创造性地开展工作，不断在解决矛盾、化解怨气、做好耐心细致地思想工作等方面提高工作能力，确保我系统的稳定。

**书记信访热线工作总结18**

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^v^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。

>信访工作总结范文（9）

20xx年我村的信访工作，在上级正确领导和街道信访办的细心指导下，我村坚持以“三个代表”重要思想和党的xx大精神为指导，深入贯彻落实科学发展观。开展以精细化工作为要求，突出重点，畅通渠道，完善制度，健全机制，扎实开展矛盾化解工作和重信重访活动。从而我村在20xx年内未发生一起特重大事件和越级上访事件，特别是在征地拆迁、查处违法建设和重点工程建设工作中以及重大活动和重要节点期间的安全维稳工作取得了良好成效，得到上级的肯定。就今年我村信访工作开展情况具体如下：

一、今年的工作开展

1、加强领导，成立组织：为进一步加强对我村信访工作领导，及时调整塔影村信访工作领导组，以村主要负责人为组长，分管领导为副组长，其他两委主要成员为成员的坚强信访工作领导组。

2、制定计划，落实责任：年初经村党委研究村两委通过，根据上级部门有关文件精神和工作要求，并结合我村的实际，制定了切实可行的塔影村信访工作计划。坚持“分级管理”和“谁主管、谁负责”的原则，进一步明确包案制，做到包调查、包处理、包落实、包稳控的具体包案责任。

3、建立健全各项制度：根据信访工作的要求，并结合实际，进一步完善了信访工作制度、信访信息员联络制度、信访接待制度、回访制度、陪访制度以及来信来访人员须知等，同时做到制度上墙。通过对各种信访制度的健全和完善，有效地推进了我村的信访工作。

5、健全了《维稳工作预案》：对突发性群体的事件和越级上访事件，立即启动以上预案，形成信息通报迅速，责任到位迅速，上下合力化解矛盾的有效机制。

6、加强信访工作的宣传力度：以板报、宣传单等形式，开展《信访条例》等相关法律法规的宣传活动，并以案释法，引导群众依法有序的信访。

7、加强矛排化解和信访预警机制：把“化解矛盾”和“解决问题”放在工作的重中之重，今年我村在重点工程建设、“村村通”道路建设、失地农民养老保险办理、查处违法建设等工作中，做到小矛盾不出片、大矛盾不出村，充分发挥矛盾排查调处机制，将矛盾化解在基层，将问题解决在萌芽状态。

8、认真做好信访接待工作：对每一位来访人做到：热情接待、文明办信、规范登记、及时调解、及时回访、认真归档。严肃处理每一个热点、难点、焦点问题，做到“件件有着落、事事有回音”。

9、加强业务培训，提高工作能力：今年我村共开展了四次《信访条例》及有关政策、法律法规等知识的学习，特别是党员干部，大大提高了我村信访工作人员的政治理论水平和业务水平，以及依法处理信访问题的综合素质。

>信访工作总结范文（10）

**书记信访热线工作总结19**

20\_年是三峡水库蓄水的第六个年头,这一年来，在镇党委政府的坚强领导和移民局的精心指导下，我镇移民工作有序推进，各项工作取得了较好的成绩，现就移民信访工作总结如下：

一、移民信访工作基本情况

椐统计，截止12月底，全镇共收到移民来信10件(含上级有关单位转办件)，其中重件5件，已办结10件，办结率100%;移民来访118人次,其中5人以上集中来访4批28人次,来信来访的人次和频率较去年有所降低。

今年移民信访工作表现出“五多”的特点：一是反映后靠安置容量不足问题多;二是已安置移民要求解决遗留问题的信访较多;三是自主外迁反映淹地新增补偿、要求落实户口回开县的信访多;四是渠口、崇福两个居民点反映后靠不稳要求重新安置的信访多;五是单淹地户反映没有得到任何补偿的信访多。

二、信访工作的主要做法

随着移民工作的逐步推进，特别是我镇移民工作历经近20年，安置数量大，安置时间早，各种矛盾和问题多，错综复杂。为确保稳定，营造良好的工作氛围，我镇认真搞好信访稳定工作，具体做法如下：

(一)认识到位

党委政府始终坚持移民工作无小事，信访稳定是大事的指导思想，站在讲政治的高度，从大局出发来认识移民信访工作重要性、必要性、艰巨性和复杂性。认真学习宣传贯彻执行信访工作条例，统一思想，提高对信访稳定工作的认识。

(二)领导到位

(三)责任到位

**书记信访热线工作总结20**

我局在20\_年环保信访工作中，始终围绕保障人民群众利益出发，严格环保执法，坚持为人民服务的宗旨，想群众之所想，急群众之所急，狠抓环保信访工作不放松，做到了接待、登记、回复一站式服务，提高了信访工作水平，起到较好的社会效果。下面将我局20\_年环保信访工作总结如下：

>一、加强环境信访工作的领导，全力提高调查处理能力。

环保信访在一定程度上反映了人民群众的呼声。所以信访调查处理的好坏，直接关系到环保部门在人民群众中的形象。我局一是建立了一把手亲自抓、负总责，分管领导具体抓，经常抓的工作机制，把信访工作纳入主要议事日程，及时研究解决信访工作中遇到的重大问题，指导信访工作;二是把信访工作目标分解到各职能部门。我局环保举报工作主要由环境监察大队负责，做到任务到部门，责任到个人，形成了上下共同承担信访工作的局面;三是制定了一系列的信访处理的制度、程序，规范了我局信访工作从接待、登记、领导批阅、办理、督查、办结、反馈各环节严格要求，使信访工作进一步规范化、制度化。

>二、强化服务宗旨，改变工作作风

为使环保信访工作变被动为主动，切实做到防患于未然，我们主要做了以下工作：一是主动汇报工作，认真听取意见。二是严把建设项目环保审批关，严格执行环评制度和“三同时”制度。在项目审批过程中，简化审批手续，实行一站式审批，对需要上级审批的项目，实行领办制度，帮助建设单位协调和办理审批手续，严格控制了新污染源的产生，从源头上做好信访预防的工作。三是加大对老污染源的监督管理力度，从根本上减少引起环保信访的事由。

20\_ 年，我局共接待群众来访和电话来访17件次，县委政府督查案件3件，市环保局批转案件2件。在处理过程中，局领导及时召开办公会议安排部署，在第一时间赶往现场进行调查了解，及时作出处理;对于群众来访和电话来访，每一件都作出了相关处理后及时向来访者回复。这样即坚持了执法的严肃性，又做到以理服人，所处理结束的案件无一例上访，避免了环保信访事由的发生，收到了很好的效果。

>四、加强信访队伍建设，努力适应新形势下的信访工作

信访队伍的建设是做好环境信访工作的保证，为适应新时期环保信访工作的需要，及时解决人民群众所反映的环境问题，我们采取以下措施：一是为了维护保证社会稳定，我局开通了“12369”环保举报热线，执行全年12小时值班，特殊时期24小时的值班制度。二是加强信访工作人员的法制观念，不断提高依法行政水平，使信访工作人员的法制观念进一步增强，收到了较好的效果。三是增强信访工作人员的责任感和使命感，进一步提高调处信访案件的能力。通过这些措施的实施，提高了信访队伍的整体素质、增强了应急、公正调处的能力。

>五、存在问题和下一步工作打算

我县的环保信访工作虽然取得了一定成效，但距党和人民群众对环保信访工作的要求还有一定距离。因此我局在下一步工作中，将始终围绕“保护环境就是维护人民群众的根本利益”出发，努力改进和加强环境信访工作。

我局在下一步的工作中一是要认真探索新形势下信访工作的规律、特点。立足新的实践，进一步完善我们的工作思路，充实我们的工作经验。二是加大对案件的查办力度，确保信访渠道畅通。我们坚信，有县委、县政府和市环保局的领导，有县^v^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。

**书记信访热线工作总结21**

20\_年，我院的信访工作，在阆中市卫生局和居委会党委、政府的领导下，全面贯彻“三个代表”重要思想，牢固树立科学发展观和正确政绩观。以新的《信访条例》为指导，以维护社会稳定为目标，进一步解放思想，与时俱进，开拓创新，克难进取，真抓实干，取得了一定成绩。现总结于后：

一、加强领导，认真落实信访工作责任制

年初以来，我局把信访工作摆到重要议事日程，认真落实了“一把手”负总责、分管领导具体抓、一级抓一级、层层抓落实的信访工作责任制。重大疑难信访件由主要领导亲自调处，要信要访处理意见均由主要领导经过审核签发后，以红头文件格式呈送区^v^。普信普访处理意见由信访工作人员根据科室答复意见作好汇总整理，报局办公室主任把关后，由分管领导审核。同时，我局进一步做好信访预警机制的完善工作，认真安排部署做好信访接待。

二、加强业务培训，不断提高信访工作人员的业务素质

三、明确重点，切实提高信访工作效率

年初以来，我局把基础设施建设、居民违章建筑的违章查处、城区房屋拆迁等工作推进中的矛盾处理作为重点，从以下几方面做好信访工作：

1、进一步建立健全信访制度。根据^v^《信访条例》的规定，进一步完善了《××区规划局信访工作制度》，明确了局信访领导小组和部门的工作职责，接待群众来访、信访业务办理等有关规定，对信访员做好信访接待、督办工作进一步明确要求，同时，明确接待群众的礼貌用语和忌语，使我局信访工作规范化;

2、进一步排查信访隐患。每月二次在局长办公会议、局务会议上作好信访工作交流，由办公室对信访件办理情况进行归纳、梳理，及早发现信访隐患，会上做好汇报，各业务科室共同讨论分析，集中力量进行解决;

3、进一步规范信访办理工作。我局坚持“要事先办、急事急办、特事特办”的原则，办公室及时做好信访件分类、转发工作，落实相关业务科室处理解决，业务科室认真做好调查核实，办公室对处理中的信访件做好跟踪、督办工作，及时提出书面处理意见，缩短办理时限，提高初信初访一次性处理率，有效地减少了群众越级上访和重复访。针对信访件内容涉及业务性较强、情况较复杂的问题，主要领导、分管领导邀请信访人面对面进行交流，了解具体情况，或深入街道社区，与相关负责人协商解决。

4、进一步做好沟通协调工作。为进一步做好信访工作，我局主动与区^v^沟通，积极进行工作协调，掌握信访情况，及时上报信访工作动态。同时，科室之间加强联系沟通，交流学习业务政策，共同协调解决。

四、完善机制、坚持依法行政

保持良好的信访秩序，关键是要依法按政策办事。

1、是依法按政策解决信访问题。对法律和政策有明确规定，有条件能够解决的，限期解决到位，决不留尾巴。对暂不具备解决条件，需逐步给予解决的，给群众解释说明政策情况，尽快按政策规定逐步予以解决。

2、是依法维护信访秩序。对行为过激、无理取闹、扰乱信访秩序的上访群众，及时通知公安机关介入，采取必要措施，依法予以处置，维护了正常的信访秩序。

3、是妥善处理涉法涉诉信访问题。对涉法涉诉信访案件，由司法部门给予法律咨询和法律援助，引导群众通过仲裁、诉讼和行政复议等途径依法公正解决问题。对进入司法程序的信访案件，人大、政法、信访部门跟踪督办，有效地维护了信访人的合法权益。尽可能使来访群众感到满意。

五、积极配合，及时办理，依法调处各类信访案件

一年来，我局积极主动配合上级有关部门和区委、区政府、^v^交办的各项任务，做好重要的来信来访，及时上报信息。今年无惧共接到来访、来信、来电共93起，其中来信3起，来电15起，来访75批次，来访来信来电处理率达。来访来信来电者均较为满意。

六、理论结合实际，做好信访工作

开展深入学习实践科学发展观活动，努力开创信访工作新局面。开展深入学习实践科学发展观活动以来，我局严格按照区委、区政府学习实践活动实施方案的要求，紧紧围绕在信访工作中如何贯彻落实科学发展观的思路，经过学习实践科学发展观活动，提出了“化解矛盾纠纷，构建和谐社会”的实践载体。在引导信访干部把思想认识从那些违背科学发展观要求的观念、做法、体制机制的束缚中解放出来，为推动信访工作科学发展扫清思想障碍。

总之，今年以来，在各级各部门的大力支持 ，领导的高度重视下，上下齐抓共管，把信访问题解决在基层，信访工作取得了一定成绩。但是在市场经济日益发展的形势下，新的问题层出不穷，群众的法律意识日益提高，许多的问题我们需要不断去探索和完善。

下一步我们要做的是：

一、要继续深入开展矛盾纠纷排查化解工作;

二、继续开展重信重访专项治理工作;

三、继续搞好学习实践科学发展观活动的各项工作，使信访工作真正走上科学发展的道路。

在今后的工作中我们将进一步加强学习，提高认识，把握形势，主动去化解各类的矛盾，为维护社会稳定，推动无惧的信访工作再上一个新台阶而努力奋斗。

**书记信访热线工作总结22**

在市、县领导下，局党组重视信访工作。一年来紧紧围绕我局中心工作，认真做好信访稳控工作，得到了市、县信访部门的大力支持，信访工作在一年中的每个阶段都得到市、县指示精神，\*年共收到传真、文件、转办单共计16件，其中县6件，市局6件，市局转办单4件，阶段性活动如：\*年1月12日县政府召开信访问题联席会议，关于交办开展“解难题，促和谐”实践活动重点信访案的通知，铁岭市电发、铁岭国土资源信访[]2号，关于落实《全市“解难题，促和谐，保稳定”工作座谈会》紧急通知，以及辽宁省处理信访突出问题及群体事，联席会议办公室，关于做好“三跨三分离”信访问题报送工作的通知等等。由尤在国庆期间我局根据上级的指示精神，认真做好国庆期间的安保工作，局各部配合信访稳控工作，做出承诺，并立下军令状，保证在国庆期间无进京、去省上访等现象出现。根据我县实际，我局还安排领导大接访和干部下访等活动，认真学习科学发展

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