# 信访工作总结范文（7篇）

来源：网友投稿 作者：九曲桥畔 更新时间：2024-07-01

*坚持以人为本做好基层对于信访工作来说是尤为关键的，一年过去了，信访工作取得什么成果，还需要哪一方面的改进都可以写在工作总结里。下面小编推荐信访工作总结范文给大家，欢迎阅读。更多资讯请继续关注信访工作总结栏目! 【201x年信访工作总结】...*

坚持以人为本做好基层对于信访工作来说是尤为关键的，一年过去了，信访工作取得什么成果，还需要哪一方面的改进都可以写在工作总结里。下面小编推荐信访工作总结范文给大家，欢迎阅读。更多资讯请继续关注信访工作总结栏目!

【201x年信访工作总结】

今年我办信访工作在区委、区政府和街道党工委的领导下在区信访局的正确指导下，我们牢固树立稳定压倒一切的思想，强化责任意识，以宣传贯彻新的《信访条例》为契机，深入贯彻落实信访工作制度，进一步加大对信访工作的管理力度，强化领导责任制、责任追究制，不断提高基层化解人民内部矛盾的能力， 致力于降低越级上访，降低重复信访，控制集体上访，稳定信访老户。进一步加强信访工作， 规范信访行为，畅通信访渠道，维护群众合法权益，维护社会稳定，提高了信访工作水平，为建设和谐社会提供了有力保障，较好地完成了我办的信访工作任务。

今年，我办受理群众反应信访问题的信访事项共\*\*起。群众来信\*件，其中立项查办\*件(其中市交办信\*件)，重信\*件。群众到区以上机关上访\*起\*\*\*人次，其中进京上访\*起\*人次;来访转送\*起\*\*人次，其中省转送\*起。目前现处结\*\*起，\*\*起正在处理，处结率达到\*\*% 。处理市长公开电话急办件\*\*起。 从今年的信访数量来看，虽然比去年有所增加，主要是由于个别村居的旧村改造、项目开发等原因，群众没有及时的了解情况，从而引起群众重复到办事处进行上访。

一、领导重视信访工作，部门齐抓共管信访问题 。

把信访作为一把手工程来抓。办事处党工委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。今年年初办事处领导对全办信访工作进行专题研究，制定了工作会议制度每月定期召开信访隐患排查分析等信访工作会议，把信访工作摆到党工委的重要议事日程。

党工委分管书记主持召开信访工作协调会，部署信访工作，阅批群众来信，接待群众来访，包案解决重点信访事项和信访老户问题，并亲自调查研究，亲自督促检查，亲自出面，妥善处理，并多次带领信访办和其他部门同志，进村入户，听取意见，协调多方关系，寻求解决问题的途径和办法。如拓宽拆迁，党工委领导抽调各有关部门精干得力人员组成工作组在村里设立办公室，通过及时的调查，及时的掌握解决问题的主动权。及时了解掌握村民的想法，并采取有效措施，进行妥善处理，取得了很好的效果。二是层层落实责任，抓好信访工作。年初，办事处与各单位建立了信访领导责任制，并签定了《信访工作目标管理责任书》，负责本单位范围的信访工作，通过领导接待日、信访首问负责制等方法，认真处理每件信访事项，做到了问题不上交、矛盾不推诿。

二、整体联动，形成齐抓共管的工作机制。

当前，全办工作涉及面广，政策性强，热点、难点问题多，信访工作面临的矛盾较为集中，困难也很大，仅靠一个部门难以解决。为此，我们对内充分发挥各各部门和各单位作用，对外争取相关部门支持，共同做好信访工作。一是建立部门内部工作联动机制。

首先，我们在全办范围内建立了信访首问负责制，对首问负责接待的工作人员，如涉及本单位范围的信访问题，热情接待，全程处理;如不涉及本单位范围的信访问题，则将其转到负责办理的部门处理。其次，建立联系会议制度，对跨部门及多个部门的信访案件，由党工委召开会议，以主要负责单位为主，其他涉案单位协助，共同负责办理。二是建立部门之间信访工作联动机制。对外，积极争取相关部门对信访工作的支持，切实解决一些涉及面广的重大、疑难、群体信访案件。

三、认真负责，稳妥处理群众来信来访。

对群众来信，着重把好三个关：一是呈报阅批关。所有来访信件全部呈报主要领导阅批，尽快落实，由分管领导直接包案。二是案件处结关。初信抓快办，做到一次性处结，避免重复信访;重复信抓细办，找准症结，分理信访人员提出的要求是否有合理成分，做到有理有据，明确答复。三是答复口径关。有些来信反映的问题比较复杂敏感，我们在答复时注意把握分寸，前后连贯，口径统一，实行专人负责、专人专办、跟踪管理，一经形成明确意见，必须不折不扣贯彻落实。

对群众来访，我们在三个方面下功夫：一是热心接待。对上访人员做到一把椅子让座、一杯清茶暖心、一腔热情接待，仔细听取其反映的问题，做好详细记录。二是耐心解答。对上访人员反映的问题和要求，接待人员根据有关政策，耐心解答所提出的问题，区别不同情况，有针对性地做说服教育工作，疏导来访人员心态。三是细心办理。对来访人员提出的问题，能办理的及时协调处理，一时不能办理的，做好宣传解释工作。

四、坚持信访隐患排查调处制度

一是坚持谁主管、谁负责、属地管理和分级负责、归口办理的原则，上下联动，多管齐下，全面排查，全力调处，努力做到对不稳定因素和群体性事件苗头发现得早、化解得了、控制得住、处置得好，切实把各类问题化解在本办，解决在萌芽状态，坚决遏制到市去省进京集体上访和群体性事件的发生，坚决维护七贤办事处和谐稳定的社会环境。

二是实现四个转变，增强服务意识。 变坐门等访为公开接访。实行了分管领导公开接访，领导直接包案，做到随访随接。 变群众上访为干部下访。对群众反映的问题在一线研究，在 一线调处，在一线化解。例如今年月份\*\*\*村\*\*\*\*开发前期准备工作，办事处领导靠上前成立工作组，深入村居爱家每户做工作，宣传\*\*地征地手续的合法性，征地开发的一系列程序，并将签订的征地合同进行张贴公开，让群众明白实情，知道来龙去脉，经过深入细致地做工作，广大群众都表示认可。

三是抓好四项工作，化解突出社会矛盾。 抓好敞开式办公，一门式服务工作。建立了村(居)事务受理中心，把一门式服务中心模式向村(居)延伸。 抓好排查调处工作。抓好畅通信访渠道工作。建立了村(居)信访工作直报、周报等制度，设立了群众信访信箱。 抓好依法信访工作。四是坚持四个结合，积极构建社区工作新平台。坚持信访工作与村(居)党建结合，夯实群众思想基础。 坚持信访工作与村(居)服务结合，消除信访不稳定因素。 坚持信访工作与村(居)宣传教育结合，引导群众依法维权。 坚持信访工作与居民自治结合，化解突出矛盾。

五、加强宣传学习新《信访条例》

我办为深入贯彻国务院新修订《信访条例》具体内容制度规范化，结合实际，采取灵活多样的方式进行宣传。一是召开全办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》;三是利用宣传车在公路沿线村寨进行宣传;并将新《信访条例》的具体内容张贴到辖区各村居重要街道、重点位置，利用黑板报、宣传栏、书写标语、发放明白纸等形式向广大群众进行宣传，真正达到家喻户晓，人人皆知。系统学习《新信访条例》的具体内容，信访事项的签定程序和方法，成为解决实施逐级上访的明白人，使基层信访工作人员端正态度，明确职责，扎扎实实的开展工作。

六、建立信访工作制度，完善信访工作机制

健全信访工作制度。为规范信访工作程序和信访人行为，我办进一步建立和完善了信访接待制、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，使全办信访工作开展更顺利，更及时。

我们建立了在街道党工委、办事处统一领导下的，以各级领导为主体，以政法科为龙头，以具体职能部门为载体，以制度作保证的整体联动工作机制。例如今年月份\*\*村的旧村拆迁任务，就是在区委区政府的领导下，办事处领导深入村居，联动各部门整体制定方案，研究落实措施解决了问题。联系工作实际着重抓了三项制度的落实：

一是信息排查制度。对各村居的稳定情况逐一进行排查，并随时做好疏导教育工作，把问题矛盾处理在萌芽状态。同时给各村居建立了信访排查登记表，并做到随时发现随时报告，有效的预防了各类矛盾问题的激化。

二是领导包案制度。对重要的信访案件，坚持领导谁包案、谁接访、谁负责的原则，责任落实到人。我办建立干部包村制度，对每个村居定出责任人，分工负责，配合村里的工作，对村里的重大问题及时参与解决。

三是联合办案制度。在接访时，对一些情况复杂、涉及面广、处理难度大的问题，涉及到的科室、部门实行联合办公，形成了强大合力，共同处理相关问题。

通过狠抓三项制度的落实，作到了四个及时：及时排查矛盾、及时掌握动态、及时交流沟通、及时控制趋势。

七、提高依法处理水平，开展四无活动

在加大信访问题的源头治理力度，预防和减少信访事件发生的同时，提高开展创四无活动水平，把群众信访引导到法制化轨道上来。充分尊重并确保群众信访权利依法得以实现，杜绝无视上访人权利现象。规范和公开处理信访事项的程序，实行信访案件听证办法。规范信访秩序，引导群众依法信访。可依照法律解决的问题，引导群众走法律渠道。建立为上访人服务的法律援助机构，对需要法律帮助的特困上访群众进行法律援助。区有关部门，采取有效形式对辖区内有信访问题的特困人员进行指导帮助，共同抓好社会稳定工作。

同时我们在各村居开展信访代理工作的有效落实，建立了信访代理机构的组织网络，使群众畅通了信访渠道，有效维护了群众的合法利益，有助于稳定群众情绪，保持良好的信访秩序。

当前存在的问题:

七贤地区经济和各项事业发展很快，因地处城乡结合部，不可避免地产生一些新的矛盾，如招商引资、旧村改造、国道拆迁等，已成为广大群众关心的热点、难点问题。

下一步的工作打算

1、进一步提高领导干部的思想认识，深入贯彻学习《信访条例》内容，严格按照信访程序办理事项，使其更加制度化、规范化。

2、提高信访专职队伍的综合素质，具备较高的理论和实际操作能力，使其具有更强的专业知识和业务工作能力。

3、进一步做好村两委班子的团结工作，建立健全各类村级组织，全面理顺村级组织之间的关系，形成以党支部为核心的村级组织，密切配合，分工协作，规范有序的工作机制。按照促强、帮弱、抓中间的要求，突出抓好后进班子治理整顿、中间班子的升级工作。切实提高村级班子和农村干部的整体素质和执政能力，及时做好疏导化解工作，努力将不稳定因素化解在基层，消除在萌芽状态。

4、了解社情民意，掌握社会动态，变群众上访为干部下访，深入群众，深入基层，倾听群众呼声。真正做到维护一方稳定，促进经济发展，确保社会安定。

【201x年信访工作总结】

201x年以来，我局的信访工作在市委、市政府的正确领导下、及局党委大力支持下，紧紧围绕保稳定、促和谐的总体目标，采取有力措施，认真排查化解各类矛盾纠纷，为禹州市粮食系统的经济建设和社会稳定做出了积极贡献。现就我局全年信访工作总结如下。

一、精心组织，加强对信访工作领导

信访工作是落实以人为本、执政为民要求的具体体现，是坚持科学发展的首要工作。随着粮食企业的不断深化改革，历史遗留问题比较突出，局党委领导班子始终把加强信访维护社会稳定工作做为一项大事来抓。根据分管职能划分信访工作责任范围，落实责任范围内发生的信访事件，做到包调查、包协调、包处理的责任制。同时，把信访工作列入全局年度主要工作目标内容。认真坚持领导接待来访群众和亲自阅批群众来信制度，安排领导开展下访活动，有力地促进了信访工作步入了经常化、制度化轨道，通过不懈努力，我局信访工作，有计划、有检查、有指导、有考核的进行。确保了粮食系统信访工作健康有序的开展。

二、完善制度，畅通来信来访渠道

根据新形势下信访工作的特点，健全完善了信访工作机制，成立了《信访工作领导包案领导小组》以局长韩宏伟为组长，副局长贾书建为副组长，办公室主任张绍勇以及各科科长为成员的信访领导小组。凡是群众合理的要求，我们都及时进行调查协调解决，违背政策和法律规定的，向群众做好解释工作，说明原因，取得群众的谅解，避免矛盾激化而造成越级上访，有效地防止了小事变大、大事变难、难事变烦的现象。

三、深入基层，开展矛盾纠纷排查

国有粮食企业改制，造成历史遗留问题而引发职工上访较多，信访维稳面临沉重的压力，原中心粮站、范坡粮所、张得粮所、火龙粮所等单位曾成为我系统的信访重点户，严重困扰着我局的正常工作。对此，我们针对新时期信访工作的新变化新特点，依靠上级党委、政府的正确领导和广大职工群众的理解支持，采取有力措施，使矛盾纠纷得到了较好的化解，重信重访逐步有所减少。

一是完善矛盾纠纷排查化解机制，充分发挥基层信访作用。今年我局结合工作实际，局领导定期到深入到企业进行走访、调查，全年共走访企业20余次，即密切了与企业职工的关系，又有效地防止了上访现象的发生。同时，在不同时期、不同季节分别围绕职工退休等方面的各个关键环节，着力开展矛盾纠纷排查工作，找出可能发生不稳定因素的问题。采取主动约访，适时监控等措施，对重点人、重点问题和重大节日及重要会议等敏感时期，进行重点摸排、梳理，及时召开会议，做出值班安排，防止出现不稳定因素。避免引发重复访、越级访、集体访的苗头和隐患，使矛盾纠纷排查及时到位，没有一起赴省、进京、到市的信访案件发生。

二是坚持思想教育先行，稳控措施落实，有效治理重信重访。按照谁主管、谁负责的原则，对排查出的每个问题，由分管局长负责，成立相应的工作小组，进行专门攻关。特别是对要求合理但尚无

政策规定的问题，扎实做好解惑释疑工作;对要求不合理或过高的上访人员，有针对性的做好思想转化工作，防止了矛盾激化。认真落实局党委领导班子成员信访接待日、领导办案、督查督办等活动的开展。局党委领导班子成员轮流接待来访的职工和群众，对来访人员提出的简单问题当场给予解答，复杂问题召开专门会议研究解决。通过活动开展，有效的将矛盾纠纷化解在基层。化解在萌芽状态，维护社会稳定。

四、及时办理，化解群众疑难问题

在处理信访事件过程中，我们严格按照《信访条例》的要求，力求从解决问题上下功夫，确保件件有着落，事事有回音。今年，来信来访较去年相比大幅度下降，全年共接待来信来访16件，其中集体到市政府访1次，共接待来访人员16人，妥善处理了信访纠纷15起，案件办结率达100%。

一是着力解决对缠访人员的遗留问题。对问题长期没有解决的上访人员、重信重访重点人员都落实了长期的稳控责任。随时掌握信访重点人员动向，并深入这些人员家中，做耐心细致的思想工作。如火龙粮所\*\*\*，多次向市委、市政府、我局反映要求病退问题的请求，局领导对此案件高度重视，安排专案小组进行调查了解处理，我们认为\*\*\*同志本身有病不能劳动，家庭情况极为困难，我局经过认真讨论研究，根据\*\*\*同志的实际困难情况，首先筹措资金给予帮扶，然后我们经过与有关部门协商，使其问题得到解决。使得久访不休的案件得以息诉罢访。

二是对弯曲事实，无理诉求的案件，我们也不会听之任之，毫无原则的处理问题。原中心粮站\*\*\*，反映其1995年在单位打小工时受伤，没有得到任何赔赏。我们在此问题上也本着实事求是的工作态度，认真调查答复本人多次，反复做出解释说明，但该同志还是不依不饶，反复缠访、闹访，提出不切合实际的诉求。我们严格按照事实情况，驳回其请求事项，绝不因为他的无理取闹而失去处理案件的原则。 三是对诉求合理、事实清楚的案件，我们本着高度负责的精神，积极回应群众合理诉求，着力从政策和制度层面统筹解决问题，促进社会和谐稳定。张得粮管所，企业改制后，有6人，要求解决生活费问题。我局了解情况后，责成张得粮所积极合理解决，避免了集体重访及越级上访。

【201x年信访工作总结】

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信访局。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

为加强信访工作人员队伍建设，提升信访处理水平，我局于今年上半年多次安排信访工作人员参加区委办、区信访局组织开展的党政接访平台信访培训，不断增强信访工作人员的业务素质，提高处理信访件水平。同时，局内部针对现已运作的信访信息系统、党政接访平台、门户网站、96128政务信息查询等信访系统，配备了3名兼职信访员、1名兼职网络信息管理员、1名兼职信息联络员，提高了工作效能，确保限时办结制等信访制度落实到位。同时，我局要求每位信访工作人员熟练掌握网上信访处理的有关操作，而且规定每个系统每天至少登录两次，96128信息查询专线随时有人接听，确保信访件接收及时，不漏接，不误接。

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。根据国务院《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，我局主动与区信访局沟通，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。

四、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、信访局交办的各项任务，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99.5。来访来信来电者均较为满意。

五、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。

【201x年信访工作总结】

201x年，在\*\*\*委\*\*\*政府的领导下，在\*\*\*信访局的指导和帮助下，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、\*\*\*信访局转办 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201x年信访工作开展情况和201x年计划安排汇报如下：

一、201x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、201x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201x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。

(二)继续加强信访工作基本建设，提高来信、来电、来访处理效率。进一步建立健全信访管理各项制度，健全机构和网络建设，规范工作程序，完善档案资料收集整理;坚持领导批阅来信制度，加快信访案件查办速度，提高办案质量和结案率。

(三)继续强化各项工作隐患评估，控制群访和越级访、重复访发生。继续落实重大项目或重大决策出现前要进行评估，对存在矛盾纠纷隐患的是想要做到有调研、有讨论、预案。

(四)继续推进信访工作管理创新。坚持以群众工作为统揽，创新信访工作管理机制，提升整体服务质量，推进我局信访工作建设。

【201x年信访工作总结】

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，以十七大精神和科学发展观等重要思想为指导，高度统一思想，明确工作目标，把信访工作纳入全局重要工作议程。

(一)成立领导小组。

为了高效、及时、认真地处理好人民群众的来信来访，切实落实好人大代表意见建议和政协委员提案的办理工作，将信访工作做细做实，我局成立了信访工作领导小组，由主要领导任组长，局属各单位、股室负责人为成员。按照谁主管，谁负责的原则，明确责任，分层管理，不得随意上交矛盾。发生群众集体上访时，领导干部敢于面对群众，妥善化解矛盾。

(二)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》,明确了信访工作的主要任务、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、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。

根据信访工作的特点，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。一年来，我局信访接待、投诉受理严格遵守《信访条例》，切实保障了信访者的权利。

(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;二是领导及时批阅来信来访，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)严格执法，切实维护群众利益。

一年来，我局共收到了县领导批转信访9件，上级信访部门批转6件，一般直接来信来访23件次，现已办理22建，正在办理的1件，办结率为96%;受理人大代表建议7件，政协提案11件，协办3件，所有建议提案已作出书面答复并送呈各位代表和委员。

四、严格依法行政，努力提高执法水平

随着人民群众法制意识的提高，城市建设信访、投诉案件将会越来越多，建设纠纷、建设矛盾越来越突出，我局始终站在战略的高度、全局的高度，用与时俱进的思想，加强城建队伍能力建设，严格依法行政，努力提高执法水平。

(一)加强党风廉政建设。

加强行政执法人员特别是领导干部的廉政建设，建立了党风廉政建设责任制，平时加强监督检查，对违规执法、人情执法，一经发现，严加查处，树立城建行政执法的良好形象。今年，全局未发现一例执法人员严重违法行政、滥用职权等案件。

(二)加强政风行风建设。

一是加强学习，提高认识。今年全局的各项政治学习做到了学习制度化，形式多样化;二是落实政务公开制度，我局在办公楼地点显著位置以公务公开栏的形式向社会公布了各自的执法职权、执法程序、办事期限、收费标准和举报信箱及投拆电话，自觉接受社会监督，赢得了社会好评，建筑企业和城市居民、群众对我县城建行政执法工作予以了充分的肯定。

总之，一年来，我局在信访工作方面做出了较大的努力，取得了一定的成绩，但离上级领导和广大人民群众的要求还有一定的差距。在今后的工作中，我们将认真学习贯彻科学发展观等重要思想，开拓进取，努力工作，为维护社会稳定作出更大的贡献。

【201x年信访工作总结】

201x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、成立了以院长xxxxx同志为组长，xxxxx同志为副组长，护理部及各科室主任为成员的信访和群众工作领导小组。制定了信访工作制度和包案工作责任制。

二、利用各种会议，认真学习新的《信访工作条例》和上级部门有关文件，学习温总理和上级领导有关信访工作的讲话，提高了全院职工对信访和群众工作的认识。

三、认真接待各种信访和上访事件。安排医院办公室随时接待上访人员，及时向liuxue86领导汇报上访事件，及时派员调查处理上访、信访案件。做到件件有着落，事事有回音。

四、从提高服务质量入手，认真抓好排查工作。把一切不利于团结，不利于发展的因素和信访矛盾处理在萌芽中。减少信访工作成本，变群众上访为领导干部调研走访，变群众走访为领导约访，做好群众间的感情沟通和交流，交心谈心，避免事态扩大和矛盾升级，使群众心平气和，达到理智、理解的工作效果。

五、从解决疑难问题入手，遏制群众群体上访和越级上访。确保有备无患，做好疏导工作，控制局势，解决上访群众的生活困难问题，维护群众正当权益。

虽然我院的信访和群众工作取得了一定的成绩，但仍存在一些不容忽视的问题。以后在工作中要认真加以解决，确保医院工作顺利进行。

【201x年信访工作总结】

201x年，办公室信访工作通过不断建章立制,完善信访机制，坚持围绕集团征地、拆迁、安置、工程建设等重点工作，在集团领导的关心和各单位的配合下，共接待上访群众1385人 / 71次，调处缠访闹访矛盾纠纷25件，处理信访函件13件，积极为集团领导和各子、分公司、中心排忧解难，保证了城建投集团的正常工作秩序，切实维护了城建投集团的利益。

1.不断完善城建投集团信访工作机制，制定各项信访制度。

今年以来，结合城建投集团工作实际，先后制订了城建投集团信访工作制度、群体性上访应急预案、信访工作职责、信访工作领导包案制度、信息反馈制度、阅批规则等一系列规章制度，使城建投集团信访工作逐步走上正轨，有章可循，规范有序。通过完善信访工作机制，打破以往信访只接待不调处矛盾的旧模式，信访工作人员克服人员少，力量单薄等困难,边工作，边摸索，不断总结信访工作技巧，扎实履行工作职责，根据集团工作需要，如同消防员一般，哪里起火，哪里救急，为城建投集团征地、拆迁、安置、工程建设等中心工作的顺利开展保驾护航。

2.文明热情接待信访群众，以人为本、依法依规处理信访事项。

面对涉访群众的激动情绪，信访工作人员绝对不能采取冷、硬、横、推的办法去解决，不惧威胁和辱骂，顶住压力，承受委屈，文明、热情地摆事实，讲政策，讲道理。坚持法律、政策的原则，坚持人性化理念，针对具体问题，灵活处理涉访事项。

3.积极调处纠纷，及时化解矛盾。

近年来，有些村民群众为满足个人私利和因为政策性遗留问题不断产生的信访问题，已成为城建投集团建设发展过程中不可回避的现实。信访工作本身是项非常繁琐复杂的群众性工作，具有极强的政策性、策略性和技巧性，稍有不慎处置不当或不及时，则极易激发矛盾，产生严重的社会不良影响。一门心思缠访闹访的村民，为满足个人私利，不可能讲政策、讲道理，往往会提出一些违反政策的无理要求。

今年发生的一系列信访事件，信访工作人员通过第一时间赶到现场，抓住主要矛盾和闹访的重点人员，进行耐心细致的思想工作，约定专题进行处理，平息了事态，避免了严重后果。市中心医院东院工程，屏峰村回民群众因与征地工作人员发生冲突后受伤住院，个别村民前后共五次煽动近千余名回民群众集体上访市委、市政府办公大楼事件;马鞍村夏桂英擅自进入已被征用且正在拆除的房屋内被当场砸死事件;肥田村张小林二人不慎落入砂塘路井盖破损的窨井内受伤等事件。信访工作人员面对能个人答复处理的息访事项，绝不推诿塞责;不能个人处理的，立即联系市、区、乡、公安等相关部门，会同相关子、分公司做工作，疏导群众，召开协调会，共同研究处理，并及时报告集团领导后，才予以处理结案，做到事实清楚、程序合法、手续完备。

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