# 写好信访工作总结(推荐79篇)

来源：网友投稿 作者：心如止水 更新时间：2024-08-04

*写好信访工作总结1为做好新时期的人口和计划生育信访工作,在乡党委、政府的正确指导下，深入贯彻落实《信访条例》，始终从维护人民的根本利益和解决群众实际困难的角度来处理群众来信来访，解决问题、化解矛盾，为构建良好的人口与计划生育工作环境提供了保...*

**写好信访工作总结1**

为做好新时期的人口和计划生育信访工作,在乡党委、政府的正确指导下，深入贯彻落实《信访条例》，始终从维护人民的根本利益和解决群众实际困难的角度来处理群众来信来访，解决问题、化解矛盾，为构建良好的人口与计划生育工作环境提供了保证。现将一年来的工作情况汇报如下：

>二、强化责任，狠抓制度建设

为努力做好新时期的信访工作，我乡计生办坚持把做好信访工作与制度建设结合起来，进一步完善了《信访隐患排查预警机制》，建立了《信访工作过错责任追究制度》、《信访“回访”工作制度》，增强信访工作透明度，规范信访工作人员行为和信访人信访行为，同时狠抓了首问责任制、来访接待制、定期排查研究调处制、领导接待日制、领导包案制、责任追究制度和定期督查制度的落实，并通过加强法制宣传和依法治访，对上访群众进行法制教育，引导群众依法、有序上访，客观公正地反映问题。通过制度的建设，有效地规范了全镇计划生育信访工作，进一步促进了信访工作的规范化、法制化。

>三、锤炼素质，依法办理信访

组织乡、村计生专干参加学习培训活动，重点抓好信访应知应会基础业务知识的学习和培训。在政治理论方面：重点学习^v^理论、“三个代表”重要思想、科学发展观等党的最新理论、党的会议精神。在业务知识方面：重点学习^v^中央、^v^《关于进一步加强新时期信访条例》及有关法律，掌握办信、接访、督办、审理、复查复核及听证、劝访等基础知识。

>四、加大宣传，规范信访秩序

为使广大群众更深的了解《^v^中央^v^关于进一步加强新时期信访工作的意见》、《信访条例》等内容，引导群众依法、逐级、有序来信来访。一是开展“信访知识宣传”。7月份，借助计划生育集中宣传教育活动，发放宣传品达800余份。二是广泛开展宣传咨询活动。结合妇女“三.九”节、“”协会日等活动，与信访、纪检、综治、司法开展法制宣传教育。三是实施专干联系和服务群众信访工作，要求每名专干在所在的村民组联系10--20户群众，发现群众合法权益受到不法行为侵害时，有义务进行阻止，必要时通过合法途径帮助群众解决问题。同时对群众提出不合情、不合理、不合法的信访问题，有义务对群众进行解释，并做好宣传教育工作，特别是专干要做好对自己的亲属、亲戚、朋友进行不合法信访的宣传教育。发现群众上访时，专干要及时向乡计生办报告，将问题解决在萌芽状态。

**写好信访工作总结2**

20\_年以来，在县委、政府和局领导以及同志们的关心支持下，我积极主动参加学习，认真开展各项工作，思想上、政治上都有一定进步和提高，现将一年来的工作、学习等情况做总结如下：

一、政治思想方面

积极参加单位组织的政治学习，认真学习党的路线、方针、政策和理论，学习邓理论、“三个代表”重要思想和党的xx届五中、六中全会和党的xx大精神，学习国家政策法规，学习科学文化知识，开展了创先争优活动、“两讲一树”活动等，不断提高理论修养和政策水平。在思想上，始终与^v^和各级党组织保持高度一致，旗帜鲜明的反对^v^主义和非法宗教活动。在大是大非问题面前，始终做到旗帜十分鲜明、立场十分坚定、态度十分坚决。

二、业务工作方面

主要负责^v^的文秘、行政工作。在工作中，始终秉持谦虚谨慎、不骄不躁的工作态度，扎实开展各项工作。一是认真做好各类文字材料的起草撰写、校对、打印等工作，撰写了诸如工作计划、总结、调研文稿、汇报材料、请示报告等大量文书材料;二是认真做好单位的综合协调工作，及时接听电话，收发文件，转达领导的安排和通知事务等;三是及时向地区^v^上报信访数据报表和文字材料，及时向县委、政府报送信访信息。

今年以来，共上报信访动态18篇，信访简报 12篇;四是认真做好文件收发工作，能够做到随取随用，忙而不乱;五是做好群众来访接待工作，有些上访群众不到接待室，来办

公室以后，我都认真进行了接待，给上访人指明反映问题的途径、解释政策，做好思想疏导工作;六是认真做好政务信息公开、纠风、综合治理、应急管理等项工作，撰写起草相关文件;七是严格遵守秘书工作的原则。平时采取措施保证文件、资料的安全，保证自己知秘不泄秘;准确，办文要准，办事要稳，情况要实，注意要慎，让领导放心;迅速，工作要及时、高效，保证效率有序运行;八是做好领导交办的其他工作。

三、组织纪律方面

严守组织纪律。不无故缺勤，做到有事请假。平时做到遵章守纪，不做任何违反组织纪律的事。从思想上筑牢反腐倡廉的坚固防线。反对一切腐坏现象和腐坏行为、

四、民族团结方面

始终维护民族团结。充分认识到在新疆民族团结是各族人民的生命线，努力和民族干部和民族群众搞好关系，不说不利民族团结的话，不做有损于民族团结的事。

今后，我将进一步严格要求自己，积极努力学习，认认真真工作，不断追求进步，以求做到更好。

**写好信访工作总结3**

20\*\*年，在市委、市政府的正确领导下，在省^v^的关心指导下，全市广大信访干部深入贯彻落实科学发展观，围绕社会稳定大局，按照“大接访、大化解、大宣传”的信访工作总体思路，不断推进工作，全市信访工作呈现出“一好转三提高三下降”良好态势，一好转即：信访秩序全面好转；三提高即：信访办结率、停访息诉率、群众满意率提高；三下降即：越级访、重复访、集体访总量均明显下降。20\*\*年，我市市、县两级信访部门受理群众信访事项 件、人次，比20\*\*年增长 %。其中办理群众来信 件次，比20\*\*年减少 %；接待群众来访 批次 人次，分别比20\*\*年增加 %和 %。重复访 批次 人次，同比下降 %；越级访 批次 人次，同比下降 %；集体访 批次 人次，同比下降 %。按信访总人次与全市人口总量之比，我市的越级访、重复访、集体访在全省十四个市州排名末位。

20\*\*年的工作回顾：

一、确保四个到位，使信访工作的地位得到前所未有的提高。

近年来，群众来信来访呈持续上升趋势，信访工作任务繁重、压力加大。市委、市政府十分重视从加大领导力度、增加财政投入、强化组织建设、提高政治地位等四方面加强信访工作，强劲推动我市信访工作迈上了新台阶。

1、加大领导力度，确保政策支持到位：主要领导经常接访、调查、研究信访工作，为信访工作提供了高视点、广角度、深层次的智力支持。市委常委会、市政府常务会全年研究信访工作10余次。市委书记李亿龙、市长易鹏飞在按季度定期接待群众来访的同时不定期下访和约访、督促重大信访事项办理、经常下基层调查研究。市委、市政府全体班子成员按制度定期接待上访群众，共接待群众来访 人次，批阅人民来信 件，撰写信访调研报告、理论文章 篇。市直机关有38个单位自3月份以来坚持每个星期一安排一名班子成员公开接访。省委8号文件下达后，李亿龙书记召集市委常委会专题听取信访工作汇报，研究解决信访工作中的编制、人事、经费、管理等重大问题,为我市创新落实省委8号文件指明了方向，奠定了基础。

2、增加财政投入，确保办公经费到位：通过调整增加财政预算、解决福利待遇、添置办公设施、追加工作经费等使信访部门逐渐由弱转强。20\*\*年，市本级信访工作的财政预算在前几年连续大幅度增长的基础上又曾加了，联席会议办的工作经费20\*\*年以前只安排XX0元/年，20\*\*年调整到40000元/年，增幅达100%。全市13个县市的信访经费都能满足工作需要，大多数县市按^v^门的预算标准纳入预算。在市委书记李亿龙同志的亲自安排下，年初恢复了实行津补贴统发时取消了的信访岗位津贴，且标准由原来的120元/月增加到200元/月。近几年，市委发出每年为信访系统办一两件事实的号召：20\*\*年有10个县（市、区）为^v^配了小车；20\*\*年，市委、市政府要求为每名信访工作人员配备一台电脑的工作已于10月份前落实到位。电脑的配备，为我市信访信息化工作奠定了基础。在行政机关办公场地普遍紧张、狭窄的情况下，市委、政府为市^v^安排了1100多平方米的办公室，市^v^20\*\*年上半年就可以搬到宽敞明亮、舒适大气新办公室工作。

3、强化组织建设，确保工作力度到位：强化信访工作领导班子、协调机构和工作队伍三大块的组织、机制建设，保障人力充足，力度强劲。20\*\*年，省委8号文件下发后，怀化市业已形成的“一个领导核心、两套协调班子、三支工作队伍”的信访工作系统从理论上、政策上、实践上都得到进一步加强。“一个领导核心”是指各级党委对信访工作的领导核心权威和作用，怀化市自20\*\*年7月份以来就不间断地开展市、县、乡三级和党、政、企、事、法、群六条线党委“一把手”大接访活动。今年1-11月，各级各战线党委书记有 人次参与接访 件次，“一把手”接访实践极大地强化了各级党委对信访工作的领导。“两套协调班子”是指信访工作领导小组和信访联席会议，我市认真落实了市委副书记任联席会议第一召集人、政法委书记或常务副市长任联系会议召集人和信访领导小组组长的要求，建立健全了这两套班子的工作机制，实现了两套班子的协调、高效运作。“三支工作队伍”是指接访办信队伍、包案稳控队伍、督查监管队伍。20\*\*年主要是通过政策和制度建设、长效机制建设两个方面的完善工作使三支队伍的管理都有了明确、规范的政策、制度、程序依据。例如建立《县级领导包案制度》、《信访工作责任追究制度》等。

二、狠抓四项创新，使信访工作的力度得到前所未有的加强。

制度、方法、机制、考核等管理方式的完善、创新不断推进着怀化市信访工作效率提高和来信来访秩序规范。

二是抓信访积案化解，创新老户积案化解方式，营造了关注民生的和谐信访氛围。信访积案的处理涉及信访、纪检、维稳、司法等部门，在信访投诉的同时还可以通过依法诉讼、纪检监察、劳动仲裁、人民调解等非信访途径解决，如果处理不当大多数“积案”难以“案结事了”，甚至还会导致矛盾升级，引发 ，留下后遗症。鉴于这类复杂的信访事项涉及多个部门、多个行业，且类似事项在怀化市全年上访总量中所占比重接近10%，仅仅是简单地交、转，可能会出现部门之间推诿、扯皮，大量信访事项“积压”的现象。怀化市采取了“五虎牧羊阵”的方式联合督办处理，即：在《联席会议办工作程序》中明确规定遇到这类复杂案件，应由联席办（或信访部门）牵头，将《信访事项交办（转办）函》、《信访事由摘要》和《市直相关部门责任分摊表》抄送给业务主管部门、综治维稳部门、司法检察部门、纪检^v^门，明确信访部门跟踪督办、业务主管部门调解裁决、综治维稳部门适时稳控、司法检察部门法律援助、纪检^v^门审计查处的责任，形成五个部门共同领导、调度、协调、督促相关的下属机关同步办理同一信访事项的格局。“五虎牧羊阵”的摆布，解决了信访人多头上访、办理部门各自为阵或互相推诿、责任追究主体不明的现象，使归口上述五个部门领导、指导的下级机关不能推拖，不敢推拖，能够积极主动，毫不懈怠地参与协调处理信访事项。“五虎牧羊阵”极大地促进了老户息访和积案化解，怀化市年初登记的89起积案现已化解81起，余下的8起也在多个部门的督办下实现了“包案稳控”。

三是抓信访绩效考核，创新区域政绩考评内容，开创了多部门敞开大门接访的局面。在把信访绩效纳入县市区“综合目标考核”、“综治目标考核”和“行政绩效考核”的同时，市委组织部20\*\*年把“领导干部信访工作业绩效”纳入干部提拔、任免的考核范围。我市据此强劲推行了副处级以上领导干部包信访案件且担任第一责任人的制度。5月份市联席办向不直接分管信访维稳的78名副县级干部交案78件；9月份，围绕国庆安保工作的开展又把年内进京上访过的84起信访案“包案”给74名县级领导和148名正科级实职干部，促成领导干部在实践中了解信访形势，理解信访政策，解决信访问题。怀化市联席办于5月份决定，凡省联席办交办案件均交由一名正处级以上领导干部和一个党政机关单位包案并将其办理办结情况作为干部年度考核的内容。今年，省联席办交办的8个案件全部由市级领导包案，全部得到妥善处理；省联席办转到我市联席办的58件信，也由市联席办逐一明确了副县级以上领导“包案”。今年1-11月全市县级以上领导干部有330余人参与接访、下访、约访，共接待群众1123批次6986人次，分别占全市来访总量的 %和 %。

四是抓信访秩序规范，创新信访责任追究制度，形成了规范有序的来信来访新秩序。在依法依纪规范信访秩序的同时，20\*\*年我们提出了“科学规范信访秩序”的思路，更加注重拓宽信访渠道、规范来信来访和办理程序、提高信访事项办理效率、加强信访处理意见执行力、加强于非信访救济渠道的协调衔接、开展信访人心理疏导等多种方法来处理信访问题，逐渐实现了“管理、办理两个科学化”，使信访事项办理效率极大提高，全市初访办结率按人数计算达到，从而提高了信访部门在群众中的信誉和权威。随着信访部门权威的加强、信访途径的进一步拓宽，信访渠道得到进一步畅通，广大群众对信访工作的信任度越来越高，信访秩序明显好转，我市的信访秩序还出现了“两个逆转”的.良好势头：一是从个案分析，出现了大量的“访转信”；二是从整体上来看出现了从“利己性诉求”向“公益性诉求”的质变趋势。今年，“由访转信”的有263起。这种信访人“不见真神也回头”的现象在推行“公开办信”、办信效率明显低于办访效率以前很少出现。“建议性来信来访”大幅度增加，20\*\*年1-11月有836件，同比增加340%，占来信来访总量的。建议涉及城市公益事业、农村基础设施、干部作风建设、党委和政府决策、教育和文化事业等政治、经济、文化、社会建设的多个领域。

三、拓展四项职能，使信访工作的绩效得到前所未有的认同。

20\*\*年，按照把《信访条例》赋予的职能落实到位，把信访群众需要的职能履行起来的思路，我们在实践中拓展了民情调研、信访救济、信访调解、下访约访等四项职能。

一是拓展民情调研职能，积极履行决策参谋职责。信访部门充分发挥接触群众比较多、了解问题较深入、调解纠纷有经验、便于集中归类处理、便于宣传教育群众等方面的优势，主动当好党委政府制定决策的研究员、实施政策的宣传员、落实政策的督查员。围绕民情调研，我们从三个方面探求规律，发挥优势，强化职责：一是在职责方面依法跟进。实际工作中，全面履行《信访条例》赋予的“完善政策、改进工作、给予行政处分”等“三项建议职责”。二是在内容方面与时俱进。信访工作的具体内容随着经济、政治、社会、文化等方面的发展进步而不断变化，我们不断研究新情况，探索新问题，明确新方向，使信访工作适应新形势。使信访工作成为政府为民服务和决策的“风向标”。三是在方法方面不断创新。用新思维研究新情况，用新方法解决新问题。围绕《信访条例》和中央、省委出台的一系列文件作了大量的宣传、调研、落实、督办工作；向县以上党委、政府提出意见和建议312条；跟踪督办群众反应强烈的信访问题1152件次；安排专人调处或稳控重大信访维稳事项346起；通过党报党刊和专业性杂志发表调查报告、理论文章、工作通讯等160余篇。

二是拓展信访救济职能，大力实施帮扶救济活动。当前的信访诉求，75%以上的“利己性经济诉求”，信访经济诉求有一个共同特征就是接济方通常不明确或指向公共财政，而相关政策法律又不完善。当前，各地普遍要求地方政府出资接返越级访信访人、出资稳控违规信访人的做法的“理论”依据就在于信访人的经济诉求指向不明或直接指向公共财政。鉴于信访人诉求和处访工作实际，依据省委8号文件，我市市本级财政安排了150万元信访救助金，13个县（市、区）合计安排了820万元的信访救助金，开展了对信访人的救助。近一年来，救助信访人635人次，通过救助促成32名持续上访5年以上的信访人息访。其中，给予救助金最多的是会同县的城建搬迁户杜金秀，救助40万元；给予救助影响最大的是辰溪县的涉法涉诉信访人钟碧颖，救助万元；给予救助方式最特殊的是年过8旬的老户邓莲英，由政府雇请保姆全程跟踪护理。在对有理但无政策法律依据的贫苦信访诉求者给予现金救助的同时，我们还通过民政、社保、就业、扶贫等途径开展对贫困信访人实施救助，20\*\*年由联系会议办组织开展了相关工作，积累了一定经验，20\*\*年将进一步形成相关制度，出台相关政策。

三是拓展纠纷调处职能，创新开展信访调解业务。在参与“三调联动”工作的过程中，我们发现通过排查包案活动和复查复核工作的开展，“信访调解”具有了超前性、综合性、集结性、终结性、建设性等其他调解形式不具备的特点。这些特点决定了“信访调解”的独立性和其重要而不可替代的地位。最近几年，我市年均调解量为6千件次3万人次以上，涉及相对人（包括法人）超过6万人，占到怀化市总人口的近1%。人数之众、影响之大、效率之高，在“四项调解”工作中居于首要位置。20\*\*年，我们在实践中积极主动地开展起了独具特色的“信访调解”工作。使“信访调解”充分融入“三调联动”工作中，形成一个互动系统，实际上形成“四调联动”的格局。一年来，我们依法引导信访人走复查复核程序，使协调结果得到“硬化”；强化联席会议的协调、调度职能，扩大信访调解的工作参与面，发挥多部门联合作战的优势。全年调解解决信访事项2583件、调处解决信访隐患矛盾1632件，累计涉及矛盾双方当事人5300余人次。

四是拓展下访约访职能，深入推进服务民生活动。自推行领导干部包案、信访隐患排查、重大决策和项目风险评估等制度以来我市领导干部下访蔚然成风。20\*\*年，我市处级以上领导干部下访1100余人次，解决信访问题（包括信访稳定隐患）860余件。参与领导下访活动的党政机关达3500多个（次），领导干部下访活动中新发现并报告到^v^、维稳办的矛盾隐患达320余起。各级领导干部在下访过程中不仅解决了大量信访维稳问题，还开展了访贫问苦、民情调查、政策法律宣传等多方面的工作，领导们下访慰问困难群众1030户，捐赠慰问金32万余元；撰写调查报告370余篇，在省级以上报刊发表160余篇；参与见证处访、调纠过程，受到政策法律教育的群众达50000人次。为便于调度相关部门、有关专家，集中时间、人员，高效处理重大、疑难信访事项，“包案”领导们还开展了“约访”活动，副处级以上领导全年“约访”860件次，参与的党政机关达2600多个（次）、专家达1200余人次，“约访”案件“案结事了”率达。

四、开展四项探索，使信访工作的效能得到前所未有的提升。

在逐步实现制度化、规范化的同时，我市就信访工作的科学化、高效化开展了积极有益的探索，在接办一体化、捆绑式帮扶、隐患期介入、热点访归类四个方面取得了一定的经验。

1、开展“接办一体化”探索，形成了对初访的有访必接，有问必答，有疑必释，有困必解的“四有处访格局”。 20\*\*年，我市开展了三种形式的“接办一体化”实践：一是领导接访的“四见面、两点头”制。市级领导公开接访时安排信访问题较多的部门业务主管人员陪同侯访，施行即接即交，要求做到信访人、接访人、办访人、督查人四方见面，信访人与办访单位两方点头认可。领导下访、约访则准备更加周全，通常都是先研究过案情，有备下访、约访，严格按照“四见面、两点头”的模式操作，不太复杂的案件争取现场办公解决问题。二是日常来访时的“三级四线告知制”。即每立案办理一起信访事项都要告知信访人居住地村委会（居委会）、乡镇政府（街道办事处）、县（市、区）里业务主管部门；告知信访人、办理人、稳控人、督查人。形成“三级四线联动”的处访办信格局。三是对来电来信的“四个公开”制。即对立案办理的来电和来信：公开接收受理情况、公开办理程序、公开办理结果、公开办结效果。公开办理结果是对办理结论施行公示，让群众参与评论、监督；公开办理结果是向群众告知信访人满意与否、信访人动态等案件办理效果。

2、开展“捆绑式帮扶”探索，形成了对老户的教育、扶持、疏导、监管、打击、追责的“六加一管理模式”。 厘清信访人员和与其相关联主体的关系，集合信访维稳工作的多种责任主体，开展“捆绑式帮扶”活动，形成了涉案主体齐心协力帮教、扶助信访人的局面。一个复杂的信访事项往往涉及9个不同的责任主体：当事人、相对人、源起方、维稳方、调度者、仲裁者、波及者、决策者、领导者，如果不统一口径，依法按政策同步处理，不同的主体参与信访事项处理的力度、角度、尺度可能会有很大的出入，不同的主体相互否决，信访人无所适从，就会导致信访问题久拖不决，甚至使信访矛盾升级为 、刑事案件等新的问题。对这类问题，9个主体的意见必须统一，否则难以办理，怀化市采取的措施是由联席会议的专项小组组建专门班子，集合9个主体，分清各自的职责、任务，从经济上、法律上、政策上、义理上、亲情上对信访人开展“捆绑式帮扶”。怀化市20\*\*年采取“捆绑式帮扶”的形式处理了城建拆迁、库区移民、企业改制等方面的重大信访事项62起，均实现了“案结事了”。

3、开展“隐患期介入”探索，形成了对隐患的纪检、仲裁、司法、纠纷、项目、决策等“源头控制制度”。当前，信访事项的引发源头主要有执法不公、劳资纠纷、干部违纪、民事纠纷、项目建设、政策不公有六个方面，针对这六个信访事项高发区，我市20\*\*年采取了四项“隐患期介入”措施：一是建立信访隐患排查包案制度。二是建立政府决策程序的信访隐患预测制度。三是建立重大项目信访部门全程跟踪制度。四是建立信访事件责任倒查制度。我们把这四项制度融合到涉及六个信访事项高发区的各个部门和相关办事环节，取得了良好的源头控制效果。鹤城区是城建拆迁类信访事项高发区，该区20\*\*年城建拆迁类信访事项达 起，占该区信访总量的 %。20\*\*年，该区推行了重大项目信访部门全程跟踪制等“隐患期介入制度”，安排了信访工作人员到16个重大建设项目指挥部挂职，参与了12项政府重大决策的信访风险评估，开展了每月一次的信访隐患排查包案，该区城建拆迁类信访事项比上年减少30%，相关集访从上年的 件次 人次减少到 件次 人次，降幅达 %。我市自XX年以来信访总量年均曾涨的势头，今年首次得到遏制，控制在了以内，下半年来连续4个月同比呈下降趋势。

4、开展“热点访归类”探索，形成了对集访的接访、转交、办理、归类、决策、跟踪等“六段式处置模式”。集访，始终是信访工作的难点、重点，抓住了集访问题就牵住了信访问题的“牛鼻子”。20\*\*年，我们把城建拆迁、涉军群体、企业改制、库区移民、历史遗留、环境污染问题等六类比较突出的集访问题作为归类处理的重点问题，采取“解剖麻雀”的个案处理方式和“六段式归类处置模式”来解决。归类探索的第一阶段是：分类交办个案。年初，由联系会议办组织成立了六类集访问题处置专项小组，根据以往的处访经验初步设置了不同类别的集访处置方案，制定了接访处访程序，并向每个专项小组交办了一起集访案件“解剖麻雀”。归类探索的第二阶段是：总结交流经验。4月份，各个专项小组总结其处置集访的办案经验，并在全市相关部门、人员中交流探讨，初步形成不同类别的集访案件的处理规程。归类探索的第三阶段是：调整完善政策。根据信访问题的产生、发展、处置、预防等各个环节的需要制定、完善相关政策。既要促成已发案件“案结事了”，又要防止新的同类信访事项产生。20\*\*年，市、县两级成立六类专项小组62个，办结集访案件86起，参与县、市政府制定和修改相关政策文件22个，制定了较为科学的六类问题的处置规程。

五、存在的信访问题

一是信访总量持续增长的势头急需遏制；二是工作中存在五个信访难题亟待解决：

1、土地征用补偿纠纷问题；

2、商住房开发“两证”难办问题；

3、劳动和劳动纠纷化解问题；

4、改制或破产企业职工生活保障问题；

5、涉法涉诉问题。

**写好信访工作总结4**

>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。

**写好信访工作总结5**

今年以来，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，坚持从改革、发展、稳定的大局出发，高度重视和加强信访工作，扎实开展矛盾纠纷排查化解工作和领导干部大接访活动，及时解决人民群众反映的各类突出问题，进一步畅通信访渠道，规范信访秩序，不断创新信访工作机制，建立了畅通、有序、务实、高效的信访工作新秩序，为全镇经济社会发展创造了良好的社会环境。截止目前全镇共调解各类矛盾纠纷39起，调解成功39起。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、深入开展矛盾纠纷排查化解工作。

二、健全完善信访工作制度，建立信访工作长效运行机制。

一是坚持领导信访接待日制度。我镇做到了群众信访有人接、有人管、有人办。二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，按照一个信访案件、一名领导、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。三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。真正做到了一把手负总责、亲自抓。

三、坚持依法按政策处理信访问题，建立了良好的信访工作秩序。

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。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，取得群众的信任。对提出的不合理要求要做好说服教育工作，兵将情况及时向领导汇报。

四、抓好重点时期的工作。

加大对^v^以及xx届五中全会等重要时期的矛盾纠纷排查化解工作，对重点人员实行一天三见面，落实专人负责看管，一旦有情况组织专门工作组进行劝导，落实专人负责零报告制度。

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。一是要继续深入开展矛盾纠纷排查化解工作;二是继续开展重信重访专项治理工作，使信访工作真正走上科学发展的道路。

**写好信访工作总结6**

一、提高认识，坚定做好信访工作的信心

信访工作对我来说是个全新的工作，通过这段时间的工作，使我深深了解到信访工作的重要性。信访工作必须以最广大人民群众的根本利益为最高标准，突出对人民群众讲感情，一切为了群众，一切依靠群众，坚持党的群众路线，深入群众，深入基层，倾听群众呼声，反映群众意愿，解决群众反映强烈的热点问题，与人民群众同呼吸共命运。信访问题绝大部分关系人民群众切身利益，属于人民内部矛盾。我们党是全心全意为人民服务的党，我们的政府是为人民办实事的政府，群众有问题、有困难、有要求，就必然向党和政府来反映，这是人民群众对党和政府信任和寄予厚望的表现。

信访工作是党和政府联系人民群众的纽带、了解社情民意的窗口，对维护社会稳定、保障人民群众切身利益起到重要作用，信访工作的好坏直接体现了“三个代表”在基层是否得到落实，通过学习和实践，坚定了我做好信访工作的信心。

二、认真学习，尽快进入工作角色

要想做好信访工作，只有真诚和热心是远远不够的，还需要加强自身学习，熟悉和掌握有关信访政策和法律法规。接待室的工作很繁杂，没有时间学习，我放弃了平时自己的爱好，利用业余时间，认真学习了《^v^信访条例》、《省信访条例》和其它相关法律法规。

在学习中遇到不懂或不理解的地方，虚心向同志们请教，通过学习，自身工作能力得到很大提高，在较短时间内便进入了工作角色。我参与接待了集体上访、动迁补偿上访、换届选举上访等区几个影响较大的群体上访事件。这些上访人数多，情况复杂，有的是拖了好几年没有解决，因此怨气很大，在接待中，我认真做好记录，并且热心、真诚地向他们解释，同时宣传党的相关政策，协调相关部门领导认真处理，确保了事件没有进一步扩大，最后问题得到了妥善解决。通过这些上访事件的处理，提高了我在纷繁的事件中驾驭工作的能力，使我受益匪浅。

三、辨别信访工作中的真假问题

在工作中要认真区别真假，历史地、辨证地、主次分明地。看干部的一贯表现，保护好真正过硬的干部，不让小人占便宜。并且信访案件，大量反映的是人民内部矛盾，是非抗性的矛盾。我们要在信访工作中坚持把大事化小、小事化了，没事最好。近年来，我们抓住集中处理信访突出问题及事件的机遇，组织信访问题大排查，分别列出多个重点问题，责成驻村干部会同村支两委一起解决，取得了比较好的效果。同时，对这些社会问题，我们要强调及时解决。这类问题，大多是由于在初始阶段处置不当引起的，结果是没事搞成有事，小事搞成大事。所以，信访工作及时协调，在于防、在于疏，而不是单纯地去堵。

四、真诚接待，切实解决来访群众实际问题

信访工作的归宿和落脚点就是依据政策规定帮助群众解决群众生产生活中的问题，为民办好事办实事，我时刻牢记党的宗旨，从尊重人、理解人、关心人的角度出发，针对来访群众的思想认识和实际问题，尽力多做解疑、释惑、顺气工作，努力真正做到想群众所想，急群众所急，帮群众所需，解群众所难，实实在在为群众办实事办好事。

虽然在这只是挂职锻炼，我还是信访工作作为自己的本职工作全力做好，为我区经济社会的稳定贡献自己的一份力量。一位88岁老人，因家庭赡养矛盾，多次上访没有解决，我热心接待，记录好情况后，并亲自将老人送回家。我几次上他的子女家，耐心细致地做他们的工作，最后全家达成一致，老人也非常满意。街等户因问题多次上访，而且情绪非常激动，我认真倾听他们反映的问题，入情入理地进行疏导，使他们情绪稳定下来。同时我又积极协调自来水和街工委等相关单位，在很短时间内使他们反映的问题得到解决，得到群众赞誉。

在信访工作中，我们经常面对的都是有怨气不满或其它想法的群众，给我的感觉就是要做好信访工作，确实需要付出很多很多的努力，但最重要的一点：必须付出真诚的心、无私的爱，才能在信访和群众之间架起理解和沟通的桥梁，虽然挂职锻炼的时间很短，我不断摸索信访工作的规律，接待上访群众时做到热心，不冷漠处之;听取反映的问题时耐心，不厌其烦;处理问题时细心，不专横武断;碰到棘手问题时有恒心，不半途而废，直到问题解决。

针对上访群众的不同情况，我自学了心理学，根据不同上访人的心理总结出自己的接待策略：对“哭闹型”的，一杯热茶、一张笑脸，充当“亲友团”;对“叫骂型”的，勇于忍受，甘做“出气筒”;对“别有用心型”的，据理力争，维护党和政府的尊严。

五、工作中取得的经验

1、处理涉法上访问题，要坚持“三个代表”重要思想为指导，必须按照“立党为公、执法为民”的各项要求，本着维护稳定、促进发展、服务人民的精神，严格依照法律和政策，切实解决上访问题，确保社会稳定。

2、提高干警对处理上访问题重要性的认识，是上访处理工作顺利进行的有力组织保证。涉法上访问题涉及面广、政策性强，关系到群众的切身利益，关系到社会的长治久安，更关系到公安机关在人民群众中的地位和形象，因此，增强法官干警对此项工作的责任心和工作能力，必须使我们的干警充分认识处理上访问题的重要性和必要性，不折不扣地贯彻实施局党组确定的各项工作意见，确保上访的集中处理取得实效。

3、在处理上访问题中既要严格按照政策和法律，又要讲究工作方法，并采取有针对性的措施，配合市信访部门解决好每一件上访案件。加强协调，引导群众依法解决;尽量避免与群众发生正面冲突;劝解群众，尽量使其打消试图强行进入行政中心的想法;若群众已经进入行政中心，应立即对其控制，不让其分散或继续向内，情况允许下，让其离开行政中心，前往信访部门解决问题。

4、我班在处理上访问题过程中通过加强机关作风建设，教育全班干警牢固树立司法为民宗旨意识，塑造良好的机关干部队伍形象，全面强化服务意识、责任意识、实干意识、创新意识、奉献意识、形象意识和团结干事意识，强调以人民群众的根本利益为出发点，切实协助信访部门做好群众工作，把执法为民的各项要求落实在实际工作中，维护好市政府大院内部的稳定。同时，我们认真学习信访条例和局内部文件。通过这些学习，保证了集中处理上访工作走上制度化、规范化，为做好群众工作提供了有力保障。在处理情况，保持警容严整，在行政中心内，保持良好的警察形象。

5、在未发生上访事件的时候，上午集中学习各类法律条文，规章制度以及上级下发的各类文件，下午保持一定的运动训练量，保持身体状态。

六、爱岗敬业，严格要求自己

我十分珍惜这次锻炼机会，无论是接待来访群众，还是其它工作，我都尽职尽责，认真干好，不分份内份外，工作到位不越位，我同志们一起加班加点，有时整夜工作。在这段时间里，信访办这个集体的凝聚力、战斗力和向心力使我深受感染，也从他们当中学到了好的传统和作风，在工作中，我处处向他们学习，严格要求自己。在信访工作中，我注意廉洁自律，认真执行中央有关廉政的各项规定，珍惜手中的权力，深感肩上的责任，时时处处在群众面前树立党员的良好形象。通过这段时间挂职锻炼，收获很多：做为一个党员干部，不但要认真学习“三个代表”重要思想，更重要的是在实际工作中要积极践行，时刻把人民群众的根本利益放在首位，人民利益再小也是大事，权为民所用，情为民所系，利为民所谋，树立正确的权力观、政绩观，做到决策、谋事符合人民的根本利益。通过锻炼，增强了我的公仆意识，提高了我的领导艺术水平和驾驭复杂局面的能力，也使我的组织协调能力得到提高，更加融洽了与上级领导和相关部门的工作关系，为我今后开展工作创造了有利条件。虽然在工作中得到了锻炼和提高，但是按照党和人民的要求还有很大差距，主要感觉到理论功底不厚，领导工作经验不足，这些都是我今后应该加以改进和提高的，我将在新的工作岗位上继续求真务实，开拓创新，把全部身心投入到做好本职工作中 信访工作个人总结。

七、做好信访工作责任落实

信访问题的发生，原因是多方面的，但说到底还是责任不到位的问题。因此，必须严格落实责任，从严追究责任。要完善责任机制。当干部就要担信访之责，抓工作就要理信访之事。信访工作严格实行“属地管理、分级负责”和“谁主管、谁负责”制度，一把手要负总责，分管领导直接负责，其他成员“一岗双责”，形成一级抓一级、一级对一级负责、职责分明、各负其责的运行机制。要做到“看好。自家的门，管好自己的人”，努力做到小问题不出部门，大问题不出单位。要加强工作考核。要制定出台专门的《信访维稳工作考核办法》，量化考核指标，细化考核内容，每月考核一次，按季通报，年末汇总。考核结果要作为干部政绩考核、评优评先、提拔使用的重要参考依据。对因官本主义、形式主义、侵害群众合法利益引发的问题，或对群众反映的信访问题推诿扯皮、敷衍塞责、不认真解决并造成严重后果的，要从严查处。

**写好信访工作总结7**

今年以来，我县认真贯彻落实中央、省和市关于信访工作的一系列决策部署，坚持“发展是硬道理，是第一要务;稳定是硬任务，是第一责任。发展是政绩，稳定也是政绩”的指导思想，认真开展基层接访、上门探访、带案下访和基层巡访活动(以下简称“四访”活动)，进一步畅通群众诉求表达渠道，妥善解决群众合法诉求，确保了全县社会大局稳定。

一、上半年基本情况

我局受理群众来信来访共582件次，同比下降。其中：来信19件，与去年同期相比下降;来访70批563人次，批数同比下降，人数同比下降(其中集体访24批471人次，同比批数下降，人数同比下降32%)。群众越级到市上访3批29人次、到省上访5批6人次，越级进京上访4批13人次。

二、主要经验做法

(一)耐心细致，认真做好办信、接访日常工作

热情接待群众来访，认真做好登记，对来信来访反映的问题详细登记，进行初步的分类，依据相关法律、政策能现场解决的事项当场予以解决并答复信访人，对于需要通过镇或有关职能部门协调，一时不能现场解决的问题，按照“属地管理”和“谁主管、谁负责”的原则，以书面形式分流交办至镇综治信访维稳中心或相关部门调处。对于解决难度大，需要进一步研究解决的重要信访事项，及时向县领导汇报。每件分流交办的信访事项，及时进行跟踪督办，督查结果列入年终考核，今年以来督办各类重要案件18件次，确保了上级交办重要案件、重大矛盾纠纷得到及时排除和调处。同时，对受理的每一件矛盾纠纷问题，建立了工作台帐，并对办结的纠纷问题及时进行了整理归档。

(二)精心组织，

认真开展形式多样的接访活动

我县在总结往年开展基层大接访活动经验的基础上，坚持从实际出发，统筹兼顾，妥善安排。

为使“基层大接访”活动顺利有序开展，并按省、市要求组织开展“三个专题接访日”的接访活动，在每次专题接访日活动前都通过电视台等媒体及时播放专题接访日的《告示》，让群众前来反映诉求。还专门成立了现场接访活动领导小组，负责接访现场的组织和协调工作。现场接访活动领导小组下设来访登记组、现场导访组、接访协调组、疏导劝返组、安全保卫组、后勤服务组、医疗保健组、现场记录组八个专责小组，做到分工明确，协调联动。由于组织有力，部署周密，我县每次开展的专题接访日活动都秩序井然，群众满意度高。

开展“基层大接访”活动以来，全县17个镇和县直有关部门采取现场接访、重点约访或带案下访等灵活方式，做好信访工作，有效地预防了群众的越级上访，促进各类矛盾纠纷的调处化解。据统计，我县共200多名领导干部参与“基层大接访”活动，县党政领导开展接访活动共接待群众34批252人次，现场解决信访问题3批25人次，落实领导包案10批78人次;对重点信访案件实行重点约访，共约访群众15批45人次;上门探访上访户5批15人次;全县16个镇和县直有关部门领导在所属镇、部门开展基层大接访活动，共接待群众\_0批305人次。

(三)强化领导干部接访，大批信访问题得到及时解决。在重新明确抓好已开展的县党政领导定期公开轮值接访和开展政法信访领导到维稳信访中心上一天班活动的同时，全县各镇、各部门结合当地实际和案件的特点，甄别对待，采取灵活的措施，分别开展现场接访、带案下访、重点约访和探访活动，促进各类矛盾纠纷的调处化解。县委书记、县长带头做好重点约访和现场接访活动。

县委书记张桂洪、

县委常委冯永忠等来到县综治信访维稳中心接访大厅接待来访群众，面对面耐心倾听群众反映意见，尽心尽力为群众排忧解难，亲自协调解决了山林承包、劳资纠纷、拖欠工程款等一批来访案，特别是广东申威药业有限公司员工15多人集体来访反映公司拖欠社保金和遣散费等问题，张书记在听取了信访人和相关部门意见后，要求由县人社局，县法院、县经贸局组成专责小组，尽快拟出解决方案，报县政府审批，以最快的速度解决群众反映的诉求，避免了一起极有可能越级上访事件的发生。

(四)深入开展矛盾纠纷的排查化解。各镇各部门对辖区内的矛盾纠纷和信访问题进行全面排查梳理，把工作重心前移，认真抓好矛盾纠纷的排查化解工作。重点加强对企业转制、土地征用、拆迁安置、环境保护、特殊群体、弱势群体生活等方面矛盾纠纷的排查，并做到发现得早、化解得了、控制得住、处理得好。结合开展“四访”活动和“基层大接访”活动，组织镇、村进行大走访、大排查、大梳理，摸清底数，及时化解矛盾，解决问题。通过开展矛盾纠纷排查调处专项行动，各镇各部门按照个案的不同类别，落实牵头单位和责任人，逐个制定化解方案，限期解决问题。同时，县委、县政府专门成立6个信访督导组。督导组分别由县委政法委、县公安局、县检察院、县法院、县司法局和县^v^分别抽调人员组成，每个督导组落实一名副职领导担任组长，各自负责3个镇，每星期到所负责的镇开展一次督导工作。督导组于每月上旬集中一次汇报，对督导的疑难复杂社会矛盾，实行挂牌督办制度，明确责任人和解决时限。

(五)加大对突出信访问题的解决力度

在排查梳理的基础上，按照“属地管理”、“一案一策”的要求，集中化解一批突出信访问题和各种纠纷，力争做到矛盾的解决不拖延、不上交。对于疑难复杂信访事项，我县实行“五定五包”，使“事要解决”不走过场、不留死角。如：对3起进京上访案件，分别落实了县领导和挂镇领导进行包案，制订了工作方案，做到有领导包案、有工作班子、有工作措施，并积极创造条件调处解决好当事人的实际问题。

三、存在问题及形势分析

我县的信访维稳工作虽然取得了一定的成效，

但仍然存在一些问题和不稳定因素，主要表现在：一是部分群众存在逆反心理，有些上访者存在唯上、唯大的心理，认为“大闹大解决、小闹小解决、不闹不解决”，有的要求过高，严重偏离政策，完全超出了政府的事权范围，越级上访、缠访、重复上访现象时有发生;二是以维权为由所带来的信访问题大幅增多，采取向政府施加压力，达到其无理诉求的目的;三是涉法、涉诉、涉军信访问题增多。涉法、涉诉尤其是法院执行难信访问题有所增多;四是广贺高速建设、贵广铁路建设、工业园区建设、城市开发建设等重大项目的遗留问题跨越时间长，涉访人员组织严密，互通信息快，涉及范围广，给化解工作带来较大难度，是当前信访和维稳工作的重中之重。

虽然今年的信访总量比去年同期有所下降，但当前我县的信访形势仍然比较严峻，其原因是多方面的，一是一些军队转业退役人员受全国大气候的影响，曲解政策、要求过高，不达到目的便向政府高施压，而这类信访问题在调处上因法律、政策的界限严格，不容易彻底解决;二是随着人民群众的法律意识、维权意识进一步增强，大量的新型问题通过信访渠道反映出来。三是少数人员择机、择时越级非正常上访的状况仍存在。

四、下半年工作设想

信访工作紧紧围绕县委、县政府提出的目标和任务，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，使信访工作更好地服从和服务于构建和谐社会，维护社会大局稳定。

(一)加强正面宣传和舆论引导工作

组织开展集中宣传活动,进一步在全社会营造依法行政、依法办事、依法信访的良好氛围。通过电视、广播、报纸等媒体采取形式多样的宣传活动，加大对《信访条例》、《广东省实施办法》和《治安管理处罚法》，教育群众依法维护自己的合法权益，依法表达自己的利益诉求，也要让群众认识到即使诉求合理合法，但表达方式不合法，仍然属违法行为，也要承担法律责任。引导群众破除“法不责众”的认识误区，依法有序信访。要畅通信访渠道和进一步规范信访工作行为，规范信访人的信访行为。

(二)着力推进矛盾纠纷排查化解工作，进一步把问题化解在基层和源头。集中组织开展矛盾纠纷大排查大化解活动，切实把苗头性、倾向性问题搞清弄透，做到心中有数、应对有策、化解有效。各镇、部门负责组织排查本镇、本部门内矛盾纠纷和苗头隐患，确保排查工作不留空白，

不留死角;对排查出来的矛盾纠纷要逐案登记建档、逐案研究化解方案、逐案落实责任单位，把各类信访苗头和隐患消除在萌芽状态，防止问题堆积蔓延，切实做到“小事不出村(居)、大事不出镇、矛盾不上交”。

(三)着力治理长期积累久拖不决的重复信访，进一步减少积案存量。继续把今年作为“信访积案化解年”，下大力气集中化解久拖不决的信访问题，特别是跨镇、跨部门的信访事项，不断巩固和扩大重信重访专项治理工作成果，最大限度地减少群众越级到市、省、进京重复上访。高度重视初信初访的办理工作，严格实行首办责任制，确保以最快时间、最低的成本、最好的效果解决信访问题，防止初信初访转化为重信重访。

(四)着力夯实群众基础，进一步推动信访工作重心下移、关口前移。继续以创先争优活动为契机和动力，各镇、部门要切实转变作风，主动深入基层，深入群众，加大对基层的指导力度，提高基层解决问题、化解矛盾的能力和水平，特别是要加强对突出信访问题的处理力度，深入分析原因，共同研究措施，全力扭转局面。

**写好信访工作总结8**

今年上半年，我镇信访工作在区信访办的关怀指导下，在镇党委、政府的正确领导下，认真学习新修订的《xx市信访条例》，全面落实贯彻党的十八大精神，牢固树立“发展是第一要务，稳定是第一责任”的观念，坚持从改革、发展、稳定的大局出发，高度重视和加强信访工作，扎实开展矛盾纠纷排查化解工作，及时解决各类突出矛盾，进一步畅通信访渠道，规范信访秩序，不断创新信访工作机制，建立了畅通、有序、务实、高效的信访工作新秩序，为全镇经济社会发展创造了良好的社会环境。

>一、信访总体情况

（一）基本情况

从受理数量分析，今年1-5月的信访总量较去年同期下降了。究其原因，主要呈现以下特点：一是主要领导及时牵头，职能部门积极参与协调，免去了信访流转的流程（主要为涉及xx高架建设的“xx市场”、“xx建材市场”等大型集访事项）。二是通过加强信访接待窗口调解力度，结合每周二领导接待制度，提高了信访事项的即时调处效率。三是部分信访人逐渐趋于理智，从原来的“凡事只找信访办”转变为先向信访办咨询，再找职能部门直接反映相关事项。

（二）反映的主要问题

1、物业管理类矛盾占据重要比例

随着我镇社区生活的不断完善，越来越多的关于物业管理不善、物业选聘不透明、业委会选举不公等问题正逐渐成为社区矛盾的焦点。尤其在推崇社区自治管理的今天，业主们主动投身于小区日常事务，协助并配合政府一同做好社区管理工作。但是，由于不少业主对参与决策的积极性不高、业主大会意见较难统一等原因，使得业委会往往未能发挥更好的作用。加上业委会系自筹组织的特殊性，政府部门只作必要的指导和监督，一定程度上缺乏强有力的监管政策。1-5月，物业管理类信访事项达76件，占信访总量的。

2、城市管理类矛盾有上升趋势

由于城市管理涵盖面较广，且与居民的生活息息相关，社区环境的良好程度直接决定了居民对城市化进程的认可程度，在城市建设日新月异的今天，社区居民对城市管理的要求和期望也在不断提高。今年上半年的城市管理类矛盾主要集中在：无证无照经营、道路环境卫生、违章搭建、乱设摊等。1-5月，城市管理类信访事项共计57件，占信访总量的。

3、市政重大工程前期矛盾较为集中

去年年末至今，因xx高架工程建设需要，我镇对工程沿线xx村、xx水产批发市场、xx建材市场及周边企业按计划、分时段开展了协议动迁工作。由于动迁难度大、涉及户数多、时间跨度长等原因，今年关于反映动拆迁的个访、集访矛盾较之去年同期有了一定程度的增加。其中，xx水产批发市场、xx建材市场已发生7次集访、越级访事件，后经多方协调、沟通及多次书面答复，目前协商工作正有序开展，形势基本处于可控状态。

4、历史积案、疑难信访矛盾亟待解决

针对信访老户赵燕芬等5人反映对原莘西南路245号商铺被拆不满的信访事项，已于XX年由市信访办批准核查终结。但鉴于赵燕芬等人仍坚持上访，要求政府帮助协调的诉求，我镇继续本着“为群众排忧解难”的宗旨，于XX年6月6日邀请开发商西秋房产与另3名信访人进行了协调，详细告知了补偿方案的内容和具体细节，并建议信访人从大局考虑，权衡利弊，争取尽早达成一致意见，最终化解矛盾。另关于沪杭客专沿线严汉平等人反映高铁扰民的问题，目前我镇一方面定期约访信访人进行沟通，稳定其情绪，另一方面正积极与上级部门协调，争取尽早落实维稳方案，化解矛盾。

>二、主要工作及做法

（一）坚持预防为主，深入开展矛盾排查化解工作

开展矛盾纠纷排查化解工作，是有效化解社会不稳定因素的一项重要措施，是维护社会稳定的基础性工作。因此，今年我们继续坚持以人为本，积极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矛盾和问题。一是定期组织力量摸排、掌握一些可能引发集访的人和事，以及一些苗头性、动态性的问题，做到未访先知、接访有备。二是对排查出的矛盾，坚持“案结事了”的原则，综合运用人民调解、司法调解等手段，根据具体问题具体分析原则处理各类矛盾，维护社会稳定。

（二）健全各项制度，建立信访工作长效运行机制

一是坚持镇三套班子领导的“周二领导接待日”制度，为群众反映问题提供“绿色通道”，减少新增、重复信访事项，提高一次性解决率。二是对集中排查出的重大、疑难信访矛盾，以案件性质、信访人所在地等为主要依据，实行领导包案责任制，由包案领导根据每一个信访矛盾的内容，明确责任单位、责任部门和责任人，督促落实化解、缓解和稳控措施。另外，针对这几年反响较大的八个村（改制村）反映的动迁政策、宅基地补偿等问题，我镇主要领导更是经常以定期、不定期的形式约访群众代表开展信访沟通会，与群众一起就近年来的热点问题进行深入讨论、沟通，为进一步密切群众，了解民情、民意提供了坚实保障，也为政府决策村民长效增收机制提供了可靠依据。

（三）秉持依法依规，形成良好的信访工作秩序

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。对暂不具备解决条件，需逐步给予解决的，向来访人解释说明政策情况，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，由司法所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，维护信访人的合法权益。

（四）重视初信初访，源头减少重复信访发生率

一是规范初信初访受理工作。注重从办信、接访的起始点抓起，明确工作职责，规范操作流程，做到“件件有回音，事事有着落”，使每一件信访事项都能够按期办结。二是明确初信初访责任分工。对一些比较复杂的初信初访问题，要根据事件的性质和涉及的范围，及时向分管领导汇报，组织牵头职能部门和相关单位联合开展协调工作，制定化解方案。三是确保初信初访的办结质量。对于领导批示、转办的重要初信初访信件，随时跟进处置进展情况，及时解决跟进中发现的新问题，提高初信初访工作质量。

（五）学习贯彻《信访条例》，开创信访工作新局面

为进一步深化今年4月新修订的《xx市信访条例》，我办全体人员于XX年4月17日参加了由区信访办组织的“闵行区信访培训会议”，认真解读了新增加的条款内容，深入强化了相关业务操作技能。新的《信访条例》与旧条例相比，增加了畅通信访渠道、创新信访工作机制，以及强化信访工作责任的内容，并完善了维护信访秩序的内容。通过这一次的集中学习，使我办人员更加深刻领会、准确把握了条例的内容，牢固树立了以人为本、履职为民的理念，了解了加强信访受理和交办督办、综合分析和信息报送群众工作的重要性，提高了进一步做好信访工作的能力和积极性。

>三、工作中存在的问题

（一）群众思想观念上存在误区

一些上访群众不管反映什么样的问题，都坚持一个观念，就是：不找信访办，不找具体部门，只有找书记、镇长才能解决问题。另一些群众认为不论什么事，只要参与信访的人越多，问题就能解决得越快。还有一些信“访”不信“法”的群众，心里清楚自己反映的事情属于涉法涉诉，但往往因为诉讼费用等问题，加上信访的门槛又低，第一个想到的就是来上访，寻求政府帮助。这些现象，在我们日常处理的信访事项中已经占了较大比重。

（二）因政策法规限定，违规现象处置缺乏有效抓手

一些缠访、闹访事件之所以有禁无止，与对违规上访者惩处不力有很大的关系。究其原因，一是由于目前还没有将《信访条例》和《治安处罚法》的相关规定相结合。二是对一些严重影响政府正常办公秩序的缠访行为没有制止的有力措施，导致上访人屡次缠访、闹访。还有一些无证无照的餐饮店铺（如水清路、报春路无证餐饮店，名都路步行街无证餐饮店等），都因前期监管不力、制度不全及相关行政法规的限定，使得职能单位缺乏有力的依据给予严厉查处，无法从源头上进行根治。

>四、下半年工作打算

（一）强化稳控责任，及时做好排查化解工作

建立矛盾纠纷排查化解制度。把工作中心从事后处理转到事前防范上来，进一步健全和完善“经常排查、定期分析、预警方案、限期化解、应急处置、责任倒查”的排查工作机制，真正做到矛盾纠纷排查发现得早、化解得了、控制得住、处理得好，把矛盾纠纷化解在最基层，解决在萌芽状态。

（二）加大宣传力度，做好上访群众思想工作

引导、教育群众依法有序上访，让群众明白处理信访问题在基层而不是在上级，解决信访问题靠法规而不是靠领导。坚持“疏”、“堵”结合，对一般的群众上访，采取教育疏导为主，及时化解矛盾；对恶意纠缠、影响机关工作秩序的群众上访，坚决批评制止，情节严重、影响较大的，移送^v^门依法查处。

（三）完善制度建设，健全社会稳定风险评估机制

对一些涉及面广、与群众利益密切相关的房屋拆迁、土地征用、城市管理等重大政策、城市管理措施以及其他可能影响公共安全的大型活动等重大事项，要狠抓预防、提前介入、深入调研、详细论证，对可能发生的矛盾进行科学预判，切实把握政策、决策关口，从源头上防范各类矛盾的发生。

**写好信访工作总结9**

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管领导阅批，尽快落实，由街道班子直接包案。

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，我们仔细听取其反映的问题，做好详细记录。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。

**写好信访工作总结10**

>一、进一步加强政治理论学习，不断提高自身综合素质

一年来，我进一步学习了^v^理论、“三个代表”重要思想和科学发展观;学习了党的十七届四中、五中全会精神;学习了国家的法律法规和党的各项方针、政策;学习了科学文化知识和工作业务知识。通过理论学习，使我的自身综合素质和工作业务水平得到了进一步提高。

>二、切实履行国家公务员职责，认真搞好各项本职工作

20xx年，我一方面不断学习国家法律法规、政策和业务理论知识，另一方面还把所学的理论全部用于工作实际中，兢兢业业地搞好自己的本职业务工作，努力完成了各项工作任务：

(一)食品药品安全工作

20xx年度，我按照县政府食品安全工作目标考核责任书和药品监管委托执法协议的要求，认真履行职责，切实搞好全镇辖区内食品药品安全工作，使我镇未发生一例食品药品安全事故，确保了全镇人民群众的饮食用药安全，为平安荣昌、平安清江建设做出了积极的贡献。主要工作：

一是积极组织、协调并参与全镇食品药品安全大检查工作共11次，对全镇食品药品安全存在的隐患进行了彻底排查;

二是全面落实农村加宴申报管理制度，全年共申报管理农村加宴152户次;

三是认真开展了学校集体食堂食品卫生清理整顿工作;

四是按照要求积极认真办理了餐饮服务许可证1户;

五是积极与镇有关部门配合，利用全国法制宣传日、综治宣传月、食品安全宣传周活动等开展《食品安全法》、《食品安全法实施条例》、食品药品安全知识和宣传咨询服务活动，全年共6次;六是加大了对游医和保健食品宣传活动的打击力度;七是对各村卫生室药品安全工作进行检查和督促共16家次;八是对全镇5家药品经营店、2家个体诊所、10个村卫生室等进行建档管理;九是加强了对全镇食品药品安全协管员和农村厨师、餐饮服务行业从业人员的培训。

(二)信访工作

20xx年xx月，镇党委政府安排我到综治信访办工作。因工作需要，xx月份本办公室王善超同志被借用到县环保局工作，因此，我一人肩挑二人的工作，将信访、法建、食品药品安全工作担子全部一个人扛下。但是，我不怕苦，不怕累，对工作高度负责、兢兢业业，认真抓好各项工作：

一是信访稳定工作，我刻苦学习信访条例、学习业务知识;

二是走村入户，调查处理每一件群众上访、信访问题，全年共处理2件;

**写好信访工作总结11**

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。

**写好信访工作总结12**

20\_年，我部(局)围绕信访工作制度改革重点，立足便民为民，创新举措全力打通服务联系信访群众“最后一公里”。

1、完善联合接访制度。在坚持我市已有联合接访模式的基础上，于今年年初在县(市、区)全面推开了一个县(市、区)直部门轮流到信访接待场所接访一周(“一局一周”)活动，全市上下进一步形成了重视群众工作、合力化解信访问题的良好环境。

2、规范基层平台建设。按照省委、政府部署要求，认真学习“徽州经验”，深入推进全市乡镇一级综治维稳信访工作中心建设，目前已全部建成，初步打造了基层集中办公、集约管理、集成服务的社会治理新平台。与此同时，认真学习“枫桥经验”、“南陵经验”和“徽州经验”，借助“阳光信访”系统督促基层真正落实“乡为主”各项机制，使矛盾问题大都在基层一线得到了及时就近就地解决。

3、加快推进诉访分离和逐级走访。按照中央及省委、政府改革信访工作制度的有关意见，我部(局)在改革现行信访制度、执行诉访分离和规范越级访行为的同时，还结合我市实际初步拟定了实施细则，建立健全了长效机制，积极引导信访群众依法按政策维护自身合法权益。

**写好信访工作总结13**

20xx年，xx街道的安全生产工作，在街道党工委、办事处的正确领导下，在县安监局的具体指导下，街道党工委、办事处认真贯彻落实国家、自治区和市、县关于抓好安全生产工作的重要指示精神，全面落实XX县人民政府全面开展安全生产大检查做好“打非治违”和集中整治工作的指示精神，坚持“安全第一，预防为主”的方针，扎扎实实地抓好xx街道的安全生产工作。通过采取加强领导，广泛宣传，狠抓落实等有效措施，积极做好安全生产舆论宣传，组织抓好安全生产技术培训，认真组织安全生产大检查，狠抓隐患排查，全力抓好整改。全街道安全生产形势保持基本稳定，全年辖区内没有安全生产事故发生。全街道的安全生产形势得到了进一步的巩固。

(一)加强领导，明确职责

按照安全生产“一岗双责”的工作制度要求，街道专门下发了《关于进一步贯彻落实安全生产“一岗双责”职责的通知》文件，明确了领导班子和机关各站、所、室以及各社区的安全生产工作职能。8月下旬，按照国家、自治区、市、县全面开展安全生产大检查做好“打非治违”和专项整治工作的指示精神，为做好此项工作，xx街道进一步加大了领导和工作力度，首先对原安全生产委员会进行了调整，重新成立了由街道党工委副书记、办事处主任xx任组长，分管领导任副组长，各社区书记、街道安监站、综治办、派出所、工商所和民政办负责人为成员的安全生产工作领导小组。进一步健全了安全生产工作机构，加强了工作力量。同时制定了《xx街道全面做好安全生产大检查深入开展“打非治违”和集中整治工作实施方案》，安全生产工作由主要领导亲自研究部署，分管领导亲自带队督办，层层落实责任，明确工作任务和时限，确保各项工作措施落到实处，为全街做好安全生产大检查深入开展“打非治违”和集中整治工作奠定了良好基础，为安全生产工作的顺利开展提供了坚强的组织保障。

(二)落实责任，完善设施

(三)加强检查，排查隐患

总之，xx街道今年的安全生产工作，领导重视、措施得力，也取得了一定的成绩。但距实际工作要求还有一定的距离，在今后的工作中，我街道将进一步贯彻落实各级对安全生产工作的指示精神，明确责任，加大力度，把全街道的安全生产工作深入扎实、坚持不懈的开展下去，抓出特色，抓出成效，确保全街道安全生产形势的稳定。

**写好信访工作总结14**

和谐生美，文化提升品位，而社区的文体活动因为有了大家的支持而活跃中体现美好。我们的节日在社区居民的广泛参与下迸发夺目的光彩。元宵佳节社区居民相聚猜灯谜，小朋友们则喜笑颜开梦回老底子，闹着花灯迎佳节；三八妇女节里妇女姐妹喜相逢来把趣味共分享，踊跃报名花样多多；感恩母亲节，孩子浓情献爱欢乐永相伴；青少年暑期活动的开展拉开了新一轮属于青少年的快乐假期。暑假期间，星苑社区将开展了^v^金色童年、红色旋律、绿色文明^v^为主题的一系列活动，融合了红^v^欣赏、革命教育基地参观、文明卫士竞赛、闲置物品交换、五彩文明绘画和青春才艺展示等。以学习教育、实践、体验、锻炼感悟、创新活动等多种形式培养青少年的道德感、责任感。同时我社区通过调查了解发现百丈花园小区内的健身路径年久失修，对居民健身带来了极大的安全隐患，我们通过考量已经更新购买了一套新的健身路径，给小区居民创造了尽可能好地健身环境。通过挖掘社区舞蹈人才，社区还成立了海派秧歌舞蹈队，他们的健身锻炼同时也带动了身边的人开始逐步加入社区舞蹈健身的环境中去。这些文体活动的开展，大大繁荣了社区精神文化，加强了居民之间的友谊和联系，增长了居民的社区归属感、认同感、亲情感。

以上是本社区今年自成立以来的相关工作总结，虽取得一些成绩，但也存在一些缺点和不足。社区成立时间不长，社区构成又相对复杂，居民的认知度相对不高，为此我们要加强相关宣传力度，提高居民的认知度和归属感，打造行散而神不散的具有高度凝聚力的新社区。相关社区工作的服务经验不足有待加强，在以后的工作中我们要加以不断改进和完善，努力把各项工作做得更好。

>展望下半年-

我想有更多的准备和计划需要付诸实践，而在这半年中我们所看到的不足也需要用努力加以兑现。

1.做好楼群组长，特长人员的挖掘工作，特色楼道或区域的评比创建活动，特别是挖掘文体类的各项人才

2.文化活动的多项开展，做好群体具有团队协作活动的开展和策划。比如组织乒乓球比赛或者羽毛球比赛，做好元旦游园活动的策划。做好文体团队组建工作，比如腰鼓队等人才的物色

3、继续做好社区通讯文稿的采编工作。

**写好信访工作总结15**

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^v^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。

>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

**写好信访工作总结16**

有人说，耐性会随着工作生活的加重而磨灭，激情也会随着岁月的拖沓而消失殆尽。但他却总结出以下信访工作经验。

我叫XX，来自XX的一个乡下娃，从十八岁来南昌闯荡到现在人近中年，进入市出租公司已有六个年头，从风里来雨里去的外勤稽查，到机关办公室，再到一线营运公司的信访岗，每个岗位都敬业职守，以公司为荣，以公司为家。

我现在是市出租公司下属大众营运二公司信访处理员，一年多的的信访工作让我的工作每天都具有挑战性，既像一个心理医生又像一个服务生，既要把握乘客和司机朋友的心理，又要安抚解决双方的矛盾，让事情不激化，对待事实认真清楚，更要学会不偏不倚，不顾此失彼。最重要的是要清楚顾客为什么投诉？是为了权益？是利益？还是无理取闹？

从业以来总结出几点经验提供参考。我把乘客分成以下几类：

>青铜级

维权意识一般，为争一口气，甚至是只为了投诉的过程，至于结果不重要，因为有一部分投诉人就是为了让司机恶心一下就舒服了，好处是只需把处理结果告知对方，基本事情就可搞定，一般刚踏入社会的小青年，学生党居多，让对方发泄完，安抚好情绪就可。

>白银级

维权意识强烈，除了必须要处理结果，更在乎自己的权益是否得到维护，比如多出的钱是否要回。自己的利益一分一毫都不会让步，这类以上班族居多，权益斗士。

>黄金级

这个级别的人走南闯北一般见多识广，投诉只为了维护自己的权力，至于利益反而不是那么重要。更多的时候喜欢说说自已的人生经历，我们要做一个倾听者，多听多肯定对方，给予对方更多的理解和尊重。

>骨灰级

此类乘客有如信访工作人员的杀手，对任何事情都是抱着不信任的态度，任何处理结果都很难满意，少数人漫骂信访人员就像骂街一样，先过瘾了再说，反正不用负任何责任。如果无法保持平静的心态基本和对方谈判失败，甚至会把投诉对象转移到信访处理员身上。大多信访人员不敢面对，很难保持平静的心态和对方交谈。我遇上这种投诉者会让对方讲完不插嘴，时不时的给予对方肯定，一次电话不成再打一次，只要对方不是无理乱骂人，我们就是一个倾听者，要有耐心和信心。最后乘客怨气出完就好了，我们要在听的过程中把握重点绝杀一击，这类人以社会闲散人居多。

信访工作每天遇上的问题和人都各不相同，要保持平常心，否则会有生不完的气，千万不要把自己当成主角乱了阵脚，和投诉人发生争执，这十分考验信访人员的耐心和细心，应变能力和表达能力也是不二法门，你越专业，对方就越尊重及相信你，更容易接受你的处理意见。

在此向信访前辈致敬，前辈们的付出和完善信访工作程序才能让我们少点摸索多些借鉴。

**写好信访工作总结17**

开库康乡计划生育办在乡党委、乡政府的正确领导和县、计生部门的具体指导下，把计生信访作为促进整体工作稳步推进、维护社会政治大局稳定的大事来抓，不断创新工作机制，建立健全各项制度，变上访为下访，注重源头管理，严格依法办案，使计生信访工作成为一个了解村情民意、捕捉社会矛盾、明察工作问题的“窗口”，起到了应有的预警作用。今年以来，由于党委、政府的重视和计生信访工作人员的辛勤努力，我镇的计生信访实现“四无”，即无县以上集访、无乡上个访、无上访老户和投信大户、无积案，为优化计生工作环境、促进社会稳定和提高计生工作整体水平做出了应有的贡献。我们的主要做法有三点：一是强化领导，优化工作队伍；二是强化宣传，优化工作环境；三是强化服务，优化工作机制。

一、强化领导，优化工作队伍

近年来，我们乡党委政府一直高度重视计生工作特别是计生信访工作，把它列为“一把手工程”，书记、镇长亲自抓负总责。基本上做到了重视到位，力量到位，投入到位，责任到位，使工作得以顺利开展。一是领导重视到位。一方面，乡里专门成立了由主管计生工作的领导任组长、计生办主任任副组长、各村计划生育员、村主任为成员的领导小组，明确分工，各负其责；另一方面，每月召开一次计生信访工作情况分析会，专门研究计生信访工作中遇到的困难和问题，保证每一件计生信(人)访案件都能够得以及时立案查处，给来信来访群众一个满意的答复。二是力量组织到位。我们把机关工作人员中综合水平高、业务能力强、工作有力度的精兵强将调整充实到计生工作第一线，每个行政村在施行计生管理员聘用的基础上，全都配备了专(兼)职信访信息员，建立了一只懂管理、会工作、能征善战、富有效率的计生信访工作队伍。三是工作责任到位。我们把“首问责任制”引入计生信访工作中，要求计生信访工作人员必须做到“有访必接，有案必查；全程负责，错案追究”；在接待来访群众时，要耐心热情、态度和蔼、语言亲切、服务周到、迎进送出，做到“四个一”：即一张笑脸相迎，一盆清水洗尘，一把椅子让座，一杯开水暖心。使上访者在亲切暖人的气氛中敞开心扉、畅说欲言，使工作人员及时全面地了解真实情况，快速准确地化解矛盾和问题。

二、强化宣传，优化工作环境

计生信访工作的出发点和归宿，就是通过多渠道、多形式的宣传教育，把计划生育政策法规交给群众，使他们由了解到理解，由回避到参与，由抵触到支持，即便是由于一时不理解、不支持需要“讨个说法”，也能够做到逐级反映，有序上访。如果一些群众有苦无处诉，有话无处说，有情况、

有问题、有矛盾不知道该向谁去反映、到哪里去解决，势必会“病急乱投医”，乱跑乱找造成越级上访。因此，镇计生办把有关计生政策法规的宣传贯彻始终，贯穿于整体工作的全过程，抓住一切机会，运用广播、标语、、宣传单、流动展板等一切行之有效的形式宣传《信访条例》，《关于引导群众逐级上访实施办法》、《人口与计划生育法》和《黑龙江省人口与计划生育条例》等法律法规和其它计生相关知识，做到进村入户，宣传到人，让群众认识到逐级上访是规范个人上访行为、维护自己合法权益的`有效途径，使一些久拖不决的老问题得以妥善解决。

三、强化服务，优化工作机制。

按照《计划生育信访工作规范管理办法》有关规定，重视和处理信访人的初信初访，及时发现苗头，采取有效措施，把问题消化在基层，消化在萌芽状态，把握信访工作的主动权，是我镇信访工作的一贯做法。第二年，镇村主动帮这对夫妇办

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