

# 最新信访局热线工作是干的 信访单位工作计划单位工作总结(精选5篇)

计划是一种灵活性和适应性的工具，也是一种组织和管理工具。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

## 信访局热线工作是干的 信访单位工作计划单位工作总结篇一

xxxx年，在县委、县政府的领导和市信访局精心指导下，我局深入贯彻落实上级信访部门和县委县政府工作目标任务，全力推进信访工作“三无”创建、“信访积案化解”、“重复信访集中治理”等活动，扎实开展信访各项工作。

半年来，全县共接待群众来访xxx批xxx人次，其中初访xx批xxx人次，重访xxx批xxx人次，受理上级转送来信xx件(均为国家信访局转送)，其中初信x件、重信x件，已办结x件；受理上级转送网上投诉xx件(国家信访局xx件、省信访局xx件、县信访局x件)，其中初次投诉x件，已办结xx件。x-x月共受理初信初访事项xx件，无超期未办结情况。

为进一步畅通信访渠道、推进积案化解，制订了《xxxx年xx县信访工作“三无”创建工作方案》，在全县深入开展“积案清零”行动及“三无”县、“三无”乡镇、“三无”村(社区)创建工作。

### (一)明确了工作目标

1. 努力争创国家级、省级信访“三无”县市区，全县“三无”乡镇创建率达xx%(xx个)以上，“三无”村(社区)创建率

达xx%(xxx个)以上。

2. 重复信访积案化解工作目标□x省“集中治理重复信访、化解信访积案”专项工作交办我县信访件，在x月底至少化解xx%□年底化解xx%以上。

## (二) 落实了工作任务

1. 推进重点信访问题化解。各级各部门严格按照“三到位一处理”工作要求，切实加强矛盾问题和信访积案的化解，特别是省、市交办、督办的重点信访问题，逐级明确包案领导、明确责任主体、制定化解方案、落实工作措施，推动信访问题妥善处理、涉访人员有效管控。针对省市交办的重复信访积案，认真制订化解方案、建立化解台账，由相关县领导包案化解和稳控，按照“五个一”（即一件信访积案、一名包案县领导、一个化解工作小组、一套化解方案、一套稳控措施、一个会议记录）的要求组建工作专班。包案人员对所办案件一包到底，做到了包情况掌握、包案件化解、包息访息诉、包人员稳控。目前，化解率达到xx.x%□

2. 落实领导干部接访下访。县级领导干部每月至少x天，乡镇领导干部每周至少x天，到信访接待场所坐班接访或下访。各级领导干部主动带案下访、约访，深入基层一线，面对面倾听群众诉求，现场化解矛盾问题。

3. 夯实创建工作基础。各级各部门严格按照相关要求和标准，配备了专门信访工作力量，健全完善了各级来访接待场所建设。各创建单位按照“谁主管、谁负责”工作要求，切实加强组织领导，结合工作实际，制定活动方案，广泛宣传信访法治政策。各乡镇严格按照“三无”目标任务设定，深入推进信访“三无”村(社区)创建工作，确保创建工作全覆盖。

4. 规范信访事项受理办理。各级各部门进一步规范信访事项

受理办理工作规程，健全完善受理办理工作制度，在信访办公场所公示并严格执行，不断规范信访事项登记录入、转送交办、受理办理、答复送达、结果录入等程序，不断提升信访事项办理群众满意度评价参评率、满意率和回访率。全面推进依法分类处理信访诉求，不断完善依法分类处理信访诉求部门清单，进一步完善信访事项分类处理的转送交办、受理办理、依法终结等工作程序，确保甄别到位、程序合法、导入顺畅、处理及时。

(一)老户抱团上访时有发生，越级访压力较大。x-x月，我县累计到市以上越级上访xx批xx人次。老户抱团隐患依然存在，一些上访老户为达到给政府施压的目的，不同诉求人员串联抱团上访，给我县信访维稳工作带来较大压力。

(二)积案化解工作推进效率不高。从工作推进情况看，我县专项工作化解进度缓慢，距x月底化解xx%的目标还有差距。主要原因有：一是专项工作交办件都是历年来重复信访事项，大多数案件都经过责任单位多次办理，化解难度很大。二是信访诉求不合理，信访人企图通过缠访、重复访达到自己目的。

(三)信访事项办理质量不高，业务能力有待进一步提高。部分职能部门信访工作人员调整频繁，信访事项办理业务不熟悉，信访件办理质量不高，造成已化解信访件回流。

1. 加大“三无创建”工作力度。各乡镇、各单位要结合自身实际，深入推进“三无创建”活动，扎实做好矛盾纠纷隐患排查和源头治理工作，提升基层化解信访矛盾能力，从源头上及时化解矛盾，切实把信访问题解决在村组、把矛盾隐患化解在萌芽。做到“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”，切实将问题解决在基层。

2. 加大信访积案化解力度。为确保完成今年专项工作化解任务，将采取以下措施：一是强化领导带头包案，不断完善领

导包案机制;二是强化督导督办，县信访联席办、县委县政府督查室要对全县专项工作开展情况进行专项督导督办，督促责任单位严格落实包案责任，及时化解信访积案。三是强化工作调度，实行一周一调度、一月一汇总通报。对工作进度靠后的乡镇、县直单位，由县信访联席会议进行约谈。推动信访积案化解，通过“控增量”、“去存量”，逐步实现“积案清零”。

3. 加信访工作业务培训力度。通过举办信访业务培训班等途径，进一步加强信访业务学习，切实提高各级信访工作人员的业务水平，增强信访工作人员解决群众实际问题、服务群众的工作能力。

## 信访局热线工作是干的 信访单位工作计划单位工作总结篇二

信访工作是政府与人民群众联系的纽带，做好信访工作能及时解决群众反映的问题，稳定群众情绪，最终稳定社会。信访工作的重要性是不言而喻的。以下是小编收集整理街道信访工作总结及下一年工作计划，仅供参考。

今年以来，我街道在市、区信访部门和街道党工委的坚强领导下，全面贯彻落实省、市、区各级信访综治维稳工作会议精神，始终坚持把信访工作作为落实维稳综治第一责任要求的出发点和落脚点。通过信访工作体现以人为本，执政为民的工作理念，积极探索新形势下信访维稳工作新机制，着力推进陈年积案的化解，努力维护社会公平正义和信访人的基本权利。全街道以社会稳定和谐为主要内容的信访维稳工作取得了历史性胜利，全街道重点信访户(缠访户)实现了无一人进京上访的目标。信访工作取得了较好的成绩。

今年以来，我街道信访态势总体平称稳，但自今年元月15日河西、三河两个村委会按照市政府行政区域划分给新枫街道

管辖后，信访案件大有上升势头。截至现在我们共收到群众来信来访112件，其中上级交办23件，本级来访33件，热线电话56件(包括省长信箱1件，市长信箱2件)。反映的问题主要有危旧房改造、征地拆迁、劳动就业等民生问题。。到目前为止，全街道没有发生一起集体上访，没有发生一起因工作失责引发的重大群体性事件和重大信访事项，赴省进京上访控制在零指标。

1、街道党工委始终把信访工作作为“一把手”工程来抓。首先成立了由党政主要领导为组长分管领导为副组长，有关部门负责人为成员的街道信访工作领导小组，明确了主要领导负总责、分管领导具体抓、有关部门各负其责的信访格局。其次街道党工委对基层单位实行了《信访责任追究制》，同时跟各单位签订《信访责任状》，实行一级抓一级、一级对一级负责，有效得调动了基层主要领导和各部门重视信访、参与信访、化解矛盾的主动性和积极性。

2、街道每月在党工委、主任办公会上都要专题研究部署信访工作，做到逢会就讲、遇访就商。街道领导们在百忙中还坚持做到“四个亲自”亲自到信访接待室值班、亲自接待来访群众、亲自批阅来访信件，亲自解决信访问题。今年根据上级部门的要求，街道党工委、行政联合发文进一步就领导接待实行《关于领导干部接访和机关干部下访活动实施方案。

1、我们一直以来，始终坚持开展日督查、周排查、月检查制度，及时深入到群众中了解情况，在第一时间掌握信访信息苗头和信息动态，为调处信访、息访打下基础，避免群体上访事件的发生，把问题解决在萌芽状态。

2、国家两会期间街道党委书记亲自部署工作，要求各社区坚持24小时值班制度，充分发挥好信访信息员的作用，各单位对不稳定因素和群体性事件做到苗头发现的早、化解得了、控制得住、处置得好，切实把各类问题化解在本辖区，对重大、难度大的信访件要及时上报到街道，街道信访办将按照

各类问题实行领导包案制，在两会期间我街道未发生一起赴省进京上访件。

无论来信来访是否存符合政策要求，但抓好每一件信访件的落实至关重要，及时调处，才能出成效，才能避免矛盾激化，造成不必要的影响，一年来，无论是街道领导，还是战斗在信访一线的工作人员都把每一件信访件当作一个重要的问题来解决，信访工作也确实在解答、解决每一个来访群众的问题中向前推进。我们坚持做到当天解决的不拖到明天，小问题由部门负责人和分管领导落实。大问题经街道党委会、党政联系会研究落实。

- 1、继续加强与其他部门之间的沟通联系，做好配合与
- 2、进一步提高信访干部素质、不断提高新时期信访干部的综合素质和工作水平。
- 3、继续努力探索把信访问题解决在基层的新路子，努力加强观念创新，树立大信访观念。
- 4、继续加强重要会议和节日长假期间信访稳定工作，坚持值班和信访情况“零报告”制度，确保通讯畅通。
- 5、继续严格按照《信访条例》规定，按时限要求认真办理领导的信访批示件和上级信访部门的交办件、转办件，做到程序规范，材料事实清楚。

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，我办受理群众反映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。

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。

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。

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。

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。

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。

我办为深入贯彻国务院新修订《信访条例》具体内容制度化规范化，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。

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四项制度的落实：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。通过狠抓四项制度的落实，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。

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。

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。

- 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。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。

# 信访局热线工作是干的 信访单位工作计划单位工作总结篇三

## 一、2020年工作总结

2020年信访办以省院《信访积案清理化解百日攻坚战》活动为契机，对涉诉信访工作进行了积极探索，更新思想观念，畅通信访渠道，转变工作方法，走出一条涉诉信访工作新路子，创新了一些方法，取得了较好成绩，2020年我院没有进京访、进京非访和群体访案件。

### 1、健全涉诉信访工作机制

（试行）》。进一步明确：院党组书记、院长是法院信访工作第一责任人，主管副院长主抓、信访工作人员和各部门长具体抓信访工作，一级抓一级，层层抓落实，形成齐抓共管，人人参与的信访工作局面。各部门长每周二必须到信访一线接待上访人，把苗头问题解决在初访；狠抓案件质量，从源头上杜绝和减少上访。

### 2、全面清理积案，着力实现“清仓见底”。

信访办以信访积案“存量清仓见底”为目标，扎实开展化解涉诉信访积案专项工程。制定了《阿城区人民法院信访积案清理化解“百日攻坚战”活动实施方案》，成立化解信访积案工作专班，实行专案专人包保，全力攻坚，精准施策，包案督办并逐案形成信访卷宗。逐案研究化解方案、解决措施，全面开展积案清理化解活动。通过案件评查区分信访有理、无理，将评查结果作为维持公正结论和依法纠错的依据。对无理信访案件，加强宣传教育，引导信访人合法维权，告知信访权利义务，结合案情充分释法明理。

省院百日攻坚战重点督办的67件信访案件，化解63件，其中

信访书面保证息诉罢访的51件；导入程序2件；省院确认终结转地方稳控10件. 3、细致摸排，将涉法涉诉案件纳入档案化管理范围。

以2018年以来进京登记访、进京非正常访、到省访及中央、省、市巡视等工作期间移交案件为清理重点，排查摸清访量基数，共排查信访案件233件（重复访29人67件次），其中非诉案件3件，赔偿案件2件，行政案件18件，民事案件58件，刑事案件13件，执行案件135件。建立信访案件台账，做到信访案件导入、移交、转办、督办、反馈全程留痕，切实提高信访件办结率，增强信访预防、矛盾排查力度。

#### 4、积极开展依法确认终结工作。

协调各责任部门加大推进无理访确认工作力度，对符合终结标准，应办理移交属地管理的信访案件，积极将相关情况向区委政法委汇报，请区委政法委予以帮助协调办理无理访案件转出工作。2020年我院信访案件经省院确认无理访2件，均已转出由地方稳控；目前，我院信访案件正在省院无理访确认中6件，拟报中院转送省院无理访确认18件。

#### 5、重视初信初访，提高首办成功率。

把好群众初访第一关，对于群众初访中反映的问题，能一次性彻底解决的，不让群众跑两次，防止一般性的群众信访转化为涉法上访；做到来访有人接、材料有人收、咨询有人答，工作有反馈，为信访人提供“一站式”服务。努力提高信访工作的质量和效率，力争将初信初访问题解决在萌芽状态，形成信访工作的良性发展的局面，防止缠访闹访事件的发生。

## 二、存在的主要问题

### 1、从源头上消化和遏制涉法信访问题力度不够

个别干警没有充分认识涉诉信访工作是一项艰难而复杂的工作，大局意识、司法为民意识、责任意识不强，切实把信访工作贯穿到审理案件的每个环节，稳定当事人情绪，及时化解矛盾工作力度不够。办案人遇有信访苗头的案件不能及时汇报。对有闹事苗头的信访案件，信息不畅通，沟通不及时，没能把信访事件消除在萌芽状态。

### 3、对无理闹访、缠访人员制裁力度不强

## 三、2020年工作计划

1、建立廉洁高效的处访绿色通道。建立信访工作流程管理，对信访工作各个环节进行有效管理，保证信访渠道的畅通和行之有效的处访办法。以来信来访必登、登记必查、查必有果为原则，对全院立案、审判、执行及纪律作风等方面存在瑕疵、错误及群众不满意的各个方面和环节，进行登记造册、分流管理、专人负责、确保信访问题源头上有人管，过程中有人查，责任上有人担，促进信访问题及时答复和有效化解。

2、建立督办及追责机制。根据我院信访工作责任追究实施办法，信访办对信访案件进行接待、登记后，对办理落实情况下达信访督办单，由责任部门主管院领导对信访案件进行督办。具体承办单位应按督办单时限和要求进行办理，并将办理情况报信访办，由信访办形成信访卷宗，并将办理结果反馈给信访人。对未及时和按要求办理的，信访办经领导批准发布信访工作通报，并根据我院信访工作责任追究实施办法对相关责任人进行追责。对来访内容涉及法官违法乱纪的，信访办经请示院领导后将材料转交纪检监察部门，并协同办理。

3、建立信访通报机制。主要包括上级部门转送、交办信访事项的处理情况、日常接访中群众投诉的信访问题处理情况等。对全院3个月内信访基本情况、信访化解情况及新类型信访情况做好统计分析，并对未化解信访问题进行全院通报，同时

分析总结信访问题特点，并就季度内信访特点提出相关建议。及时为院党组决策及全院立、审、执运行分析提供反馈信息，促使信访问题得到及时、有效、妥善的处理。

在今后工作中，信访办将继续查找不足，不断改进，并注重结合实际，以“群众诉求合理的解决问题到位、诉求无理的思想教育到位、生活困难的帮扶救助到位、行为违法的依法处理到位”为总要求，积极探索务实有效的工作方法，依法纠正执法差错，保障合法权益，维护公正结论，引导信访人有序理性反映诉求，扎实做好涉诉信访维稳工作，以法治思维和法治方式处置信访事项，切实提高干警处理信访问题的水平和群众工作能力，逐步实现把涉诉信访问题纳入法治轨道解决。

信访办工作总结

年信访办工作总结

法院工作计划

人大信访办工作人员工作总结

信访办接待人员工作总结

## 信访局热线工作是干的 信访单位工作计划单位工作总结篇四

你还在为如何写出优秀的《工作总结范文及工作计划》而烦恼吗？快来看看小编为大家为您整理的《2019年信访工作总结范文及2019年工作计划》吧□20xx年以来，在区委、区政府的坚强领导下，在省、市信访部门的大力支持下，全区各级党委、政府认真贯彻年初召开的全区信访工作会议精神和落实信访

工作目标管理责任书的内容，进一步加大了对信访工作的领导力度和工作力度，区信访部门和各级信访工作者在信访量大幅上升、任务繁重、工作难度增大的情况下，认真处理群众来信来访，及时反映社情民意，妥善解决人民内部矛盾，为维护群众的合法权益，促进社会稳定，密切党委、政府与人民群众的联系，为推动我区“加快发展，富民强区”战略实施，全力维护社会稳定，做出了积极贡献。

概括起来，主要表现在以下几个方面：

20xx年，面对严峻的信访形势和繁重的维护稳定任务，区委、区政府和各级党委、政府、街道工委、办事处进一步深化了对信访工作重要性的认识，把信访工作列入党政议事日程，作为工作的重要内容切实抓紧抓好。

一年来，区委常委会议和区长办公会议多次听取信访工作汇报，研究信访稳定工作。区委、区政府4次召开全区信访工作会议，7次下发信访工作文件，布置信访工作，区信访工作领导小组5次召开会议，研究加强信访工作的措施。区委、区政府又及时下发田办发[20xx]21号文件，安排区委书记、区长、区委副书记、区委常委、副区长参加区党政领导工作日接待群众来访，并从11月10日开始依次接待上访群众。特别是区委书记唐庆明、代区长张海涛上任后，亲自参加全区信访工作会议并讲话，强调加强和做好信访工作，多次对信访工作存在问题的单位提出严厉批评和严格要求，使各级领导提高对信访工作重视程度起到了重要作用。

同时，区主要领导还率先垂范带头阅批群众来信和接待群众来访，先后17次对重要信访问题的处理做出批示，并对重大信访问题亲自协调处理。尤其是解决泉山村刘庄群众上访问题，区委书记唐庆明、代区长张海涛、区委副书记刘祝仁等领导亲自指挥，亲自调度，亲自参加上访问题处理，有效遏制了刘庄群众越级重复集体上访的势头。区委、区政府其它领导同志对信访工作都十分重视，按照工作分工，认真阅批



群众来信，接待群众来访，主动参与重要信访问题的处理。

一年来，区委、区政府领导阅批群众来信37件，接待来访852人次，亲自协调处理重大信访问题23件。全区各单位、部门认真贯彻执行省、市《关于实行信访工作领导责任追究制的规定》，对因工作不力、失职酿成重大信访案件，造成严重后果的，按照信访工作领导责任追究制的有关规定，追究主要领导人、责任人的责任。

今年以来，区委、区政府十分重视信访工作规范化、制度化建设，继续坚持分级负责、归口办理和谁主管、谁负责，谁分管、谁协调的原则；坚持和完善领导同志对分管工作和信访稳定工作一岗双责的制度。为进一步完善奖惩激励机制，努力把信访工作目标落到实处。20xx年，区委、区政府针对当前信访面临的新形势，出现的新情况、新特点，制定和完善了重大信访问题领导包案制度，重复上访问题集中整治制度，处置群体性上访事件制度，重大信访问题协调会制度和信访信息工作制度，使我区信访工作基本做到了有规可依，推动了信访工作的开展，增强了工作可操作性，提高了工作水平。

## 二、突出重点、落实措施，进一步加大对集体访与重复访的处理力度

20xx年，区委、区政府把始终遏制集体访与重复访作为信访工作的重点来抓，通过采取一系列行之有效的措施，及时预防，提前介入，有效地化解了各种矛盾，牢固树立“权为民用、情为民系、利为民谋”的思想。认真研究，积极探索，学会运用教育的办法、经济的办法、行政的办法、法制的办法，切实转变作风，变被动应付为主动下访，变行\*访为依法治访，变单一治访为综合治访，不断提高做好新形势下信访工作的水平。各级领导都能够切实增强\*意识、大局意识、稳定意识，进一步加强党风廉政建设，在工作中能急群众之所急，想群众之所想，帮群众之所需坚决克服为官主义作风，高度重视群众来信来访工作，认真落实领导接待日制度，加

大对信访问题的处理力度。

全区各基层单位坚持政务公开、财务公开民主管理制度，增强工作透明度，保障广大群众的知情权、参与权和监督权，自觉接受群众监督。全区各级各部门采取多种形式加强对群众的法制教育，把从根本上转变群众信访观念作为首要任务，通过张贴、入户发放《关于共同维护社会稳定致全区人民的一封公开信》、《致广大村民的一封信》、《信访问答》等各种宣传材料15000份，深入宣传信访条例等有关法律法规。同时，灌制了录音带，将《信访条例》、《社会治安处罚条例》、《关于整治优化投资环境的通告》等有关法律法规通过广播对群众进行宣传教育，引导群众进一步加深对国家法律法规的认识和理解，依法办事，依法维护自己的合法权益。通过深入持久地进行信访条例社会保障、征地拆迁补偿安置、廉政建设等方面的问题。

信访表现形式日趋激烈。群众上访活动中，异常访突出，大横幅、呼口号、拦车堵路、围堵党政机关的事件频繁发生。择机上访已在不少上访群众中互为效仿，有组织、有策划、互相串联的集体访上升趋势明显，已成为影响社会\*稳定的突出问题。

面对新形势下群众信访活动出现的新情况、新变化，我们工作中还存在一些不相适应和相对滞后的地方。表现在一些同志思想认识、工作作风跟不上新形势的要求；一些干部对群众的疾苦漠不关心，对群众信访活动能推就推，能拖就拖；一些部门对信访案件督办督查不力；有些地方信访力量十分薄弱，与形势和任务的要求不相适应。这些问题在一定程度上影响了全区信访工作争先进位的开展。

### 三、20xx年全区信访工作的安排

要继续坚持党政一把手亲自抓、负总责的领导责任制，定期听取信访情况汇报，部署、检查指导信访工作开展，研究解

决群众反映的热点难点问题。要健全各级信访工作领导小组，明确各级领导抓信访工作的责任，巩固各部门和各单位各负其责、齐抓共管的信访工作格局。要认真落实责任追究制度。进一步落实好区党政领导工作日接待群众来访制度。

要进一步端正思想，转变观念，正确对待群众的信访活动，把群众信访作为重要的社情民意资源，积极拓宽和畅通信访渠道。要贴近群众，心系危困，情为民所系，利为民所谋，急群众之所急，想群众之所想，帮群众之所需，切实解决群众信访反映的问题，为群众办实事。要加强各单位各部门之间的交流与协作，积极探索通过法律途径解决信访问题的新路子。

努力加强观念创新，树立大信访观念、依法信访观念，立足于市场经济条件下信访工作的新情况，理出新思路、拿出新措施。积极探索社区信访工作新经验，在社区想办法投入经费、投入人员、建立信访工作组织，社区通过“民情承包责任制”、“民情日记”、“民情留言黑板”、“谈心角”、“市民抄告单”等形式，构筑信访工作第一道防线。

创造性地开展工作，创新信访渠道，开设领导电子信箱，进一步完善网上信访服务工作，把网上信访工作延伸到两镇九个街道。积极尝试召开信访听证会，请各界代表包括信访人共同参与信访问题处理，做到三公开，法律政策及事实公开、处理过程公开、处理结果公开，通过对信访人知情权、申诉权的尊重，促使信访人放弃过高和无理要求。

为了实现信访“三无区”的目标，我们将采取有效措施，夯实基层，增强基层处理和化解信访问题的能力。今后，要把信访着力点放在区直有关部门，把关口前移到镇、街道和企业，巩固、延伸信访工作网络，开展争创“三无乡镇”、“三无社区”、“三无村”活动。

# 信访局热线工作是干的 信访单位工作计划单位工作总结篇五

下面是小编为大家整理的,供大家参考。

xx始终把信访举报工作置于党风廉政建设和反腐败工作的基础和前沿位置,思考、谋划、把握工作思路、工作重点和工作方式,主动顺应形势和发展的需要,聚焦主业主责,认真实践“四种形态”,为纪检监察机关监督执纪问责工作打下坚实基础。

## 一、2021工作开展情况

截至11月底,xx共接受信访举报xx件,同比增长xx%。其中:检举控告类xx件,占信访总数的xx%,同比增长xx%;申诉类xx件,占信访总数的xx%,同比增加xx%;纪检监察机关业务范围外xx件,占信访总数的xx%,同比减少xx%;上级转交办信访件xx件。

(一)做细做实,夯实工作基础。一是抓好基础培训。针对县市信访统计人员变动较大的实际,采取“学徒式”培训的方法,每月轮流到信访室学习报表填报,由信访室熟悉统计的同志针对归类、累计、表内外逻辑等细节性问题进行一对一教授,有效解决了县市信访统计人员“青黄不接”的问题。二是严格领导责任。县市分管领导严格对《纪检监察机关接受信访举报统计表》《信访举报件办理情况统计表》《重要转办件轨迹跟踪表》等基本报表进行审核把关,对各县市报表报送不及时、敷衍了事,存在归类错误和逻辑矛盾等问题,在相关会议上进行通报。三是强化工作规范。从今年开始,对近年来的信访举报台账、信访举报档案、未立案的案件卷宗档案进行“大起底”清理规范。严格按照《纪检监察机关案件档案管理办法》的有关规定,本着“真实、完整、有序、便捷”的原则进行归档,确保了案件档案的质量。

（二）精准发力，规范业务办理。一是畅通举报渠道。加大对网络举报和电话举报等快捷受理方式的宣传应用，建立了集“信、访、网、电”于一体的信访举报平台。截至11月底，共接收来信xx件，占信访总数的xx%□  
接待来访xx次，占信访总数的xx%□  
接听来电xx次，占信访总数的xx%□  
接收网络举报xx件，占信访总数的xx% □其他方式xx件，占信访总数的xx%□二是规范接访工作。认真接待和处理群众来访工作，耐心听取来访群众意见，严格按照纪律、法律和政策规定答复群众，对业务范围外来访加强宣传引导和释疑解惑工作，最大限度争取群众的理解和信任。三是妥善处置突发情况。完善并落实紧急突发情况应急处置预案，健全工作机制，对信访举报中的紧急情况和突发事件，与信访联席会议各成员单位一道妥善处置，做到快速反应、果断行动。截至11月底，共处理集体访xx次。四是强化内部流程控制。按照“日清、周转、月报、季结”的要求，将所有信访举报统一登记、集中管理，做到“一个口子进、一个口子出”，从信访举报受理、录入登记、呈送签批、移送交办、督办协调、结果审核，最后立案归档，都由信访举报工作部门全流程统一管理，各环节之间“无缝对接”，实现了办理工作规范、高效，确保问题线索寻有根、查有据，件件有着落、事事有回音。

（三）去粗取精，强化分析研判。一是认真筛查信访信息。不断提升阅信能力和水平，增强信息的敏感性，紧盯群众反映的突出问题、顶风违纪问题、苗头性倾向性问题以及群众身边的不正之风，坚持做到去粗取精、去伪存真及时从大量的信访举报件中筛查出有价值的问题线索和信息。二是积极开展个案分析。通过室务会将问题线索“两级排查机制”前置，建立问题线索初步分析评估机制，坚持从“举报动机、来源渠道、举报背景、关联线索”等方面，多角度、多层次排查有价值的问题线索，重点判断问题线索的可信度和可查性，为集体排查打牢基础，截至11月底，共分析重要信访举

报60件。三是做好信访分析报告。每半年组织对信访举报的问题类型、被举报人的职级层次等情况进行梳理分析，从中把握违纪问题易发多发的重点领域、关键环节以及党员干部中存在的苗头性、倾向性问题，形成信访分析报告供领导决策参考。

（四）压实责任，强化跟踪问效。一是抓实常规性督办。通过“电话督查、网络督查、发函督查、约谈督查、集中督查”等多种方式加强督查，督促下级纪检监察机关建立信访举报件受理办理工作机制，加强对转送件流转和办理情况的督促检查，推动转送件得到及时正确办理，提高转送件办理效率。截至11月底，对xx件信访件进行了督办，办理完毕xx件，办结率为xx%。二是拓展督办方式。通过系统对交办件从接收时间、录入时间、批示时间、办理时间等环节实行全轨迹监督。在此基础上，健全交办台账，实行办结倒计时机制，每月20号对之前两月交办的信访举报件进行梳理预警，提醒督促相关单位在10日内必须办结。三是强化专项督办。对群众身边腐败问题的信访举报件进行专项督办，综合采取电话督促、实地指导、听取汇报、调阅卷宗、通报情况等方式，对组织不力、办理不认真、进度缓慢的，遇到难以解决的困难、需要上级给予指导和支持的，超出办理期限仍未报告结果的，以及交办后群众仍然不断重复举报的进行督办。

（五）勇于创新，健全完善制度。一是建立工作交流机制。开通信访工作交流微信群，定期在群内发布纪检监察要闻、信访举报业务知识，开展信访举报业务讨论，有效解决了信访业务指导方式单一的问题。二是建立工作对账机制。对信访报表数据、转出的问题线索实行信息化管理。每月向上报信访报表前，与案管部门数据进行对账，确保两个渠道上报数据一致。同时，对信访举报问题线索从受理、分流、办理情况进行全流程列表式跟踪管理，做到情况清楚、台账清楚、对账清楚，实现了受理情况和办理结果的完整掌握。三是建立信访处置拆分机制。为确保信访处置安全，进一步规范信访举报件拆分程序，实行分级联席制度，指定专人分职级进

行拆分、送阅等工作，其他人员互不交叉接触信访举报件，减少接触面。

## 二、2021年信访举报存在的问题

2021年，信访举报工作虽然取得了一些成绩，但还有很大差距。主要表现在：一是思想认识不到位。信访举报队伍在思想上、行动上没有真正实现“有访必接、有诉必办”，对职责边界认识不清。二是工作方式简单。部分单位仍然沿用“抄抄转转”的陈旧观念，没有自觉把纪律挺在前面，工作方向把握不到位，没有守住监督执纪问责的第一道防线。三是初信初访的化解作用发挥不到位。部分单位对初信初访环节解释不到位、处置不合理、化解不充分，没有全面落实首办责任制，矛盾上交、信访上行现象严重。

## 三、2022年信访举报工作计划

（一）认真治理重复举报问题。研究推动纪检监察机关初信初访首办责任制的完善和落实，从源头遏制重复举报的增量。认真开展重复举报集中治理，选择一批重复次数多、常年反映、久拖不决的典型问题，对纪检监察机关进行交办，加大督办力度。加强对督办结果的分析，深入调研，积极探索解决重复访举报的长效机制。

（二）加强重要信访举报督办。紧盯年节假期，抓住重要节点和“关键少数”，违规出入私人会所、收送礼品礼金、滥发津贴补贴奖金、违规公款吃喝和公款旅游等问题，为有效正风肃纪提供线索支持。紧盯超标准超范围向群众筹资筹劳、摊派费用，违规收缴群众款物或处罚群众，克扣群众财物、拖欠群众钱款，集体“三资”管理、土地征收和惠农等领域抢占掠夺、贪污挪用，以及在办理涉及群众事务时吃拿卡要、欺压群众等问题。

（三）加强业务研究和指导。建立健全业务研究机制，根据

形势和任务变化，及时梳理业务工作中的疑难复杂问题，有计划地开展研究，形成明确解决办法。通过工作调研、下访包案、刊登工作信息、协调解决信访突出问题等方式，指导下级纪检监察机关开展工作，有力提升信访举报工作的整体水平。

（四）加强信访举报工作宣传引导。在畅通举报渠道的基础上，引导群众依纪依规举报。公布举报渠道、通讯方式和举报人权力义务，公开信访举报法规制度和处理程序。宣传举报知识和方法，引导群众有效举报，鼓励实名举报。大力宣传受理范围和管理权限，公布常见的不予受理事项，引导群众依法逐级举报、归口反映问题。

；