

国家信访局工作总结 信访局工作总结 (大全7篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。相信许多人会觉得总结很难写？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

国家信访局工作总结 信访局工作总结篇一

20xx年，区信访局在区委、区政府的正确领导下，紧紧围绕年初全区稳定工作会议精神，按照区委、区政府对全区信访工作的统一要求和部署，继续坚持“依法信访，违法追究，双向责任，注重导向”，紧密结合全区信访工作实际，狠抓各项工作措施的落实，以维护全区社会稳定为己任，以解决实际问题为核心，锐意进取，勤奋务实，创造性地开展工作，为确保全区社会稳定作出了应有的贡献，取得了阶段性成果。

一、坚持不懈地抓好依法治访的宣传教育，进一步端正和规范信访工作导向

今年以来，按照区委、区政府的统一要求和部署，区信访局下大力抓好四乡、五办依法信访宣传工作的硬件建设，强化永久性宣传。一是局主要领导和主管领导深入基层对信访宣传工作现状进行调研，找准制约宣传工作上档升级的症结，制定加强宣传工作建设的具体措施。经研究决定对全区四乡、五办所属村、社区的信访宣传硬件进行统一配置。二是精心制作村级信访宣传标语板块。为使信访宣传工作的具体措施可操作性强，在调查研究的基础上，选取南大园乡东马池村作为深化信访宣传工作的试点，通过认真谋划，结合该村的实际情况，区信访局制定了切实可行的宣传方案，报请区委、区政府主管领导批准后，在南大园乡东马池村选取了一条主

要街道，在街道两侧的山墙上选取突出醒目位置，书写5条标语，专门用来宣传与群众利益密切相关且通俗易懂的有关信访法规常识，达到了寓教于乐的目的。同时，在东马池村召开全区信访宣传工作现场会，在全区大力推广东马池村信访宣传工作的成功经验。三是以推进全区信访宣传工作规范化建设为总纲，在全区乡办一级基层单位统一订制了尺寸一致、内容分板块一致的信访宣传板5块，达到宣传条例、教育群众和依法规范信访秩序、畅通信访渠道的目的，使人民群众进一步明确信访工作的职能和重要意义，推进信访宣传工作规范化建设的深入开展。通过采取扎实、深入、有效的举措，全区干部、群众依法治访的明白率明显提高。四是为突出抓信访保稳定工作的重要意义，真正发挥乡办等基层单位在稳定工作中的堡垒作用。年初，区委、区政府拨出专款近10万元重新统一标准规范设置区信访接待室，并发放信访明白纸近12万份。为进一步加大信访宣传力度，弥补信访宣传纸保存不长久的缺欠，区信访局多方筹措资金近3万元，在全区设立社区信访宣传牌1000余块，进一步使群众明确依法信访、违法追究、双向责任、注重导向的信访工作总方针。

一是加强对干部的教育和管理。先后开展了“衣食父母观”教育、懂规矩守规矩教育、依法行政教育、帮扶贫困村，与贫困户结对子的“结缘工程”等一系列活动，教育大家换位思考，关心群众疾苦，增强带着感情做好群众工作的自觉性。二是深化区级领导信访接待工作。在坚持好原有每周二党政领导接待日、做到有固定地点、有接待人员、有接待记录、建立健全系统的领导接待档案的基础上，今年把*、政协班子等区级领导列为参加信访接待日范围，进一步加大了信访接待工作力度，并继续实行了领导首问负责制、跟踪督查制、结案上报制、律师参与接待等工作等项制度。通过认真坚持领导接待日制度，使一大批重点疑难案件得到解决。据初步统计，今年以来，区级党政领导共接待来访群众反映问题37件、140余人次，已按期办结31件，剩余6件正在解决之中。三是进一步抓细抓实乡办党政领导信访接待工作。区信访局、区委督察室不定期对四乡五办信访接待工作进行检查、督导，

使基层信访接待工作进一步走向规范，使一大批信访隐患通过乡办领导信访接待日制度化解在基层。四是将领导下访与接待群众上访工作实现有机结合。根据市委要求和我区实际，我区于今年11月中旬建立了区级领导和科级领导定期下访制度，规定每月15~20日为下访日，集中深入农村和社区接待群众反映问题，并提前将下访领导姓名、职务、下访时间、地点等内容公示，实现领导干部与群众零距离接触。并于12月1~6日安排全区科级以上领导干部，区主要领导、主管领导靠前安排，身体力行。据初步统计，全区副科级以上领导干部下访达500余次，共解决问题40余件。

为解决群众反映的实际问题，区信访局在认真组织开展学习市委、市政府做出的《关于授予信访部门八项工作权利的决定》的基础上，着力强化了全区各级党委、政府和部门在信访办案工作中的责任，增强了干部依法公正解决好群众信访问题的意识。一是以《决定》精神统一思想认识，增强责任感和主动性。全区各级各部门领导，广大干部和工作人员通过学习市委、市政府的《决定》，对依法治访内容和意义有了深刻的理解，按《决定》要求找准在信访工作中的位置，自觉履行职责，依法办事，扎扎实实地为群众解决实际问题。二是加强督办，促进信访案件及时解决在基层。区信访局对省以上交办案件，到市访案件、群众来信、信访苗头隐患进行挂帐督办。重要的到区上访，向责任单位领导发交办单，限期解决，并加大跟踪督办力度，要求在解决期限内责任单位要每星期上报办案进展情况，避免办案流于形式、敷衍塞责。三是加强调度，定期召开稳定工作分析调度会。建立区级领导和职能部门分包重点信访案件制度，严格落实包案责任制，加大解决问题的力度，每周一调度，每周一通报。对市联席会议交办的重点案件、疑难案件，区委、区政府及时召开工作调度会议，研究对策，督办落实。区信访局逐案挂帐督办，对办案难度大的案件，报请区委、区政府主管领导进行调度。无积案，力戒超期办案，高质量地完成办案工作，加上强有力的办案机制，实现了全区信访工作的良性循环。

据统计，实行解决信访突出问题 and 群体性事件联席会议工作制度以来，市联系会议各成员小组共向我区交办25个案件，其中：1、农村征用土地问题组有4个案件，已全部办结；2、企业军转干部问题组有3个案件，已全部办结；3、城镇房屋拆迁问题组有1个案件，已办结；4、涉法涉诉问题组有17个案件，有10个案件已经办结，有5个案件已移交市中级人民法院，1个案件等待宣判，1个案件正在侦察中。

今年以来，市信访局办案处共向我区交办12件要结果案件，已全部按期结案并上报。

今年以来，全区信访工作中的“热点”、“难点”问题较多，诸如土地征用、房屋拆迁的安置补偿问题；职工生活待遇问题；环境污染同群众利益问题；社区物业管理问题等问题，面对大量的矛盾和不稳定因素，全区信访系统干部认真开展矛盾排查和化解工作，取得了工作的主动权。一是狠抓预防。把工作着力点放在解决群众最关心的土地征用、国有亏损企业职工基本生活保障，社区物业管理等问题上来，让群众真正了解我们的工作过程，使群众对我们的工作放心。二是加强排查。区信访局坚持每月组织召开一次由区委办、区政府办相关人员参加的信访苗头隐患排查工作联席会，及时互通信息，对一些重大集体上访事件和不稳定因素及时预报，做好预案，防止发生大的信访事件，对重要的集体访隐患，由区委、区政府主要领导、主管领导亲自调度，派驻工作组协调解决。并且在元旦、“五一”、“十一”和重要政治活动期间，我们都要求各部门进行深入排查，找出工作中的偏差，排查上访对象，认真化解矛盾，及时处理。三是加强信访信息工作。今年，全区信访形势又发生了新的变化，区信访局及时建立了区、乡（部门）、村（重点企业）二级信息网络，进一步畅通信息渠道，深入基层了解民情*，在第一时间掌握信息动态，及时处理。

截止今年11月底，我区共排查出重点集体上访隐患和苗头单件共17件，重排2件。其中对9个案件派驻了工作组或派有关

部门参加了市工作组。按派驻时间先后顺序分别是：1、解决杨庄乡东高庄村问题工作组；2、解决杨庄乡王范庄村问题工作组；3、解决五尧乡西小庄村问题工作组；4、解决市电子元件厂问题工作组；5、解决杨庄乡下闸村风挡玻璃厂问题工作组；6、解决五尧乡乌马庄氧气瓶爆炸善后问题工作组；7、解决国兴建材公司问题工作组；8、解决市电工机械厂拆迁补偿问题工作组；9、市解决市蹦床厂归属问题工作组，区经贸局参加。以上9个案件，在区委、政府的大力支持和积极调度下，其中有5件（杨庄乡东高庄村问题、杨庄乡王范庄村问题、五尧乡西小庄村问题、市电工机械厂拆迁补偿问题、市蹦床厂归属问题）已基本解决，有1件（杨庄乡下闸村风挡玻璃厂问题）已进入法律程序，有3件（市电子元件厂问题、五尧乡乌马庄氧气瓶爆炸善后问题、国兴建材公司问题）正在进一步解决之中；未派工作组的其他6个案件全部得到解决。

五、实行信访工作考核评比、量化打分制度，推动全区信访系统的业务建设

区信访局根据省《信访工作年度责任目标考核办法实施意见》和市《信访工作年度考核办法》，结合我区信访工作实际，在总结20xx年信访工作考核评比实施办法（试行）经验的基础上，深化考核工作量化打分制度。一是进一步明确考核内容。（一）坚持领导接待群众来访制度。（二）坚持信访苗头和群众性事件隐患排查化解制度。（三）加强初信初访工作，减少重信重访。（四）解决好群众反映的信访问题。

（五）加强信访信息工作。（六）乡、办信访工作要做到“四有”，即有办公地点，有牌子，有工作人员，有档案。二是实行独具特色的考核步骤。区信访局为充分尊重各方意见，调动各乡、办做信访工作的积极性和主动性。实行考核按自我检查、自我批评、自我平分一分组互查，评定得分一按分排序、综合总结的步骤进行。既充分发扬民主，又充分体现了工作公开平等的原则。三是加强督导。将量化打分结果和群众上访情况作为衡量信访工作的主要依据，通过下发通报督促和指导各乡、办和相关部门深入作好信访稳定工作。

区信访局采取“堵源头、快疏散、抓查处、重回访”的12字方针处理。一是坚持领导靠前指挥，及时调度，避免事态的进一步扩大。二是协调相关部门，积极介入，摸清事件发生的来由始末。三是由包案区级领导牵头负责，配合上级部门，加强督促和指导，力促事件得到及时解决。四是作好事件隐患的彻底清查工作，防止反弹。由于区信访局制定了处理群众集体上访和突发群体性事件工作预案，并采取了一系列深入扎实的预防突发事件举措，在今年几起影响较大的集体访事件发生后，能够及时把握事件发展动态，为区委、区政府领导当好参谋和助手，提供正确的咨询和决策，协助区领导稳中有秩序地作好对事件的处理，真正把矛盾积患以及善后工作解决彻底。

通过一年多的努力，我区的信访工作取得了明显成效。一是全区各级党政机关的信访工作得到有效规范。领导重视，机构健全，职责明确，工作有力，注重解决问题，化解矛盾。二是信访导向逐步端正。今年，区信访局共受理群众来区以上来信来访232件次，与去年同比上升22、1%。其中，来信51件次，同比上升37、8%，来访181件次，同比上升18、3%。来访中，进京访7户次，同比上升133、3%；赴省访3户次，同比上升50%；到市访13户次，同比持平；来区访158户次，同比上升15、3%。今年未发生进京赴省集体访，发生到市集体访8批次（杨庄乡东高庄村问题、王范庄村问题、下闸村问题、市机床厂问题、市电工机械厂问题、通联公司拆迁房屋问题、五尧乡西小庄村、凯聚楼拖欠工资问题）同比上升60%，来区集体访20批次，同比上升100%。三是信息工作充分发挥了作用。能够较准确地掌握全区信访动态，信访工作由被动应付转向有的放矢，超前介入使大量的信访苗头隐患问题被解决在萌芽状态，使问题得以控制稳定在基层。

一、深入贯彻落实党的xx届四中全会和省委六届六次全会精神，努力推进信访工作的开展。按照与时俱进的要求，积极探索新形势下做好信访工作的新举措，新方法，找准、摆正信访工作在全区建设小康社会中的位置，争取在提高信访工

作质量上有新的突破。

二、深入开展好区、乡（办）两级领导干部下访工作。把领导干部下访作为贯彻落实党的xx届四中全会精神的重要举措，提高各级领导干部化解矛盾、驾驭局势的能力，以实际行动实践“亲民政治”，化解各类社会矛盾和不稳定因素，为加快经济建设步伐创造和谐、稳定的社会环境。

三、加大解决问题的力度。对反映实质性问题的来信、来访、来电，只要理由充分，证据确凿，一律立案办理。同时严把结案质量关，对重点案件搞好协调、调度，加强督办，直至解决。并深入做好回访工作。

四、进一步完善大信访工作网络。按照“归口办理”、“一岗双责”的要求，全区各部门、各单位主管信访工作的领导要认真履行职责，建立健全单位的信访工作机构，认真解决职责范围内的信访事项，力争妥善解决好矛盾和纠纷，进一步在规范信访工作机制、提高工作质量和加强信访信息上下功夫。

五、严格执行双向责任追究制度。对发生越级集体上访造成不良影响的案件，坚决按照区委、区政府《关于越级集体访发生前后的处置及责任追究的实施意见》，严格执行双向责任追究，充分履行好信访部门的职能作用。

六、做好人民群众建议征集和信访调研工作。主要在主动征集、扩大建议源、提高建议质量上下功夫，在准确把握全区社情*的基础上，计划每季度撰写出1—2篇有价值、能够为区委、区政府领导科学决策提供充足信息和准确依据的调研报告。

七、内强素质、外树形象，全面加强自身建设。以加强领导班子建设为重点，促进和带动干部队伍整体素质的提高。坚持从“思想政治、用人导向、精神状态、团结奋进、勤政廉

政”五个方面带好队伍，努力提*部的思想政治水平、决策水平和抓落实的能力。努力实现“五个一流”的目标，即：建设一流班子、带出一流队伍、培育一流作风、争做一流工作、创造一流业绩。

国家信访局工作总结 信访局工作总结篇二

20xx年在县委、县政府正确领导和县xxx的大力指导下，我局高度重视信访工作，认真落实科学发展观，努力营造和谐稳定的氛围，为平安兴国的建设贡献力量。

(一)规范管理，建立和完善领导机构和各项工作机制。

为了使信访工作做到有章可循，我局还先后制定和完善了县文广局纪检监察信访岗位责任制度、来信处理登记制度、来访接待制度、信访案件查报办结制度等制度，并及时下发到局机关相关科室和各播出机构，明确了局各部门的工作职责和任务，同时要求各播出部门根据自身工作特点和任务进一步细化工作职责，分别制订本单位的管理制度和预案。此外，我局还将信访工作纳入到年度考核目标之中，从而使信访工作形成了制度化和规范化。

(二)不定期召开会议，认真贯彻落实各项法规政策。

根据县委、县政府和县xxx各项会议精神，我局高度重视，不定期召开由局社会稳定(综合治理)工作领导小组成员参加的专题会议，学习贯彻各级会议精神和相关政策法规，并结合文化和广播电影电视工作实际，对信访工作进行研究、部署和动员，要求各级播出部门提高认识，增强责任感，要把信访工作作为各级单位头等大事来抓，要从过去的临时性、突击性、阶段性工作转为长期性、常规性、基础性的政治任务，从组织上、机制上、制度上、管理上、队伍上不断强化工作力度，重点加强信访处理能力建设，建立健全保障体系，形成主要领导负总责，分管领导具体抓，上下联动，全员关注

的工作新格局。

(三)立足本职，结合实际，狠抓落实。

一是一年来积极配合县委县政府各项中心工作，充分利用文化影视各媒体开展宣传工作。除在《兴国新闻》中播发有关我县维护社会稳定，建立平安兴国，营造和谐环境的新闻稿件外，同时在今日兴国报相关栏目中注重安排这方面的内容。

二是作为县综治工作领导小组成员，积极参加县综治工作领导小组组织的各项活动，按照部署积极开展工作，加强排查系统内部的各项不稳定因素，发现问题，及时消除，做到防患于未然。例如原农村电影放映员反映关于解决老有所养的问题，这批人在电影事业划转xxx之前就多次到省市上访，我局高度重视此项工作，认真开展了沟通了解和帮扶工作，让他们感受到党和政府的关心，并表示不会上访。由于工作得力，一年来，我局从未发生大的信访活动。

三是建立信息通报制度，要求局属各部门要加强情报信息工作，注意平时多渠道收集情报信息，一旦发现文广内部职工或家属有矛盾纠纷或有不稳定因素的苗头及时报告，及时化解。

二、下步工作打算

(一)加强学习，提高认识。

信访无小事，它既关系到社会的和谐稳定、国家的安全，也关系到广播电视喉舌舆论的正确引导、阵地作用的发挥。因此我局将始终把加强学习、统一思想、提高认识当作一项重要的工作议程常抓不懈。不仅做到领导干部认识到位，文广系统职工也要认识到位，增强全体广电干部职工的使命感和责任感，提高安全防范意识。

(二)加强宣传，营造氛围。

在提高自身认识的基础上，我们将充分利用新闻媒体的优势，加大对信访等工作的宣传力度，营造和谐稳定的舆论氛围，为全面贯彻落实科学发展观，大力构建和谐兴国、平安兴国提供强有力的舆论支持。

(三)严格管理，加强督查。

我们将继续不断加强不稳定因素的督查力度，特别是在重大活动、重大节目和重要时段，要制定和完善各项防范措施，进行周密部署，发现问题，及时处理并上报。

国家信访局工作总结 信访局工作总结篇三

3月2日，开发区工委、管委会召开会议，专题研究部署信访维稳及群体性事件处置工作。在会上，市委、开发区工委第一书记樊进军强调：稳定工作高于一切，作为所有工作中第一项最重要的工作，维稳工作通知就是命令，信访工作坚决实行党政一把手负总责。会议对17个群体性事件落实了办理责任。区工委、管委会充分肯定信访局的工作，信访局原局长邓旭红荣任管委会办公室主任、副局长熊振扉任信访局局长，领导对信访工作的重视，更加增强了做好信访工作的积极性。5月15日下午2点左右，西塘镇胡金强在搭乘的晋a57165(岳阳至山西太原)客车上非正常死亡，经太原公安和刑侦办案人员现场勘察，初步认定死亡原因为胡金强系注射毒品过量死亡。5月24日下午，胡金强家属在八字门强行将该车队的车辆扣至西塘。通过信访局、西塘镇政府、西塘镇派出所等单位反复协调，6月9日，太原车队与胡金强家属达成46万元补偿协议。当天下午，在死者家属返还客车的过程中，胡金强母亲柳美玉当场晕倒在地，经医院抢救无效意外死亡。6月11日，死者家属组织200多人，打着4条横幅，将市政府出入口封堵。区工委、管委会高度重视，工委书记欧江平、管委会副主任胥棉桃以及办公室、信访局、社管局、建

设局、西塘镇等单位主要负责人在第一时间到现场接访并积极做群众说服工作。6月13日，管委会副主任胥棉桃再次召集相关部门的负责人进行紧急研究部署，由于各级高度领导重视，此事得以圆满解决。今年以来，全区各级各部门主要领导基本担负起了信访工作主要责任人的责任，对信访工作亲自抓、负总责，对重要信访事项亲自过问、亲自处理、亲自督办；分管领导具体负责，加强了对信访工作的直接领导，及时安排部署、组织实施，牵头协调解决信访工作难题和突出问题；其他领导班子成员能够坚持“一岗双责”地抓好分管范围内的信访工作，形成了一级抓一级、一级对一级负责、层层抓落实的领导责任体系。

二、积极开展矛盾排查，努力从源头上化解不和谐因素

我们坚持把工作重点从事后处理转移到事前排查化解上来，坚持经常排查与集中排查、普遍排查与重点排查相结合，截止目前，共集中组织排查8次，重点排查9次，排查出各类矛盾纠纷109起，特别是全国、全省、全市两会期间、越战三十年等敏感时期的排查化解工作，我们积极采取法制宣传教育、有理解决、及时交办、依法处置等措施，充分发挥人民调解、行政调解和司法调解等作用，切实解决群众合理诉求，真正做到了发现得早、化解得了、控制得住、处理得好。4月9日晚，彭某在南湖游路附近发生车祸事故意外死亡，肇事车逃逸，家属情绪悲痛激愤，强烈要求政府承担侦破、赔偿责任。得此信息后，工委委员、管委会副主任胥棉桃高度重视，先后二次主持召开协调会，在胥主任的努力下，此事已妥善解决。另外，我们对群众反映强烈的热点、难点问题，认真查找原因，严格落实责任，明确负责领导、责任单位和责任人员，限期妥善解决，工作开展有力、有序、有效。基本做到小事不出村，大事不出乡，难事不出区，为群众解决实际问题。

(一)认真落实信访工作责任制。我们坚持执行党政领导干部阅批群众来信、定期接待群众来访、干部下访、干部回访等

制度，目前，主要领导阅批件有23件，领导接访10次，群众满意度明显提高。大力推行责任督办、带案下访、按时回访等制度，已经对信访案件督办5次、下访19次，回访4次。康王乡乌江果场是95年康王乡从湖北等地引入部分果农组建的，现在已没有田地耕种，落户问题也没有解决，群众意见很大，我们及时将此信访件交办给康王乡限期解决，6月10日，群众提出的问题已得到有效落实。对所有重点信访案件，以案件性质、信访人所在地等为主要依据，明确责任领导、责任部门和责任人，规定办结时限，确保信访案件按质、按时办结；坚持实行领导包案督办制，对所有排查出的信访问题，一律由分管领导督办，各责任领导主动深入实地接待群众或现场办公。

(二)积极开展联合接访、集中整治等工作

全区各级各部门共开展联合接访15次，集中整治7次，专项督查10次，重点解决好群众反映强烈的拆迁还建、计生并发症、农村财务等信访突出问题，真正使群众反映的问题件件有着落、事事有回音。5月11日以来，通海路管理处北港村彭平对政策性拆迁不配合，一家老小5人带生活用品连续3天吃住在管委会领导办公室。因与彭平的要求未达成一致，劝导工作无效。4月13日下午，管委会副主任胥棉桃进一步做工作，彭平离开办公室。4月14日上午9点，信访局局长熊振扉组织相关单位召开协调会，下午1点基本达成一致意见。在解决信访问题的过程中，我们严格坚持依法按政策办事，对法律和政策有明确规定，能够解决的，限期解决，对暂时不具备解决条件的，要求列出办理时间表。对群体性事件，我们本着“宜散不宜聚、宜解不宜结、疏导不误导、淡化不激化”的原则，努力做到方法不过头、人员不滞留、矛盾不激化、事态不失控，积极督促责任单位解决问题。

四、努力落实工作责任，切实解决信访突出问题

近年来的实践经验表明，责任落实不落实、工作到位不到位

是能否有效解决信访突出问题的关键。

(一)认真落实领导包案。按照“抓信访、保稳定、促发展、建和谐”的要求，在处理信访问题上，我们坚持“属地管理、分级负责”，“谁主管、谁负责”，“依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合”的信访工作原则，切实落实领导五包责任制(包掌握情况、包稳控管理、包教育转化、包依法处理、包解决困难)。4月28日上午11点30分左右，中南大市场太阳坡仓库发生特大火灾，22家存放在太阳坡仓库的货物化为灰烬，造成较大损失，管委会副主任严若鹏正在包案处理。现在，全区有23件包案件正在积极办理中。

(二)切实解决群众合理诉求。3月5日，金凤桥管理处梅子柿村胡四秀等20多名群众就征地拆迁补偿及安置房问题到市人大打着横幅闹访，信访局及时与武广指挥部负责人联系并多次做工作，耐心解释有关政策，对群众提出的合理诉求积极想办法解决，群众十分满意。截止目前，我们已协调解决好了康王乡任检四等残疾人要求低保、五保金打卡发放、三荷乡陆金荣计生并发症要求补偿、四川民工向尾等要求兑现所欠民工工资、康王乡茶苑村李勇军要求落实粮食直补金、三荷乡珊桥村周继兴要求解决征收青苗补偿等67个信访问题。

(三)积极开展“信访积案化解年”专项治理工作。今年，我们正在积极开展“信访积案专项治理工作，巩固信访工作成果，把问题妥善处理在本地区本部门、解决在基层，信访积案化解工作进展顺利，已解决了康王乡羊角山村周百川要求落实征地补偿等4个积案，目前正在着力解决征地拆迁、环境保护、水库移民、干部作风、劳动保障、涉法涉诉、村级财务、土地征用和承包、城市拆迁等方面群众反映强烈的问题，加紧办理责任落实，争取有效杜绝大规模集访、串防以及赴省进京非正常访问题。

五、努力加强长效机制建设，切实提高工作整体合力

(一)建立健全信息分析机制。健全和完善区、乡、村三级信息报送网络，确保信息传递渠道畅通，及时、准确、全面、有效地报送信访信息，特别是涉及可能引发大规模集体上访和群众性事件的苗头性、倾向性问题，按规定及时报告并超前做好工作。4月30日6点多，中南市场22家受灾经营户集资2万多元，组织亲戚朋友200多人，开着15台货车，制作了12条横幅，再次封堵市政府大门，对这次集访行动，管委会有关部门早已掌握信息，在6点左右，管委会副主任胥棉桃组织公安、信访、社管等单位人员40多人到市场做化解工作，工委第一书记樊进军、工委书记欧江平、管委会主任王雨田亲自到现场做群众工作，组织研究部署化解工作，管委会副主任胥棉桃、严若鹏带领信访局、社管局工作人员自始至终坚守接访，想尽千方百计做劝解工作，由于信息掌握准确，事件得到很好的处理。

(二)建立健全综合协调机制。充分发挥各级党委、政府的主导作用，充分发挥信访联席会议和信访部门的综合协调作用，充分发挥各相关部门的职能作用，进一步健全上下联动、左右协调、运转高效、综合整治的工作机制，进一步整合社会管理资源，形成做好信访工作的强大合力。4月17日，通海路管理处八字门村退伍安置对象高某意外死亡，亲属10多人到区、市集访。亲属认为高某的意外死亡与开发区未及时安置有关。事情发生后，区工委书记欧江平对此事予以高度关注，管委会副主任胥棉桃、涂克成十分重视，几次组织信访局、社管局、民政局等部门负责人共同协调，明确各单位工作责任和任务，加强横向联系，将事件圆满解决。

(三)综合开发利用信访信息资源。提高分析研判水平，增强工作的预见性和针对性，牢牢把握工作主动权。4月22日，康王乡艾家村原对越参战军人任华湘到省上访，要求提高参战补助标准。管委会主任王雨田、副主任胥棉桃带信访局、民政局等单位负责人到省劝返，工作受到市政府肯定。

(四)建立健全督查工作机制。我们积极发挥联席会议的作用，

切实加强对信访工作的督促检查和工作指导，把督查督办工作贯穿于转办交办、责任落实、问题解决、结案反馈的全过程，目前，已落实督办件14件。

六、努力加强干部队伍建设，切实提高信访工作能力

我们坚持把政治建设摆在首位，着力提高信访干部队伍的业务能力，工作水平，努力建设一支高素质、“复合型”的信访队伍，按照干部素质由“专门型”向复合型转变的要求，加强业务学习培训，使广大信访干部熟悉和掌握党的方针政策、国家的法律法规，掌握办理信访事项、解决信访问题的基本程序和方法措施。从政治、工作、生活上关心信访干部，充分调动干部的积极性、主动性和创造性，解决信访干部的实际问题，努力建设一流的班子、一流的队伍，以一流的作风、一流的工作、一流的业绩，成就一番事业。

国家信访局工作总结 信访局工作总结篇四

冬去春来，又将岁末临近，不知不觉20__年的工作即将告一段落。对于每一个追求进步的公司来说，免不了会在年终岁末对工作本职及自己进行一番“盘点”，也是对公司及自己的一种鞭策。过去的近一年是忙碌而充实的一年，也是我加入公司最熟悉的一年。这一年中工作的点点滴滴，让我不断地学习、成长着。

回顾一年来的工作，我在公司总经理的正确领导、各厂区及各部门的积极配合以及各位同事的支持协助下，严格要求自己，按照公司要求，较好地发挥了总公司服务各厂区基层、各部门，以总公司辅助的工作职能，完成了自己的本职工作。虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。

一、20__年的工作回顾。

1) 行政统筹工作的关键是事务控制和内部管理。行政事务工作的内部分工、业务文员的管理、办公室、各细段落等资料的分配整理等工作管理维修等的监管。

2) 切实抓好公司的福利、公司管理的日常工作。按照预算审批制度，组织落实公司办公设施、办公用品、劳保福利等商品的采购、调配和实物管理工作及公司办公设备维修保养。

3) 爱岗敬业，严格要求自己，摆正工作位置。以“谦虚”“谨慎”“律己”的态度开展每项工作，认真地履行了自己的岗位职责。

5) 负责对会议有关决议的实施；认真做好公司有关文件的收发、分递和督办工作；及时传达贯彻公司有关会议、文件、批示的精神。

6) 制度建设。配合总经理在原制订的各项规章制度基础上进一步补充和完善，包括行政人事类、财务类、业务类等等，以及根据企业现状，制定新的规章制度以适应企业发展的需要。

7) 落实公司人事、劳资管理工作。组织落实公司的劳动、人事和员工的考勤控制监督工作，根据人事相关规定规范人事制度。

二、工作中存在的问题。

1) 公司基本制度是我与同事们近四年来一个一个建立完善，但随着公司的发展及需求，没有做太大的改动，一些细节还是不够。

2) 有时对一些日常事务的缺失瑕疵熟视无睹，不够细心，不够敏感，有些工作的协调不是十分到位，在往后的工作中，考虑问题应该更周到详尽。

3) 自己的管理水平离公司的高效要求还有一定距离。对部门人员的管理不够细致具体。以后在努力提高自身管理水平的同时更加注重对下属的培养和管理上的进一步加强。

三、20__年的工作计划。

1) 加强学习，拓宽知识面。努力学习电源专业知识及制度常规认识。加强对行业发展的了解，加强对周围环境和同行业的了解、学习。要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数。为领导的决策提供一定的依据和参考。

2) 本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报。及时了解员工思想动态，正确引导，加强沟通，了解各人的工作进度和问题反馈给主事官及总经理，以便公司各主管及总经理在此基础上进一步安排交付工作。

3) 注重部门工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。

4) 在工作中坚持以“服务”为宗旨，强化后勤人员素质，提高办事的实效性，不断加强主动服务意识，持续改进各厂区/各部门的支持能力和服务水平。服务工作主要实现两大转变：一是实现被动服务向主动服务转变。总经办及管理部的工作突发性、偶然性、被动性强。因而，对待各项工作，要未雨绸缪，以工作的超前性、预见性增加工作的主动性。二是实现单一服务向全面服务、超前服务转变。

5) 全面提高执行力度，狠抓决策落实，遵守公司内部各项规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值。

2、持续提升人力资源管理水平。

1) 做好招聘及录用等各项相关工作，保证主管及工程技术人员因素的稳定性。长期的经营实践告诉我们，当代企业的发

展离不开六大资源，即人力、物力、财力、信息、技术和文化资源。在这些资源中，最关键、最宝贵的是人力资源，人才资源。人才是企业的第一资本，世界上只要有了高素质的人，什么人间奇迹都能够创造出来。在企业管理工作中，坚持以人为本的人本管理思想是企业吸引人才、留住人才的有效方法，也是构建和谐企业，提升企业竞争能力的重要手段。

2) 明确岗位职责，严明劳动纪律，完善绩效考核制度和办法。从公司各项管理制度纪律、岗位履职、沟通协调四个方面进行细化，提高操作性。

3) 加强组织人员(基层管理干部)结构优化创新，组织结构设置进一步科学化，人员结构进一步合理化。本着精简、统一、高效的原则，逐步优化管理层级，建立一个富有弹性的组织结构。加强定员定编管理，提高工作效率。

4) 加强人才引进培养，为公司的可持续发展创造动力。引进人力竞争，形成内部良好的竞争氛围；建立完善人员进入和退出机制。努力为员工提供充足的个人发展空间，引导员工树立与企业共同发展的理念，提高人力资源的利用率。高度重视人才规划工作。重视优先从内部选拔人才，避免从源头流失，同时做好骨干人才的引进储备工作。

6) 加强员工教育培训体系创新，创建学习型、知识型企业。作为总负责人，应该根据公司的实际情况，利用一切有利资源，加大全员培训力度，紧贴工作和岗位需求。做到统一规划、组织实施。所以，今年总经办及管理部的一个工作重点将放在内训的系统化开展。

3、强化协调能力。

协调，是总经办与管理部协助公司进行有效管理的一项基本职能。在现行的机构设置中，一项工作多家负责的现象比较普遍。这种你中有我、我中有你、职责交错、利益相兼的问

题，往往是导致部门之间意见分歧和相互矛盾的重要因素。因此，进一步做好协调工作意义重大。总经办及管理理部最高主管在协调工作中，一定要站在全局的高度上，正确处理好整体与局部、局部与局部之间的利益关系，最后在全局利益上达到协调统一。

四、新年展望和目标

新的一年，意味着新的起点、新的机遇、新的挑战。20__年，我希望各厂区/各部门要认真总结经验，戒骄戒躁努力工作，力争取得更大的工作成绩。从小事抓起，从服务抓起，进一步强化内务管理和后勤服务，为整体推进公司的发展提供基础性服务，为公司年度整体工作目标的实现发挥行政应有的作用。

五、再强调几句

2、新的一年希望制定课级以上人员，除特殊情况外，可以不加加班；

5、新的一年希望公司特别重视并投入5s管理，特别是各生产单位；

国家信访局工作总结 信访局工作总结篇五

20xx年，我局认真细致地落实各项惠民举措，对既有信访做到妥善处理，不留后遗症，变被动应对为主动化解，努力创建新型劳动关系，全力构建通州和谐大环境、促进通州经济大发展，信访工作取得了重大成绩。

随着社会经济的发展，利益格局深刻调整，思想观念深刻变化，这既给社会快速发展带来巨大活力，也带来了这样那样的矛盾和问题。在人力资源和社会保障领域，许多深层次矛盾和问题通过信访渠道集中反映出来，人社部门信访形势更

加严峻，任务更加艰巨。2013年我局信访数量呈明显上升趋势，信访总量是去年的两倍以上。来信来访的热点主要表现在养老保险、医疗保险、劳动工资、劳动争议、失业保险、法制监察等方面。

一、强化领导、落实责任，从组织层面给予信访工作有力保障。

我局强化对信访工作的组织领导和责任落实，把信访维稳列入党委、局办公会议的重要议程。成立以局长为组长，各分管局长为副组长，行政各科室、各事业中心主要负责人为成员的信访维稳领导小组。加强对信访的协调领导，进一步健全信访事项统一管理、信访办理部门和资源统一调度、信访问题及时解决的信访工作一体化工作平台。

二、严格要求、认真办理，从业务层面给予信访工作坚强支撑。

信访办理关键是要有行之有效的具体措施，要有准确精当的文字答复。为避免差错，提高质量，局一把手亲自把关，重点信访重点批示，交由部门重点办理，实行全程监督跟踪。强化办理逐级审核制度。信访办理按照“具体承办人——经办机构负责人——分管领导——专职人员——主要领导”的流程，先由各科室事业单位具体承办人草拟答复初稿，由经办机构负责人、分管局长审核，然后由局办公室信访专职人员扎口，进行答复格式、语言文字等修正，最后交分管副局长审定、签发。层层把关，确保办理质量。对审核未通过的信访事项，发回部门重新办理。这一严格的做法引起了部门的高度重视，有效提高了信访质量。

在全区大接访活动中，面临政府有限责任与群众无限需求激烈碰撞的巨大压力，局党委书记、局长金剑同志带头执行并督促落实领导包案制、信访值班制、首问责任制，妥善处理大接访活动中涉及人力资源和社会保障的信访事项，答复

率100%，没有发生一起因劳动保障部门乱作为、不作为而引发的信访事件。

牢固树立宗旨意识。扎扎实实为群众解决实际问题在做好信访工作的关键。我局按照“立党为公、执政为民”的要求，坚持全心全意为人民的宗旨，切实铺下身子，用心用力做好工作，为信访群众解决实实在在的问题。对所有群众来信来访，只要反映问题按政策法规都给予解决。对不能立即解决的，要不等不推不靠，马上研究解决；对一时解决有困难的，做出解决问题的具体承诺，限期解决。并做好信访群众的思想稳定工作，防止事态扩大。另一方面，广泛采纳群众意见，听取相关建议，提高了执法的透明度和约束力，保证了执法的公证、公平和文明。

加大初访初信处理力度。努力提高初信初访的一次办结率和就地稳定率，千方百计解决群众的合理诉求，切实破解一批信访积案，减少一批上访老户。将矛盾解决在当地，化解在基层，避免将初访变为重复访，过激访。按照“分级负责、归口办理”，“谁主管、谁负责”的原则，完善督查、督办工作机制。通过对上访量、案件办结率、案件处理力度、稳控工作等方面进行考核、督查、通报，层层将压力下压。通过督查督办，全面提升信访管理水平，使信访工作逐步走向规范化和制度化的轨道。

建立预警排查机制。在基本形成及时干预、合理疏导、快速解决的良好信访工作机制的基础上，以劳动监察大队为龙头，各部门协调配合，完善和落实矛盾纠纷排查化解工作机制，预防和处理重大集体上访，认真开展社会矛盾纠纷大排查活动。以“发现得早，化解得了，控制得住，处置得好”为目标，对全区重点行业、重点部门、重点企业涉及劳动保障方面存在的矛盾纠纷进行排查，对涉及全局性的重点、难点和社会关注的热点问题，逐件按诱因、时间、地点、涉及人数以及单位，实行重点监控和化解。进一步指导镇企服中心加强与镇矛盾调解中心的对接，做到了发现苗头不忽视、遇到

难题不上交，把问题解决在基层、化解在萌芽。对于群众反映的普遍和重点问题，做到畅通渠道，绝不回避，形成“合理就受理，受理即办理，办理即解决，解决即巩固”的高效和长效机制，有力维护了来信来访群众合法权益，做到矛盾化解有实招，信访办理见成效。

努力做到三个结合。解决群众信访问题与改进机关工作作风相结合。进一步提高机关单位的工作效率，以实现人民群众满意为目标，从源头上控制新的信访案件的发生；解决信访问题与“创先争优”活动相结合，认真听取群众呼声，扑下身子解决实际问题，用解决信访问题的成效检验活动的成果，以活动成果促进为群众解决信访问题。坚持与“深排查、强调处、保稳定、促和谐”原则相结合，深入排查信访苗头隐患，做到早发现早解决，有效预防新的信访矛盾发生。

三、完善机制、加强督导，从制度层面给予信访工作有效规范。

实行领导定期接访制度、信访联络员制度、信访事项排查制度和信访大要案领导包案处理责任制等制度。完善信息上报制度，特别是对一些重大、敏感的群体性突发事件须及时逐级上报。此外，健全信息研判机制，增强工作的科学性、主动性和预见性。

进一步加强督导考核。对上级领导批示的重大案件，及时指导和督促查处。加强对相关科室、各中心群众信访事项处置的考核，从“化解了哪些矛盾纠纷、解决了哪些突出问题、解决的成效如何、日常运作是否规范”等方面进行评估考核，切实发挥考核的监督导向作用，切实将共同责任层层分解，具体量化，确保人人头上有指标、人人肩上有担子、人人身上有任务，形成纵向到底、横向到边的责任体系，推动信访工作健康发展。同时，规范流程台帐，完善受理、分流、调解、反馈、归档等各环节。

国家信访局工作总结 信访局工作总结篇六

根据区委组织部安排□20xx年3月17日至6月底我在信访局挂职锻炼，对此深感荣幸并倍加珍惜。挂职期间，我肩负责任，牢记嘱托，认真学习，勤于思考，踏实工作，累计参与接访起。三个月挂职时间尽管短暂，但通过参与接访、办信、维稳、调研等工作，我不仅重新审视了自我，学到了新形势下做好群众工作的好经验、好思路、好办法，而且提高了综合分析、组织协调和应急处置能力，丰富了工作方式方法。这为我今后更好的工作注入了新的营养血液，激发了更强的工作动力。

一、加强学习，增长才干，全面融入了信访工作

信访工作是一项基础性工作，也是一项系统性工作，涉及经济社会发展的方方面面。因此，做好信访工作必须熟练掌握相关政策和科学的工作方法。信访挂职锻炼期间，我始终将学习摆在工作的重要位置，坚持在学习中提高。一是向实践学习。刚开始从事信访工作时，对工作流程并不熟悉，我首先从配合接访、办信开始，不断尝试独立接访，转换角色，实现了从陌生到熟悉，从熟悉到熟练的突破，独立办案能力明显提高。二是向政策、向书本学习。利用业余时间，认真学习了《中华人民共和国信访条例》、《省信访条例》和其它相关法律法规，在理论学习中熟悉了信访工作特点、原则和方式方法，为更好地接访、办信明确了法律政策依据。三是向案例学习。与信访干部一起，系统研究信访案卷，分析个案的共性特征和不同特点，认真学习结案报告的处理方案，为办案总结经验。四是向他人学习。主动参与区领导公开接访、“五长”联合接访等各项接访工作，聆听领导教诲，虚心求教于他人，敢于交流思路、观点、看法，提高了解决实际问题的能力。

二、以人为本，服务全局，顺利完成了各项工作任务

伴随着黄蓝两大国家战略的深入实施，我区进入改革攻坚的关键时期，统筹协调各方面利益关系的难度日益加大。特别是转变经济发展方式、改善民生等步伐的逐步加快，一些利益诉求不断显现，新老问题相互交织，各种矛盾碰头叠加的特征更加明显，新形势下做好群众工作已经成为一道只能答好的必答题。挂职期间，我牢固树立大局意识和群众观点，本着对党和人民高度负责的责任感和使命感，在群众面前坚守责任，踏实工作，顺利完成了各项工作任务，保障了各项工作的顺利开展。一是畅通信访渠道，倾听群众心声。信访反映的问题是老百姓的呼声，表达的是群众诉求。因此，群众诉求是的民生。在接访过程中，我牢记党的宗旨，坚持意莫高于爱民，行莫高于厚民，注重换位思考，感受群众苦乐、忧愁，做到了热心接待群众、专心听取问题、耐心解答问题、诚心对待群众，配合领导为群众解决了一些合理诉求。二是参与信访决策，提高信访效能。当前的信访案件，往往涉及面较广，需要深入研究分析，借助多方面的合力才能有效解决。在处理信访问题过程中，我主动参与到信访问题解决方案研究中去，综合运用经济、行政、法律等手段，及时有效的推动了问题解决。三是树立服务意识，做好日常工作。先后参加黄河口国际马拉松赛、全市经济社会观摩会、省市领导调研等维稳工作，积极配合信访局领导完成日常值班、台账登记、备案、督办、交办、结案、信息呈报、案件调查处理、党政办公场所维稳等工作，为促进信访工作，维护社会和谐稳定做出了积极努力。

三、注重交流，勤于思考，促进信访工作水平再提高乡镇

挂职三个月时间，不仅接待了刘秀丽、王利沾、生秀珍等老上访户，也参与了“村两委”换届、用工争议、土地分配、园区建设等较为集中案件的接待处理。通过接访这些事件，我开阔了视野，拓宽了知识面，并形成了几点体会。一是要注重在基层化解信访问题。纵观区信访局台账，接访的案件，多数集中在农村、社区和企业一线等基层。积压的案件，也多数集中在基层。可以说，当前信访工作的重点在基层、难

点在基层，解决信访问题的关键也在基层。因此，做好信访工作，必须要深入基层调研，注重初信初访，善于抓基层、抓要害、抓关键。二是要构建大信访工作的格局。接访办案的一个深刻的感受就是，责任部门重视，分析研究案件及时深入，案件往往就解决地又好又快，重访率也低。因此，在我区现有信访工作格局的基础上，进一步完善优化大信访工作格局十分必要。三是要创新工作方式方法。当前，信访活动的主体、内容和形式都发生了很大变化，改进工作方式、方法，才能更好地提升信访工作效能。例如，在已处结的案件中，部分案件采取了教育引导方式获得解决；部分案件通过干部下访解决；部分采取多级联合接访解决，等等，这为信访工作拓宽了新思路，值得进一步探索完善。四是接访办案必须要耐心、谨慎、细心。上访群众素质参差不齐，难免有情绪激动，难以控制的人员，这就需要有忍辱负重的精神，以平和的心态面对；每个案件的情况和环节不同，处理的方式方法也会有所差别，因此，要坚持原则，谨慎、细心，依法按政策规定办事，不能随意变通，主观独行。

四、继往开来，奋发进取，力争实现新的突破

能够在信访一线挂职，十分感谢组织上的信任和帮助。通过挂职锻炼，我更加注重站在全局的角度思考问题，更加注重以群众工作统揽各项工作，政治意识、大局意识、群众观念、责任意识和廉洁自律意识明显增强，组织协调能力和分析解决问题的能力显著提高。但我深知，要成长为更优秀的党员干部必须付出更多的努力。在今后的工作中，我将继续加强学习，严于律己，勤于专研，忠于职守，扎实工作，力争为党和人民的事业做出积极的贡献，决不辜负组织对自己的关心和培养。

信访工作对我来说是个全新的工作、通过一年的工作、使我深深了解到信访工作的重要性。信访工作必须以广大人民群众的根本利益为标准、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、通过学习和挂职的实践、坚定了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《中华人民共和国信访条例》、《省信访条例》和其它相关法律法规。在学习遇到不懂或不理解的地方、虚心向老同志们请教。通过挂职锻炼、自身工作能力得到很大提高、进入了工作角色。参与接待了集体上访、动迁补偿上访、换届选举上访等众多影响较大的群体上访事件。记得20xx年6月3日、在接待贵州省监狱系统退休干警杨、何等55人代表司法系统的退休干警到省政府集体上访过程中、监狱的退休干警石为发泄怨气、出手抽打我两耳光、之后还口出狂言骂“老子打了你看你能把我怎么样?”。我理解她的怨气、为维护信访局接访工作人员形象、我做到骂不还口、打不还手。对这些上访人数多、情况复杂、有的是拖了好年没有解决、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、提高了我在对事件的认识、使我受益匪浅。一年来共参与接待群众到省政府上访4457批29601人、其中、个访4190批18995人、集体上访267批10606人、办理信访案件58件及写

《人民来访快报》56期。提高了我应对复杂局面、化解社会矛盾的能力。同时、还参与相关公文起草、情况分析、数据统计、文书处理等各项政务文稿工作、做到及时、标准、规范。

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、我还是把信访工作作为自己的本职工作全力做好、为我省经济社会的稳定贡献自己的一份力量。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20xx年在天津所学心理学、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。

在接访二处一年里、我每天在接待室面对上访群众、经常都会看到许多弱势群体、他们有的身体伤残、有的衣衫褴褛、有的甚至伤口流脓、气味难闻。有的反映问题寻求帮助、也有的气势汹汹蛮不讲理。但不管他反映的问题有道理、或者有一部分道理、甚至有些问题他根本就没有道理、这些情况都是存在的、但只要走进信访接待室、我们都会热情对待、群众不明白的地方我们耐心解释、有道理的部分要热心办理。倾听群众的难心事、我亦心情沉重、我总是这样想：将心比

心、百姓遇到的事如果是我们遇到了又会是怎样的心情。每当看到他们的问题得到解决或找到办法、我都会感到一种由衷的满足。

三、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、认真干好组织分配的每项工作、不分内外、经常加班加点、有时工作很晚才回家。在这一年的时间里、在信访办这个大集体的凝聚力、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。通过挂职锻炼、收获很多：作为一个党员干部、不但要认真学习“三个代表”重要思想和科学发展观、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、提高了我的处理复杂问题的能力、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、为今后开展工作创造了有利条件。

四、存在的不足

业务有待于提高。虽然取得了一定进步、但是实际工作中还是有不懂的问题、还需要更好的掌握。

过去的已经过去、尽管还存在好多问题、但我相信、在组织和领导的关怀下、在同事们的帮助下、我一定踏踏实实工作、一步一个脚印、将自己的工作干得更好、向组织上交一个满意的答卷。

国家信访局工作总结 信访局工作总结篇七

我局 年度的信访维稳工作在县委、县政府的正确领导下，在县委群众工作局、县xxx[]县xxx[]县综治办的指导和帮助下，针对本局工作实际，我们认真贯彻了“稳定压倒一切”的工作主导思想，上下齐心，层层抓好目标管理责任制的落实，采取有效措施，积极排查、防范、化解各种矛盾和问题，确保了本局和联系乡的各项工作顺利开展。

一、取得的主要成效

(一)一年来，全局没有出现刑事案件、重大责任事故和邻里纠纷。全年仅“市长热线”转交信访案件一件，在短时间内得到了妥善解决，确保了局内的安全、稳定，确保了全国“两会”和“奥运会”期间信访、稳定工作，确保了“零进京”、“零赴”目标实现。。

(二)法制宣传和教育进一步深入人心，依法办事的理念得到了进一步增强。今年在财政财务收支、工程投资、经济责任等100个项目审计时，对查出的违纪违规问题依法做出了处理、处罚，无一行政复议和行政诉讼案件发生。

(三)确保了联系的乡镇社会稳定和一方平安。一年来在对所联系的乡排查出矛盾、纠纷10件，局领导亲自带队深入村社调查，与乡党、政领导共同研究解决办法，通过努力化解各种纠纷和矛盾，没有出现群体上访事件。确保了社会稳定和一方平安。

(四)干群关系得到了进一步密切。我们意识到社会维稳工作无小事，重在抓防范，关键在基层。为此在局党组书记的带领下，对所联系的乡慰问了10多位老党员，发放慰问金1000多元，得到了干部群众的好评。在局经费紧缺的情况下，为村支部活动室建设帮扶20xx0元建设资金，并聘请高级农艺师对该村农民进行了农业技术培训，促进农业产业结构调整，

密切了干群关系，促进了社会和谐和稳定。

二、具体做法

一是严格落实领导责任制，明确工作职责。局党组书记、局长同志为全局信访、维稳、安全工作总负责人，分管领导局党组成员同志具体负责信访、维稳日常工作，其他领导小组成员实行“一岗双责”，各股室负责人为各股室信访、稳定工作第一责任人。做到了信访、维稳、安全工作常抓不懈形，形成一级抓一级，层层抓落实的维稳信访工作格局。

二是落实信访事项首办责任制。我局全面推行信访事项首办责任制，严格法定程序，严格规定办理，严禁作风粗暴、方法简单，杜绝矛盾激化、事态扩大，切实解决信访问题。

三是抓好矛盾纠纷排查。我局领导充分认识到抓好排查工作，对于化解不稳定因素至关重要，在矛盾源头上狠下功夫，时刻做到在矛盾纠纷的排查方面一抓到底。坚持定期开好矛盾纠纷排查会议，坚持开展节假日、重大政治活动等敏感时期的专项排查调处活动，坚持开展重点排查，建立台账。真正做到在思想上决不能存一丝侥幸；工作上决不能有半点疏漏；范围上决不能留一点死角。

四是切实解决群众反映的问题。我局长期重视信访工作，对群众反映的所有问题都认真研究，做到了诉讼合理的问题及时解决，诉讼无理的及时教育，行为违法的及时处理，生活困难的及时帮扶。通过重信重访、一访一办、息讼息访，及时化解、稳控了群众所反映的问题。

六是采取不同形式开展法制教育，主要宣传《审计法》、《内部审计条例》、《公务员法》、《治安处罚法》、《行政处罚法》、《国家赔偿法》、《计划生育法》、《保密法》等法律、法规，使普法教育在我局得到较好地落实，职工教育面达到了100%，增强依法办事的法制观念。