

# 2023年信访工作总结新人 信访个人工作总结 总结(大全6篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。那么，我们该怎么写总结呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 信访工作总结新人 信访个人工作总结篇一

信访终结机制是指规定各级人民政府信访机构和其它行政机关不再受理某一信访事项,今天本站小编给大家找来了20xx年信访个人工作总结，希望能够帮助到大家。

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，高度统一思想，明确工作目标，把信访纳入全局重要工作议程。

(一)成立领导小组。局领导班子树立了以人为本 新理念，及时调整了信访工作领导小组，组长由一把手亲自挂帅，纪委书记任副组长，局各科、室、负责人为小组成员，形成了高效、协调的工作运行机制，信访工作得到了全局的高度重视，营造了良好的工作氛围。另外，在今年奥运之年，我局还专门成立了奥运期间信访领导小组，从奥运会开幕之际到残奥会结束之时，每天都有领导坐班，保证通讯渠道24小时畅通。每位机关工作人员也都参加了奥运每日值班制度。

(二)完善领导信访接待日。我们把领导班子所有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，为信访接待创造了良好的工作环境。

(四)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》、《民事诉讼法》等法律法规及信访职业道德、信访工作主要任务、作用、信访办理知识等最新20xx年信访工作个人总结最新20xx年信访工作个人总结。通过学习，提高了工作人员的综合素质和工作水平。

(五)严格信访投诉责任制。我局信访接待、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，投诉电话0517-接到电话投诉后，要有记录、有人出现场、有处理结果、有反馈;接听电话用语要礼貌，现场执法要文明、规范。

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。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最新根据信访工作的特点，我局在服务公开承诺基础上，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。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)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)抓紧办理领导批示件。一年来，我局共收到了县领导批转信访4件，一般直接来信来访10件次。我们及时做好与信访同志的沟通,本着对信访、投诉人 尊重、理解、关心、解难、高效 的原则，处理了事件，一年来，我局由于在信访工作方面制度健全，信访员遇事热心周到，尤其是在今年奥运期间，我局未有集访和到市、去省、赴京上访事件发生，因此也被县委县政府表彰为 奥运期间信访工作先进单位 。

xx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。

20xx年上半年度即将过去，回顾这半年以来的点点滴滴，本人在伴随着公司的发展而不断进步最新20xx年信访工作个人总结工作总结半年的时间不长也不短，在这半年里，我几经周折，工作历程可谓是 丰富多彩，用一句话概括，这半年的时间主要是我学习加实践的日子，这些对我以后的工作受益匪浅。现在将此段时间的学习、工作、思想生活等方面作一个简单的小结，以此来勉励、鞭策自己。

## 一、 学习方面

1月初，我离开了经理办公室，离开了从事两年多的办公室秘书岗位，对于科班出身的我来说，做办公室工作已经显得一切那么娴熟、得心应手，对这个岗位已经有了非常深刻的感情，说句实在话，还真有点舍不得离开。为了成为一个全面发展的现代化企业管理者，岗位的轮换、调动可以帮助自己 有更大的提高。离开办公室，我来到了公司零售中心进行为期一个多月的实习。

虽然是部门之间的调动，但是新的部门、新的环境对于我来说。还是比较有陌生感的。为了快速地融入其中，就像《孙子兵法》里所说的知己知彼、百战不殆，所以我得先了解零

售中心的主要职责，和每个人的岗位职责、工作内容，这样我才会对部门同事的所作所为不会显得那么外行，所以我利用空闲时间逐步了解他们的工作，包括每个细节等等，经过一周的时间，我已经融入了新的部门。就如某领导送给我一句话，即在任何时候不要靠别人来教你怎么做，而是自己要学会去思考怎么做。因为大家都很忙，所以我一边学习，有不懂的问题就自己查找资料，或者问行家。1月24日，我顺利通过了公司举办的三员考试(计量员、安全员考试)，这是我实习生涯锦上添花的一步。

在新的部门，切实感受到了别样的感受，短短的时间里，我研读《加油站管理规范》，经过与实践的结合，学习到了收购加油站验收基本程序、油品进销存流程及盈亏分析理论、加油站销售日报表等等知识。亲自参与制定、修订改了《加油站运营状况和人员情况统计表》、《油品灌桶管理办法》、《内训师培训管理办法》、《加油站交接班例会实施办法》等等。同时和部门同事对本部门的工作流程进行了修改，稽查流程、培训流程、日常工作专项工作开展流程等等进行了大的梳理。

只有调查，才有发言权。为了深入地了解基层站库的实际工作，我经常和部门的同事到加油站进行实地考察，他们是带着查找问题、指导工作的目的去基层，而我是怀着学习的目的去考察最新20xx年信访工作个人总结最新20xx年信访工作个人总结。起早贪黑的基层考察工作是家常便饭，考察过了公司的吴江、太仓、昆山、吴中区域等吴娄、南麻、刘家等20几座加油站。

在零售中心的学习，为我下一步的学习计划打下了基础，为此感到庆贺。

3月初，我离开了公司零售中心，来到了公司驻太仓培训中心，继续进行为期一个多月的学习。一个公司的发展潜质，培训工作不容忽视。在培训中心的日子里，我了解了新员工培训

流程、新员工培训内容等等，按照培训基地的要求，和他们同吃同住，经过一段时间的相处，我和基地人员交流工作、学习等心得，我们已经成为了知心朋友和紧密战友。

4月中旬，我离开了公司驻太仓培训中心，来到了公司所属的狮山加油站继续进行学习。在驻站实习期间，我更体会到了基层员工的工作生活感受。我在加油站的实习，可以概括为以下四点：一、了解加油站人员各个岗位日常工作职责，以及相关流程；二、学习计量、安全、核算等知识；三、在场地上为顾客服务，加油、疏导车辆、处理各类矛盾、深夜夜查加油站等；四、与员工进行坦诚的交流，查找在加油站管理中存在的管理漏洞以及相关疑难问题。

在驻加油站实习的日子里，让我弄明白了在机关办公室里无法接触的事情，使我考虑问题的方式有了较大的改变，帮助我转变了某些思维方式和方法。

5月下旬，我回到了经理办公室，继续我的学习。在这段时间里，在工作中遇到的一些问题处理起来比半年之前更成熟、更稳重了。多角度思考问题，全方位看待事情的性质，是我回到办公室更大的体会。

## 二、工作方面

在这不到半年的时间里，虽然我不停地在公司各个部门学习，也许从别人的角度来看，好像挺潇洒的，可以在不同的地方待，其实不然，所谓旁观者迷，当局者清。因为每到一个部门你要开始接触新人要与之相处、与之磨合、与之交流、与之工作等等，这对大多数人来说，并不是一件简单的事情，所以学习的同时即是工作的延伸阶段。

期间公司要着力建设基层民主化建设，作为公司工会的成员，我有义不容辞的义务配合公司做好此项工作，从带领工会人员到兄弟公司考察学习、再到公司民主化方案的制定、实施、

落实、反馈等一系列过程都不可马虎。

因为一直以来对自己要求很严格，特别是思想方面，所以时刻关注自己的一言一行是否符合当代青年的规范。经常在思考生存的价值到底是什么，我能为国民做点什么实际的事情，所谓先天下之忧而忧。

与人为善，自己多干点活是我一直坚持的观点。

加入中国共产党的决心一直未动摇，入党申请书已递交一年多了，今年将继续向党组织递交入党申请书。学习研究党的《xx大报告》、关注奥运年社会动态、了解民生热点话题、关注时事等等已经成为我生活中不可缺少的一部分。

## 一、认真处理信访过程中的重要问题

信访过程中存在的重点、难点、热点问题，我们要认真进行梳理，分类编排，分清主次和轻重缓急。特别是涉及到群众根本利益的重大问题，要有“处理问题不过夜”的精神状态，采取重点问题重点解决。解决重点问题还要立足于一次性解决，不留“后遗症”，避免拖泥带水，注意重复反复。对那些事关经济发展、乡村稳定和谐、政策大局的重大信访案件，一定要认真对待，及时解决，要有政策、有办法、有措施，集中时间和精力，专题处理。

在当前工作中，我们充分认识做好新形势下信访工作的重要性，增强责任感和紧迫感。抓信访就是抓发展。发展是第一要务，要发展必然面对这样那样的问题。跨省联合重组、公司制改造、用工分配制度改革等都有可能产生一些社会矛盾。只有解决好这些矛盾，才能更好更快推动工作。因此，抓发展就必须抓信访问题的解决，在解决问题中加快发展。抓信访就是抓民生。来信来访大多数反映的是上访人自身无力解决的实际困难和问题，涉及群众的具体利益。群众利益无小事。我们讲坚持以人为本、执政为民，就是要从事关群众切

身利益的每件具体事情做起。抓信访问题的解决，就是为群众办实事、做好事，就是排民难、解民忧。抓信访就是抓稳定。促进社会公平正义，必须调动一切积极因素，妥善协调各方面的利益关系。信访问题是利益调整问题，是人民内部矛盾，这个矛盾解决不好，始终是社会不稳定的隐患。一些小的问题如不严肃对待、认真处理，就会拖成大事、酿成大祸，就会影响社会和谐、影响大局稳定。抓信访就是抓作风。信访反映的问题大多数是工作中的问题，信访问题的解决也是个工作问题。一般来说，哪里的干部工作扎实、作风务实，那里的信访就少，即使有了信访也能得到很好的解决。所以说，做好信访工作实质上是一个干部作风问题。掌握政策，把握分寸，是处理信访案件的关键。在具体实践过程中要做到“坚决”、“圆滑”、“灵巧”。所谓“坚决”是对那些政策不允许的或无理纠缠的上访者，要把话讲得“坚决”，不要留尾巴，使之死心。所谓“圆滑”，是对那些可能是因决策不当、决策失误或干部作风粗暴、违法乱纪等引发的矛盾，我们要设身处地地为当事人着想。理解上访群众的苦衷，热情接待。耐心细心地倾听他们的陈述。通过细致耐心地思想工作，想方设法把该解决、能解决的问题解决好。所谓“灵巧”，是对那些邻里之间、村组之间，因水、电、路、屋场等引发的纠纷，我们要在调查的基础上，辨证地、客观地向双方做好解释，把话讲灵巧，指出他们这样做会有什么后果，反之会有什么好处等等，使双方心平气和，愿意坐下来解决问题。

### 三、辨别信访工作中的真假问题

作为信访工作者，我们要在敏感、矛盾比较集中的时期，要高度警觉，去伪存真。如在村换届或干部调配比较集中时期，在改革和发展最快、最关键时期，会有个别人因私欲得不到满足，“红眼病”发作，私心膨胀，乱发信件。其目的是打击、搞臭别人，或想踩别人身上往上爬。对这种现象，作为领导干部要特别注意，防止让虚假信访干扰我们的工作，程序搞乱；防止让虚假信件模糊我们的“眼睛”，黑白颠倒；防

止以反映干部的信件多少来定性、定论，处理差错。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群体性事件的机遇，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。

## 信访工作总结新人 信访个人工作总结篇二

20\_\_年，在市委、市政府的正确领导下，在省信访局的关心指导下，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。市委会、市政府常务会全年研究信访工作\_\_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12.5%，联席会议办的工作经费20\_\_年以前只安排\_\_0元/年，20\_\_年调整到40000元/年，增幅达\_\_0%。全市13个县市的信访经费都能满足工作需要，大多数县市按公安部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\_\_个县(市、区)为信访局配了小车；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\_\_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、政府为市信访局安排了1\_\_0多平方米的办公室，市信访局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。

4、提高政治地位，确保政治待遇到位：强化“三项建议权”、解决信访工作者职级、建立新提拔干部信访挂职机制、加大信访绩效考核力度。市委书记李亿龙提出“要把处理和协调人民内部矛盾的能力作为干部任免的重要依据”。市委、市政府通过出台《政府决策的信访风险评估》、《党政机关信访工作绩效考核制度》等政策，从程序上保证了信访机构“决策建议、人事建议、奖惩建议”等三项建议权的行使，赋予了信访工作部门较高的权威。4-11月，市、县两级信访部门行使“三项建议权”，向党委政府提出决策建议160余条、人事建议40多件、奖惩建议260余件，基本被采纳。市委组织部建立了《领导干部信访实践制度》，市、县两级组织部门安排到“信访实践岗位”培养锻炼新提拔、拟提拔、拟交流干部700余人次，现已被提拔为处级干部的有17人、被推荐为

处级后备干部的有35人，科级干部经过信访实践培训的以后交流、提拔的有380余人；最近一年多时间里，市信访局调入、提拔、调出处级干部7人，占在编干部的50%。市委通过实实在在的“用人导向”促成了信访干部的政治素质、业务素质、纪律素质的增强和群众意识的提高，进而促成了信访干部的政治地位提高。

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。

一是抓信访机制建设，创新落实省委8号文件，建立了科学规范的信访工作机制。一是完善了“四位一体”的信访组织管理体系：信访联席会议、信访领导小组、信访复查复核委员会和信访局“四位一体”的组织管理体系健全，运作机制完善。1-11月我市市县两级参与处理信访事务的党政机关、企事业单位近800个(次)；针对热点问题组织的专门工作组有420多个(次)。二是创造了“四级包案”的信访责任管理模式：即市、县、乡、村四级组织和干部根据“属地管理、分级负责”的原则和信访事项处置的实际需要开展“包调研、包调处、包兑现、包救济、包稳控、包息访”的包案活动。全市包案416起，已息访392起，其中市级领导包案32起，县级领导包案196起。三是创造了“四调联动”的信访矛盾调处机制：即信访部门跳出“接、转、交、督”的旧框框，积极主动地“办”，参与到人民调解、行政调解、司法调解的过程中去，初步成为一种独具特色的调解形式——信访调解，形成“四调联动”的格局。四是创造了“四网并行”的信访信息收集系统：即加强横向联系，充分发挥信访、维稳、公安、国安四种网络各自的优势，做到“信息共享、工作互补、联合行动、各有侧重”。一年里，我市有近1/3的信访信息来自其它非信访部门，市县两级信访部门向维稳、公安、国安提供的有效信息近400条，由两个以上的部门联合处置信访事项1200余起。

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，引发群体事件，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\_\_%，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、纪检监察部门，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、纪检监察部门审计查处的责任，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”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。在依法依规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98.5%，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11.30%。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；跟踪督办群众反映强烈的信访问题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；给予救助影响的是辰溪县的涉法涉诉信访人钟碧颖，救助13.5万元；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1\_\_0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信访局、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\_\_30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、调处过程，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96.7%。

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候访，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、，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群体事件、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\_\_年以来信访总量年均曾涨8.5%的势

头，今年首次得到遏制，控制在2.0%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：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。

## 20\_\_年的工作要点

1、建立接访新规范和来访新秩序。接访工作要从接待、转交、

办理、督查、归档等五个环节建立规范严密的操作程序，要做到访必接、接必办、办必果。要在年内建立起电子办访系统，实现接访工作的全面电子化，以提高办访效率。要通过法制教育、主动下访、公开接访、信访代理、联合接访、排查包案、预测防范和制裁违规访等八项活动来规范上访秩序。办访工作的五个环节要通过制度建设、人员培训和严肃执行来落实。规范秩序的八项活动要统一部署、分步实施、单项突破、全面落实。

2、突破办信老套路实现信访结合。我市因同一事由而信访并行的信访案件约占信访总量的1/4，因而抓好访转信意义重大。要抓住群众来信和来访的“同源性”规律，谨防信转访，把办信、信转访作为减访的突破口。要从加大信访合办力度、加大转信督办力度、加大来信下访力度、加大办信考核力度等“四个加大”入手提高办信效率和效益。要通过在信访集中的行业、部门、地区建立“来信下访制度”和相应的督查机制，促成多层次多部门的“大下访格局”。

3、依法规范信访复查复核办理程序。自20\_\_年开展信访复查复核工作以来，我市信访部门在工作实践中积极探索并逐步规范了其程序，受理办结了大量复查复核案件，走在了全省先进行列。也遇到了一些困难，特别突出的是复查复核入口前的程序难规范、复查复核结论难兑现、与相关法律和执法部门难衔接等“三难”。20\_\_年要通过调查研究、健全制度、加大协调等多方面的工作来解决这“三难”问题，不断提高信访复查复核案件的办理水平。

4、加强联席会议的调度和管理职能。集中处理信访突出事项及群体事件联席会议成立以来在紧急调度、专项整治、联合办案、合力维稳等方面发挥了其他职能机构难以替代的作用。因为没有专人负责、人员经常调整、权责不十分明确导致其职能渐渐模糊，个别县市甚至成了名存实亡的虚设机构。今年要从机构设置、人员调配、职能设置、机制建设、管理规范、办公设施等六个方面强化管理，使联席会议的作用充分

发挥出来。

5、进一步探索完善特护期维稳机制。要在“三线防控”的基础上探索每个环节的工作规律，把每个环节的工作落到实处，要强化基层化解、途中信息、现场警戒，力争把非正常上访人员控制在基层，劝返于途中，减少赴省进京和可能影响重大会议、活动的上访人员。要研究和出台驻京劝访维稳工作新机制，使驻京劝访维稳工作组的责、权、利更加清晰明确，效能得到进一步提高。各县(市、区)要着重解决好特护期力度不够、经费不足、信息不灵、效果不佳的问题。

6、完善督查和考核机制并严肃追责。市委、政府要结合《信访条例》确定的人事、决策、奖惩“三项建议权”来强化信访部门的督查职能，使其能严督实查。信访部门则要采取灵活多样的方式开展督查，确保效果。今年，要把督查活动的开展情况纳入信访目标责任制考核范围。要进一步深化细化信访目标责任制考评体系，使其更具可操作性和效能性，要把考核结果作为行使“三项建议权”的重要依据。要进一步明确办信办访的责任，对违反信访纪律和法律的工作人员要依法依纪严肃查处。

7、强化信访调研和参与决策的职能。要深入探讨热点、难点、焦点问题，能够站在全局的高度提出切实可操作的解决方案。今年，要在房地产市场规范管理、涉法涉诉问题、水库移民问题、涉军群体问题、进京访“老户”化解问题等几个方面选定课题开展调研，力争扎扎实实地解决好2-3个问题。市、县两级信访部门要有意识、有重点地培养一批通晓政策法规、熟悉社情民意、了解决策程序的专业信访调查研究员。

8、不断改善环境提升素质提高效能。要不断改善信访工作的条件，年内要落实好“四硬两软”六项条件，四硬是：人员编制要配齐、信访接待室要达标、每人一台电脑要到位、信访用车要配备；两软是：干部要适时交流、待遇要高于本地同级干部平均水平。要通过培训、选调、轮岗、考察、挂职等

不断提高信访干部的业务水平。今年要开展信访部门双向挂职锻炼试点，即：信访干部到其他部门挂职，其他部门到信访部门挂职。

9、激发多方面投入信访工作的热情。要通过提升信访人员的政治待遇、扩大信访法规宣传、加强相关部门的信访工作管理来激发各级各部门投入信访工作的积极性，重点在于加强相关部门的信访工作管理。20\_\_年，要呈请市委政府把群众上访反应问题比较集中的建设、房管、民政、社保等部门逐渐纳入信访目标责任制管理单位，对他们的信访工作状况进行量化考评，考评结果要纳入市委、市政府的综合考评范围。

## 信访工作总结新人 信访个人工作总结篇三

要想做好信访工作，还要及时的对自己的信访工作进行总结分析。下面小编推荐个人信访工作总结给大家，欢迎阅读。更多资讯请继续关注信访工作总结栏目！

20xx年度，我调入本单位以来，在各位领导的精心指导和各位同事的关心帮助下，认真学习政治理论和文化业务知识，时刻用规章制度约束自己的言行，认真履行岗位职责，尽己所能，兢兢业业地做好本职工作，较好地完成了各项工作任务。

一是不断加强政治理论学习，全面提升自身素养。一是不断加强政治理论学习，全面提升自身素养。我坚持不断加强政治理论学习，全面提升自身素养，坚持以科学发展观为指导，以提高自身素质为目的，提升能力水平为目标，把学习放在首位，不断提高自身的思想政治素质和业务工作水平，正确深入的开展理论学习，认真学习了党的xx届五中、六中全会等内容，深入领会其精神实质，增强了政治敏锐性，通过学习信访工作规章制度，学习上级部门有关信访工作的各种文件及会议精神，学习文秘工作的基本基础知识，学阅机关其他部门一

些高质量的文秘工作材料，掌握了文秘工作的一般程序和步骤。通过学习，使我熟悉了信访工作的方法和常识，具备了文秘工作的基本素养，文秘工作能力有了较大的提高。

二是认真履行岗位职责，努力完成本职工作任务。在工认真履行岗位职责，努力完成本职工作任务。履行岗位职责作上，我能克己奉公，服从领导安排；能热情接待来访群众，及时办理日常事务，尽力做好本职工作；能严格按照单位的规章制度办事，遵守作息时间和值班制度，履行岗位职责，能根据自己工作实际，认真收集各项信息资料，能比较准确地了解掌握单位的工作开展情况，分析自身工作存在的主要问题，及时总结梳理，科学的统筹本职工作，能够按时完成任务。半年来，起草各类文秘材料 43 份，收发文件 166 份，整理文书档案 33 册，参与接待群众来访 31 次，深入乡镇部门调处信访事项 4 次，顺利完成了对县直 17 各部门的目标责任考核。

三是增强自身修养锻炼，养成文明健康的生活习惯。在增强自身修养锻炼，养成文明健康的生活习惯。修养锻炼文明健康的生活习惯生活上，我能够很好将自己融入集体，尊重领导，团结同志，严格约束自己的言行，时时刻刻以一名党员、一名干部的身份提醒自己，自觉维护单位和自身形象。能主动和同事沟通交流搞好关系，乐于帮助同事，能充分发挥自身特长，积极参与单位上的各种文化娱乐活动。

总之，一年来我在学习、工作、生活上取得了一定的成绩，也还存在着不足之处。一是 一是对信访工作总体熟悉程度不够深；二是 二是对文秘工作掌握不够全面，公文写作能力还有待 二是 进一步加强；三是作为办公室工作人员，对单位内部工作开 三 展梳理和衔接作用发挥不充分。这些问题我将不断加强学习，及时改进。希望在今后的工作中，各位领导和各位同事不惜赐教，及时指正，我将以更加饱满的工作热情，刻苦学习，加倍努力，力争取得更大的进步，更好的成绩。

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。

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。

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。

## 信访工作总结新人 信访个人工作总结篇四

一、提高认识，落实责任，全乡上下形成了齐抓共管的新格



## 局

一是加强对信访工作的领导。信访工作采取领导负责制，落实专人接待上访者，落实各村定期排查可能不稳定因素。坚持信访工作例会制度；二是每月召开一次信访领导小组全体成员会议分析信访问题。层层落实信访工作责任制；三是制定了信访工作考核办法，实行“一岗双制”责任制；四是设定信访接待窗口，落实专人负责接待，转办办结。

### 二、整合力量加强建设，量化标准，推进信访工作

紫石乡整合了全乡维稳、综治、安全等工作部门，制定了工作制度，落实信访接待窗口，信访工作统一了标准，在处理来信来访方面采取办结制度，一年来，全乡共受理群众来信来访31件，其中接受上级转办信访案件11起，本级收受信访案件20起，按期处办结率100%以上，按期处结率100%。

### 三、突出重点，强化措施，抓好“三访”的控制工作

一是超前防范，做好集体上访因素的排查处理工作。建立健全了四道防线机制，各村设有接访室，信息员，定期排查不安定因素。二是狠抓农村基层干部素质的提高和作风的转变。三是规范村级财务管理。四是抓本治源，夯实基础，大力实施民心工程，扎扎实实地为群众办好事、办实事。五是严格落实信访工作制度。六是依法规范信访行为，增强基层化解集体上访矛盾工作。

### 四、加大力度，狠抓信访案件的查办和督查工作

今年以来，狠抓了信访大案的查处，重点排查和控制了可能越级、恶劣上访人员，保证了节日期间我乡的安全稳定，特别是在高速公路、锅浪跷电站建设、国道318线工作推进中创造性实行了信访进企业，有效的解决了重点工程推进过程的信访问题，保证了重点工程的顺利推进。建立了信访督查工

作制度，查办质量和效率均取得了明显效果，为全乡的社会稳定做出了积极贡献。

## 五、加大信访法规的宣传教育力度，教育公民依法信访

通过走村入户，召开户主会、发放宣传资料、点对点进行政策解释等方式，我乡使广大村民懂得信访人的权利和义务，从而维护了正常的信访秩序，使全乡的信访工作纳入了法制化轨道。

今年以来，我乡在信访工作中始终坚持预防与化解相结合、疏导与教育相结合的原则，严格按照《信访条例》要求，不断建立健全信访工作机制，完善信访工作制度，切实维护信访人的合法权益。顺利处结我乡受理的信访案件，妥善处理人民矛盾，推进了318线、高速公路、锅浪跷电站等重点工程建设，使我乡经济发展和工作推进取得良好成效。

20xx年，我乡信访工作顺利推进，在取得了很大成绩的同时，也存在一些可能影响工作继续推进的问题：主要表现是组织机构不健全，信访服务队伍人员较少以及信访干部、村、组信访人员素质较低等问题，对于这些障碍，我乡将在20xx年信访工作中加以克服，保证信访工作的顺利推进。

### 一、强化组织领导，认真落实各项工作制度

一是镇党委、政府高度重视信访工作，年初调整充实了以镇常务副镇长为组长的信访工作领导小组，领导小组下设办公室在镇党政办，并配备了信访专干，负责处理日常业务。二是实行领导包案制度，从信访案件的初核、立案到处理，一包到底，并参与其中，随时听取案件调查的情况汇报，亲自指挥和协调。三是对信访工作早计划、早安排。四是每季度定期召开一次信访工作会，研究布置信访工作，听取信访工作汇报，对信访工作中存在的问题及时提出改进措施，做到早预测、早调查、早处理。五是坚持领导接访日制度，做到勤接访

勤办理,使信访问题得到及时妥善处理。六是严格执行重大事项报告制度。尽早了解本镇有可能引起上访的重大情况,并将有倾向性、苗头性的上访人员情况及时向上级汇报,做到早预防,早处理。

一是继续巩固完善维稳信息员网络,健全矛盾纠纷排查制度,及时发现和掌握倾向性、苗头性问题,针对发现的问题及时解决处理,把矛盾消灭在基层。上半年通过排查发现的问题都已得到妥善处理。二是进一步做好信访信息工作。今年我们及时准确地向上报各种统计报表、信访问题季度分析和半年自查报告,并上报信访信息。

### 三、认真接访,归口办理,扎实有效查办、督办信访案件

对来信来访认真登记,本着解决实际问题同思想教育相结合的原则,耐心细致地做好上访人的思想工作,稳定上访人情绪,尽可能地把问题解决在基层,尽量控制越级上访。及时将每天受理的信访件转给领导,让领导批示。上半年我镇共收到群众来信来访24件,均已办结,办结率为100%;信访室受理信访举报11件,其中来信3件,来访8件,电话举报0件。正是由于镇党委、政府采取了一系列切实可行的措施,从而使得一些重信重访问题得到妥善解决。

对业务外信访件,及时与主管部门及所管辖部门联系,督促其办理,并反馈办理结果,这些业务外的信访件通过我们的督促,大部分问题都能得到及时妥善解决,群众对此很满意。

### 四、加强协调,充分发挥信访职能作用

一是加强纵向和横向协作办案。除加强与县纪委、县信访局的联系,对一些重要的、疑难的信访案件,及时进行沟通,争取案件调查主动,比如杨乐基案,加强与公安、综治、司法等部门联系,协作办案,始终坚持排查得早,发现得了,控制得住,解决得好的工作思路,把矛盾抓早、抓小。二是

充分发挥信访职能作用，直查快办信访案件。

xx年我镇的信访工作取得了一些成绩，但也存在一些不足。一是基层深层次、高质量的信访信息少。二是解决信访问题的专业素质还不够。三是部分工作人员的业务水平有待提高。

鉴于上述情况□20xx年我镇的信访工作将继续以邓小平理论和重要思想为指导，深入贯彻党的xx大、xx届三中全会精神和省、市、县信访工作会议精神，坚持科学发展观，以构建和谐和谐社会为目标，以解决群众反映的问题为核心，进一步落实信访工作责任制，畅通信访渠道，加强督查督办，提高基层就地化解问题的能力，提高群众工作水平，切实维护人民群众的合法权益，为建设平安和谐，推进我镇改革、发展、稳定大局服务为指导思想，将从以下工作着手，重点加强信访工作。

## 信访工作总结新人 信访个人工作总结篇五

今年信访工作做到实处了吗，为人民群众解决了多少问题呢？明年有什么更好的计划呢？写一份信访工作总结吧。下面小编搜集整理的2019信访工作个人工作总结，欢迎阅读。更多资讯请继续关注信访工作总结栏目！

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。

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，不与其分散或继续向内，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。对因官僚主义、形式主义、侵害群众合法权益引发的问题，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。

## 一、加强对信访工作的领导，为实现信访工作目标提供组织保证

首先，坚持“分级负责，归口办理”和“谁主管、谁负责”的原则，强化领导机制，严格落实信访领导责任制。我局加强了信访工作的领导力度，由我担任局信访工作领导小组组长，对全局信访工作负总责；副局长具体抓信访工作，为第二责任人；责任心强，工作积极主动的中层干部担任成员，组成了强有力的领导机构，为开展信访工作提供了组织保证。根据年度工作计划制定了信访工作要点，并与局属有关单位签定了目标责任书，纵到底、横到边，使人人头上有责任，个个肩上有压力。同时把信访工作同业务工作、党建工作一同作为年度目标任务，一起部署，一起检查，一起考核。

其次，狠抓各级信访文件的学习，提高信访意识。认真学习了中央、省委、省政府、市委、市政府有关信访稳定工作一系列文件、法规、条例和工作制度，尤其是《xx信访条例》、《河南省信访条例》、《某市人民政府关于逐级上访制度的

通告》和《某市人民政府关于加强信访工作维护信访秩序的通告》以及省委办公厅[20xx]17号文件，通过学习，提高了信访工作领导小组成员对信访工作的认识，认识到了信访工作的重要性、必要性、时效性，树立了忧患意识，增强了使命感、责任感和紧迫感。

## 二、围绕目标，提高认识，强化机制，促进稳定

### (一)提高三个认识：

一是我们把抓好信访工作作为建设豫北区域性中心城市的重要措施，作为衡量“全面小康”的重要指标，深入理解和领悟。社会秩序良好，人民安居乐业，既是全面建设小康社会的奋斗目标，又是实现这一目标的前提保障。如果没有良好的社会稳定环境，市委提出的在全省率先实现全面建设小康社会的目标就难以保证。特别是从现在起用不到十五年的时间，使某在周边经济中呈现崛起之势，成为交通物流、教育研究、文化旅游、商务信息中心的区域性中心城市，更需要一个长期稳定的社会环境。

二是我们把抓好信访工作作为实践“三个代表”重要思想的具体体现。“三个代表”的本质是立党为公、执政为民，实践“三个代表”重要思想，就是要坚持富民、安居为本，维护社会稳定。抓好信访工作既是一项公德无量的民心工程，又是“三个代表”重要思想的生动体现。

三是我们把抓好信访工作作为维护社会稳定的重大举措。当前，我国正处在经济转轨、社会转型的特殊历史时期，利益格局不断调整，社会矛盾错综复杂，新形势下的信访工作出现了一些新特点：一是信访多、越级访、集体访多、重复访多；二是矛盾已由个体间的纠纷占多数转变为个体与集体的矛盾占多数；三是上访群众人数增多、情绪激烈且难以控制。抓好信访工作有利于各级党委、政府、社会各方力量增强维护全社会稳定意识；有利于动员、整合各种社会资源，凝聚人心，



共同做好维护社会稳定工作。

## (二) 强化三种机制：

### 一是抓好制度落实，强化信访长效机制

全面贯彻落实信访工作各项制度，是巩固我局信访工作长效机制的有效途径。一年来，我们着力抓好信访10项制度的落实：召开5次党委扩大会议定期研究信访工作，夯实了信访工作基础；公开挂牌，领导接待来访群众25人次；阅批群众来信2封；落实重大信访问题领导包案制度，局长亲自包案省交“筒子房拆迁案”；年初与局属有关单位签订了目标管理责任书；召开12次排查和消除不安定因素会议；认真落实重要信息报告、信访工作汇报、回访制度，切实增强、提高了各级化解矛盾的能力和水平，从源头上减少了信访问题的发生。

### 二是坚持三项原则，强化信访工作机制

我们重点坚持好三个原则：就地解决的原则、依法信访的原则、预防为主的原则。

坚持就地解决的原则，增强大局观念和责任意识，力争把所有信访问题都控制在当地、解决在基层，是信访工作的首要、基本的原则，是控制减少“三访”基矗我们坚持就地解决的原则，在工作中把握好三点：一是加强领导，大力推行“一岗双责”。领导干部不但要管好自己的正常业务，还要管好份内的信访工作，不把信访工作单纯看作信访部门的事，齐抓共管，综合治理，形成合力。二是认真实施“分级负责、归口办理”制度。层层明确责任，强化责任，要求管好自己的人，看好自己的门，是哪级、哪口的问题就坚决解决在哪级、哪口，不推不拖、不等不靠，不把矛盾上交。三是充分发挥信访干部的作用。采取以会代训的方式，加强信访干部教育学习，牢固树立以民为本的思想，强化大局观念和责任意识。

坚持依法信访的原则，在处理信访问题时，凡符合政策、法律规定的，严格依法办理；凡不符合规定的决不乱开口子，坚决去除主观随意性和个人感情色彩；对涉法信访案件引导信访人到司法部门依法解决；同时教育干部职工、社区居民学法、懂法、用法、守法，既能正确运用法律武器保护自己的合法权益，又要依法规范自己的言行，不扰乱正常的公共秩序。这是促进信访工作法制化、规范化的内在要求，是控制减少“三访”的关键。坚持依法信访的原则，一是抓信访干部认真学法、严格用法，严格依照法定职权、程序、时限处理信访问题，力求公正、公平、合理，努力提高办案质量和效率。二是努力引导群众依法上访。三是依法采取有力措施，打击信访过程中发生的违法、违纪行为，大力整顿信访秩序，两手抓、两手硬，努力促进信访工作法制化。坚持依法信访，规范了我们信访干部的行为，提高了办案质量和效率，维护了群众合法权益，让群众满意，减少了“三访”；同时规范了群众的信访行为，维护了正常的信访秩序；也使涉法案件分流到司法机关，减轻了党政机关的压力。

坚持预防为主的原则，就是防治结合、以防为主，把工作想到前头、做到前头，努力减少信访问题的发生，把矛盾化解在萌芽之中，防止矛盾扩大化。坚持预防为主的原则，有利于提前采取措施预防信访问题的发生；有利于控制好信访源；有利于化解小矛盾，防止事态扩大化。这是控制、减少“三访”的“釜底抽薪”之策。坚持预防为主的原则，我们一是抓好治本。针对容易引发信访问题热点、焦点问题，提前采取措施，控制好信访源。二是搞好科学决策。决策时，把信访问题也考虑进去，多为群众着想，把群众的眼前利益和长远利益结合起来，把为群众做实事与量力而行结合起来。三是转变作风。经常深入到群众中去，调查研究，变群众上访为干部下访，倾听群众呼声，为群众排忧解难，为领导决策提供建议和依据。四是健全信访网络、加强信息传报工作。经常排查信访苗头，早发现问题，畅通信息渠道，及时传报信访信息，采取措施把矛盾化解在萌芽中。

### 三是强化责任追究机制，狠抓“三个控制，两个提高”

我们进一步完善领导责任制，落实信访工作首问责任制，坚持谁接待上访群众，谁就认真负责地帮助群众找到信访问题管辖部门，并督促管辖部门和上访群众签定处理信访问题协议书。严格落实信访工作责任追究制度。凡发生赴京、赴省集体上访，立即向局信访办报告，主要领导包案，限期解决问题，并追究案发单位领导的责任；发生赴京集体上访，凡是被国家机关登记、通报的，要从严查处、追究；发生越级集体上访，有道理该解决而没有解决的，不但要追究直接责任人的责任，还要调查发案单位信访工作的全面情况，存在严重问题者，要列入重点管理；凡因工作不力、解决问题不及时，造成群众上访或引发恶性事件的，要坚决追究有关领导和责任人的失职、渎职责任。具体工作中，我们狠抓“三个控制，两个提高”。一是严格控制赴京、赴省到市集体上访，全局全年没有出现一起赴京、赴省集体上访和个人上访；二是控制重访率，全年没有发生一起重访案件；三是控制个访转化集体访率，全年没有发生一起转化案件；四是提高转变办信件回告率。省转办案2件，信件回告率达100%，市转办、交办2件回告率达100%；五是提高信访案件按期结案率和年终结案率。全年盛市交办信访案件3件（鹤壁矿务局内黄林场诉内黄水务局水土保持案、孟双保等在彰武水库养鱼纠纷案、筒子房强行拆除案），结案率达100%。

### 三、抓信访稳定，促水利健康发展

全年工作中，我们将信访工作细化到业务工作中去，以创建安全、稳定、文明、向上的发展环境，促进水利事业的健康发展。对水利工程项目严把审查关，做到规划计划科学合理，避免了前期工作各种问题的发生；对水利工程项目的建设加强质量监测监理，确保水利工程建设质量；协调处理水事纠纷，打击水事违法犯罪活动，受理水事案件38起，结案率97%，维护了良好的水事秩序；规范财务制度，严肃财经纪律，保证了各项水利资金落到实处；解决农村人口饮水安全，保持农村经

济发展和稳定;周密制定移民迁安计划,保证移民安居乐业;搞好防洪、水保治理工程,减少或避免洪涝灾害的发生,保证人民群众的生命财产安全;做好离退休干部和职工的思想政治工作及服务保障;开展争创某市文明系统、全国水利系统文明单位创建工作,组织开展健康向上的活动,创建了文明向上、安全稳定的发展氛围。

明年我局要在今年做了大量工作的基础上,坚定信心,振奋精神,与时俱进,开拓进取,适应形势发展的需要,服从服务于加快发展的全局,为某市建设豫北区域性中心城市、早日实现全面建设小康社会的奋斗目标作出更大的贡献。

## 信访工作总结新人 信访个人工作总结篇六

一、加强信访工作的领导,力求上访、信访稳中有降。

纪检信访工作是各级党政机关工作的重要组成部分,是党委政府联系党员干部的一个重要桥梁和纽带。通过信访可以有效地减少和消除不安定因素,促进社会的安定团结,有利于构建和谐社会,促进社会经济发展和人民生活水平的提高。

近年来纪检信访、上访一直是我镇的工作重点、难点。20xx年党委政府为彻底扭转这种被动局面,年初在研究纪检工作中就将信访工作纳入重点,研究对策,建立信访领导小组,制定信访考核办法和信访责任追究制度,形成一套行之有效的工作制度,确实落实信访工作责任制。

今年以来,我镇信访、上访比去年相比有明显的转变,上访批次、人数在大幅度下降,至11月底,书信访比去年下降3件,无去市、到省、赴京上访人员,到区无集体访,需报结的上访件有16件,全部报结,报结率达100%。

二、层层排查、妥善处置,超前做好防范工作。

以打造“平安，构建和谐社会”为抓手，重点开展信访问题和不稳定因素的排查。

一是对口负责，对口办理。涉及哪个部门由分管领导协助督办解决群众反映的热点、难点问题。

二是实行领导包案制。确定联系人员限期彻底解决。

三是针对一些涉及面广、政策性强又一时难以解决的信访问题，制定计划，在调查清楚的基础上提出解决的办法，力争把信访问题解决在基层，人员稳定在村里。

四是加强说服教育。通过政策宣传，对不听劝阻的上访者，落实责任人，除教育疏导外，做好监控。

五是做好说服、预先防范，特别是在国家、省、市重大会议前夕，镇党委政府主要领导亲自组织召开容易引起上访或择机上访人员的座谈会，如：82辞退民办教师□xx煤矿民工和落聘电工问题，项目建设中涉及党员干部利益等问题，积极落实解决办法，切实做好引导工作，帮助他们解决生活中遇到的实际困难，落实措施妥善处置。

三、及时调查核实处理上访、信访案件，及时报结，报结率达100%。

四、完善信访工作制度，注重“一把手”亲自抓工程。

进一步完善信访工作机制，以十项制度新要求，落实责任制，强化责任意识。

（一）每月召开一次党委信访工作分析研讨会；

（四）建立了坚持每月20日为党政领导接待群众和纪检来信、来访办公日制度。

五、派出去、请进来，加强基层组织建设，竭力遏制三访。

今年我镇的上访、信访事件在去年下降的基础上大幅下降，其中集体上访事件次数比去年下降50%，越级上访件次下降60%，重复访件下降50%，但是容易引发上访潜伏因素还未根除，对此通过分析、排摸、查找到原因。

一是民主法制建设推进不到位，民主理财透明还不够，二是完善大田、山林承包责任制中出现了新型矛盾。三是土地征用、农民审批建房出入门路。村道交通纠纷及各类历史遗留问题。四是项目建设中涉及相关人员利益而不惜向政府施压等问题。五是个别村干部素质不高，工作方法简化，处理问题粗暴、蛮干等这些问题的存在都是滋生“上访”总量的土壤，为此我镇党委政府适时调整思路主动出击，采取派出去、请进来的工作思路加强基层组织建设，竭力遏制“上访”发生。同时提高两支队伍的战斗力和战斗力，通过实践“上访”问题逐渐减少，因此改进工作方法提高干部素质是逐步消除潜伏隐患，是开展信访工作的新途径。

一是加强领导，落实责任；二是加大治本力度，努力从源头上减少信访问题的发生。三是畅通信访渠道，努力在解决问题、化解矛盾上下功夫，以崭新的工作思路，迎接出现新的问题。四是齐抓共管，实行信访综合治理。五是加强信访队伍建设，提高信访干部的整体素质。六是加强对重点信访人员的引导、教育力度，竭力杜绝“上访”事件的发生。