

# 最新信访处理工作 信访局工作总结(优质10篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 信访处理工作 信访局工作总结篇一

### 一、领导高度重视，责任到人

乡党委政府高度重视信访工作，成立了专门信访工作领导小组，主要负责信访接待和矛盾排调工作。并坚持属地管理、分级负责、谁主管、谁负责、小事不出社、大事不出村，疑难问题不出乡的原则。乡党委、政府多次召开专题会议，对群众反映比较突的问题、案件认真分析，做好梳理分类，达到底数清、情况明，研究出有效的解决措施和方法。另外，专门设立村庄法庭，为各村聘请了法律顾问，努力化解群众矛盾在基层。

### 二、深入排查，积极化解矛盾纠纷

信访工作的出发点和落脚点就是化解矛盾，维护群众的合法权益，切实解决群众反映的问题。我们把信访矛盾纠纷的排查化解工作作为维护我乡安定、稳定的有力抓手，积极认真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突出矛盾和问题。首先注重源头治理，从根本上减少各类矛盾纠纷的发生。建立预防机制，从源头上减少矛盾纠纷。工作中，及时掌握矛盾纠纷发生情况、特点和规律，积极预测，超前防范，坚持抓早、抓小、抓苗头。做到预防与化解纠纷相结合。其次切实解决群众合理诉求和困难。认真梳理群众

反映强烈的诉求事项，对法律和政策有明确规定，而且能够解决的，落实责任单位，限期督办解决。对暂时不具备解决条件，可以逐步变通解决的，做好面向群众的沟通工作，取得理解和信任。

解决信访问题，保持良好的信访秩序，关键是要依法按政策办事。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，决不留尾巴。对暂不具备解决条件，需逐步给予解决的，给群众解释说明政策情况，尽快按政策规定逐步予以解决。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，维护了正常的信访秩序。三是妥善处理涉法涉诉信访问题。对涉法涉诉信访案件，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，有效地维护了信访人的合法权益。

四是坚持重要会议和重大活动期间信访值班制度。针对今年各种重要会议和重大活动较多的实际，乡上在搞好日常矛盾纠纷排查化解工作的同时，按照上级部门的要求，在重要会议召开和重大活动举办期间，均由主要领导亲自带班值班，确保信访工作不出问题。

#### 四、强化举措，形成防控结合良好局面

乡党委、政府积极采取有力措施，全面加强矛盾纠纷排查调处，准确摸清底数，及时掌握事态的发生、发展进程，全面了解信访当事人的合法诉求，做到事事有记录，件件有答复。

#### 20xx年重点工作安排：

- 一是加强对信访稳定工作的领导，努力做好新时期信访工作；
- 二是完善信访工作制度，努力畅通信访工作诉求表达渠道；

三是采取强有力的措施，依法处置信访工作的不正之举。确保我乡信访、稳定工作顺利开展，实现政治、经济、社会稳定。

## 信访处理工作 信访局工作总结篇二

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《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。

### 三、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。

#### 四、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。

### 信访处理工作 信访局工作总结篇三

1、为有效预防和控制新型冠状病毒感染的肺炎疫情，科学、规范地做好卫生应急处理工作，我校结合本单位实际情况，成立我校新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作领导小组，并将我校传染病防控工作责任落实到相关部门。

2、校长作为学校预防控制新型冠状病毒感染的肺炎工作的第一责任人，高度重视学校卫生工作，统一思想。定期进行预防控制工作的研讨，把学校疾病预防控制工作作为当前学校

重中之中工作。

3、学校建立各项工作责任制，完善考核制度，明确各人工作职责表，建立疫情“日报告”“零报告”制度，保证学校预防疾病控制工作的顺利开展，截止目前，我校尚未发现感染病毒携带者。

4、严格控制进校人员，除值班人员外，其他人员一律不得入校。要求全体教职工积极做好防护工作，非必要不外出，减少出门，聚会等人员聚集活动。要求全体师生员工理性认知、科学防控疫情、不恐慌、不信谣、不传谣，不跟风，不炒作，不在朋友圈等随意转发消息或发布不实言论。

1、我校发放《关于防控新型冠状病毒感染的肺炎疫情致家长的一封信》，指导家长及学生在家做好疫情防控。各班主任寒假期间通过微博、微信公众号、家长群、学生群等网络渠道尽快发放假期生活提示，开展健康教育，向学生和家长宣传普及疫情防治知识和防控要求，引导学生和家长居家或外出时做好防控。狠抓防控新型冠状病毒感染的肺炎疫情重点环节，假期不开展大型师生聚集性活动，切实落实学校传染病防控各项要求，做到早发现、早报告、早治疗。

2、做好疫情防控物资的储备，我们购买了84消毒液，体温测试仪器、消毒泡腾片、口罩等防控物资。要求教师工作人员上班期间需规范带好口罩，做好自我防护。

春季学期开学前，学校全方位改善学校环境卫生条件，推进教室、宿舍、食堂、运动场馆、图书馆、厕所等重点区域和场所环境卫生改善行动，做到日常通风换气，保持教室内空气流通，为广大师生创造卫生、整洁、健康、文明的校园环境。

春季学期开学后，各地各校要严格落实学校传染病防控措施，做好学生晨午检、因病缺勤病因追查与登记等工作，通过多

种形式开展新型冠状病毒感染的肺炎等传染病防控宣传教育，帮助广大师生提高防范意识、了解防治知识，引导师生养成良好卫生习惯和健康生活方式。

当前，春节临近，学校正值寒假，人员流动大。冬春季又是呼吸道传染病的高发期。学校强化责任意识，严格落实24小时值班和领导带班制度，确保信息联络畅通，学校主要领导和职能部门主要负责人24小时保持通讯畅通。

1、原则上不予学生提前返校。如有提前返校学生，各学院应及时向校附属医院报告，进行体温监测。开学报到期间，校附属医院、保卫处组织人员在南北区大门口进行入校学生体温监测。

2、所有学生做好居家体温监测，体温异常者，及时就诊，向学工处申请延迟返校。对于x籍学生或其它疫情严重的学生，凡因当地疫情控制要求无法按时返校的，可视情况办理延迟返校。

3、开学报到期间，保卫处，学校统一安排车辆将体温异常的师生转送至指定隔离场所。

4、学校每天安排医务人员前往隔离场所对隔离学生进行体温监测及相关检查和治疗，必要时转诊到定点医疗机构。

5、一旦发现疑似病人，第一时间隔离观察，并立即转诊至定点医疗机构，并报告领导小组办公室。

按照相关规定，根据传染病定点医疗机构开具的疾病证明和校附属医院签署的同意休学的意见，为确诊病例办理休学手续。根据传染病定点医疗机构开具的复学诊断证明，为符合复学条件的学生办理复学手续。要开展全校师生，尤其是确诊病例学生及其家长，隔离观察学生及其家长的心理疏导工作，及时消除其恐慌心理。

## 信访处理工作 信访局工作总结篇四

开展矛盾纠纷排查化解工作，是有效化解社会不和谐因素的一项重要措施，是维护社会稳定的基础性工作。我们按照省、市关于维护社会稳定工作的部署和要求，坚持以人为本，积极认真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。一是及时传达贯彻全市维护社会稳定暨信访工作会议精神。4月23日，全市维护社会稳定暨信访工作会议召开后，县委、县政府高度重视，及时召开县委常委扩大会议学习贯彻会议精神，于5月13日召开了由全县各级各部门负责人300多人参加的全县维护社会稳定工作会议，认真学习传达了全市关于维护社会稳定工作会议精神，详细安排部署了全县维护社会稳定的各项工作。二是深入开展“百日矛盾纠纷排查化解活动”。我们按照“排查得早、发现得了、控制得住、解决得好”的要求，坚持“预防为主、教育疏导、依法处理、防止激化”的原则，以排查解决因企业改制、征地拆迁、代课教师、复退军人、退耕还林、城镇“女子户”、乡镇“八大员”等引发的信访问题；涉法涉诉和社会治安引发的信访问题；各类损害群众利益的不正之风引发的信访问题；一些部门和干部不作为、乱作为引发的信访问题为重点，每季度组织力量进行一次全方位、拉网式排查，及时摸排掌握了一些可能引发集体上访的重点事、重点人和一些苗头性、动态性问题，做到了未访先知、接访有备。全年全县共排查出各类信访案件97件，对排查出的问题，我们坚持能调则调、案结事了原则，综合运用人民调解、司法调解、行政调解等手段，坚持“三位一体”，超前主动地做理顺情绪、化解矛盾的工作，妥善协调处理了部分征地补偿、城镇拆迁改造等一大批重点信访案件。

### 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和预约接待制度。各乡镇把本乡镇逢集日确定为领导信访接待日，实行分级接待、归口办理。对涉及面较大的案件，在每周一的县级领导信访接待日

进行集中接待办理。对确因问题复杂，需要相关部门协调办理的，由乡镇或归口部门报信访局分类汇总梳理后，确定为县级领导信访预约接待事项，并向来访代表告知接访领导、职务和具体接待时间、地点，通知相关部门和乡镇主要领导参加接待，做到了群众信访有人接、有人管、有人办。对县级领导接待的信访事项，以纪要形式下发落实，按照大案两个月办结、一般案件一个月办结、急案速查速结的要求，逐案制定措施，落实责任，确定专人跟踪督办、协调，保证了信访案件能够按期办结。全年，县级领导信访接待日共接访群众87批278人次，受理各类信访案件87件，办结85件。二是坚持信访工作联席会议制度，坚持每月至少召开一次信访工作联席会议，听取汇报，分析形势，研究解决信访工作中的突出问题，协调处理来县赴省市越级访、集体访、重复访等重大信访案件。今年以来，共召开信访联席会议12次，协调处理重大信访案件8件。三是建立和完善信访案件督查督办制度。对中、省、市交办案件和县立重点信访案件，按照“一个案子、一名领导、一个专门班子、一套工作方案、一抓到底”的要求，落实包案领导和办案部门的责任，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。同时，县政府办公室印发了《关于县级领导信访接待日接访事项办理情况的通报》，对重视查办的单位进行通报表扬；对工作不力、措施不到位、办理工作不及时导致引发群众越级上访、群体性的事件或造成不良影响的单位，在全县予以通报批评，有力地推动了信访问题的妥善解决。四是坚持重要会议和重大活动期间信访值班制度。针对今年中、省各种重要会议和重大活动较多的实际，县信访局在搞好日常矛盾纠纷排查化解工作的同时，按照上级部门的要求，在重要会议召开和重大活动举办期间，届时派信访主管领导到现场值班，确保信访工作不出问题。今年以来，先后参加了各类会议值班10余次，圆满完成了工作任务。五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乡镇、部门“一把手”负责制，把信访工作纳入各乡镇、县直有关部门年度工作目标进行考核管理。年初，县政府与各乡镇、县直有关部

门签订了信访工作目标责任书，明确各乡镇、各部门一把手是本乡镇、本部门信访工作的第一责任人，对信访工作负总责、亲自抓，真正做到了责任、措施、工作“三到位”。

### 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

解决信访问题，保持良好的信访秩序，关键是要依法按政策办事。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，决不留尾巴。对暂不具备解决条件，需逐步给予解决的，给群众解释说明政策情况，尽快按政策规定逐步予以解决。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，维护了正常的信访秩序。三是妥善处理涉法涉诉信访问题。对涉法涉诉信访案件，由司法部门给予法律咨询和法律援助，引导群众通过仲裁、诉讼和行政复议等途径依法公正解决问题。对进入司法程序的信访案件，人大、政法、信访部门跟踪督办，有效地维护了信访人的合法权益。

一是加强初信初访接待办理工作。今年，我们要求各乡镇、各部门必须高度重视和加强初信初访的接待办理工作，切实加大初信初访工作力度，认真办理每次群众来信，热情接待每次群众来访，认真寻求解决问题的办法，通过及时交办、查办每件信访案件，千方百计地提高初访问题的办结率，逐步地扭转了群众重越级访、轻初始访、重集体访、轻单个访的观念，有效地防止了因忽视处理初信初访问题而导致越级访、集体访和重复访的发生，真正做到了信访问题小事不出村，大事不出乡镇，重大问题不出县，为实现“一控制、两下降”目标打下坚实的基础。二是加强重信重访复查复核工作，切实做到信访问题“案结事了”。3月初，县信访联席会议组织力量对全县范围内存在的各类重信重访问题进行摸底排查，共排查出等重信重访问题6件，全部做到五落实，即落实包案领导，落实牵头单位和办案人员，落实办结时限，落

实稳定措施，落实处理问题所需的经费。截止目前，以上6个重访问题，已经全部得到解决。

## 五、扎实开展县委书记、县长大接访活动，切实推动信访问题的解决

6月28日，关于处理信访突出问题及群体性的事件联席会议电视电话会议召开后，县委、县政府高度重视，多次组织召开县委常委(扩大)会议，学习传达中、省、市关于处理信访突出问题及群体性的事件联席会议电视电话会议精神，全面安排部署县委书记、县长大接访工作，确定由县委书记、县长带头接访，其他县级领导参与，每天安排一位县级领导到县信访接待大厅坐班接待上访群众，并及时通过电视新闻媒体报道、张贴通告等形式向社会公示，告知广大群众积极参与此项活动，使县委书记、县长大接访活动开展得扎实有效。同时县委书记、县长还多次带领法院、信访、城建、交通、国土、水利、林业等相关部门主要负责人主动深入到化子坪镇、建华镇、县城建局、街道办城南社区下访、接访群众，了解群众疾苦，倾听群众呼声，解决群众信访问题，对大接访中接待的部分疑难重大信访案件进行回访，集中解决了涉及群众切身利益的生产生活道路、公厕维修、大棚改造、退耕还林、农村人畜饮水等一大批涉及民生的信访问题，使信访案件彻底得到解决。截止目前，县委书记、县长先后共接待信访群众70批237人次，现场答复12件，不予支持5件，立案53件，现已办结51件，未到期正在办理2件。

## 六、开展深入学习实践科学发展观活动，努力开创信访工作新局面

开展深入学习实践科学发展观活动以来，我局严格按照县委学习实践活动实施方案的要求，紧紧围绕在信访工作中如何贯彻落实科学发展观的思路，经过反复讨论研究制定了信访局支部学习实践活动实施方案，提出了“化解矛盾纠纷，构建和谐”的实践载体。在学习调研阶段，支部组织党员干部

集中时间学习党的xx大报告，《毛泽东邓小平论科学发展》、《科学发展观重要论述摘编》，××市县关于开展深入学习实践科学发展观活动的文件及领导的讲话精神等必学篇目，人人记写学习笔记2万字以上，撰写心得体会5篇以上，领导班子成员深入基层开展调查研究，广泛征求群众意见，撰写调研报告5篇。开展了以“解放思想实事求是推动信访工作科学发展”为主题的解放思想大讨论活动，引导信访干部把思想认识从那些违背科学发展观要求的观念、做法、体制机制的束缚中解放出来，为推动信访工作科学发展扫清思想障碍。在分析检查阶段，支部以理论学习贯穿学习实践活动始终要求，组织党员干部学习了来××县视察讲话精神，以及对信访工作的三点指示精神，学习党的xx届四中全会精神等内容，要求党支部领导班子成员进一步征求意见，开展谈心活动，全面查找存在的突出问题，撰写领导班子专题民主生活会发言材料，开好领导班子专题民主生活会和党员组织生活会，认真开展批评与自我批评，形成班子自查分析检查报告，组织群众对分析检查报告进行评议，提出整改措施和努力方面，为学习实践活动整改落实阶段工作打下坚实的基础。

总之，今年以来，在各级各部门的大力支持下，经过信访部门的努力工作，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；三是坚持搞好县级领导信访接待日接访工作；四是继续搞好学习实践科学发展观活动的各项工作，使信访工作真正走上科学发展的道路。

## 信访处理工作 信访局工作总结篇五

1、加强领导，成立组织:为进一步加强对我村信访工作领导，及时调整塔影村信访工作领导小组，以村主要负责人为组长，分管领导为副组长，其他两委主要成员为成员的坚强信访工作领导小组。

2、制定计划，落实责任:年初经村党委研究村两委通过，根据上级部门有关文件精神和工作要求，并结合我村的实际，制定了切实可行的塔影村信访工作计划。坚持“分级管理”和“谁主管、谁负责”的原则，进一步明确包案制，做到包调查、包处理、包落实、包稳控的具体包案责任。

3、建立健全各项制度:根据信访工作的要求，并结合实际，进一步完善了信访工作制度、信访信息员联络制度、信访接待制度、回访制度、陪访制度以及来信来访人员须知等，同时做到制度上墙。通过对各种信访制度的健全和完善，有效地推进了我村的信访工作。

4、畅通信访渠道，健全信访信息网络机制:经村民代表会和党员会议，精心挑选了各片的村民代表、党员等精兵能将做为信访信息员，信访信息员具有能动性和普及性，畅通和拓宽了信访渠道。同时完善了民意所求表达平台，完善了快速报送信息和调处机制，做到了早预测、早分析、早报告、早介入。

5、健全了《维稳工作预案》:对突发性群体的事件和越级上访事件，立即启动以上预案，形成信息通报迅速，责任到位迅速，上下合力化解矛盾的有效机制。

6、加强信访工作的宣传力度:以板报、宣传单等形式，开展《信访条例》等相关法律法规的宣传活动，并以案释法，引导群众依法有序的信访。

7、加强矛盾化解和信访预警机制:把“化解矛盾”和“解决问题”放在工作的重中之重，今年我村在重点工程建设、“村村通”道路建设、失地农民养老保险办理、查处违法建设等工作中，做到小矛盾不出片、大矛盾不出村，充分发挥矛盾排查调处机制，将矛盾化解在基层，将问题解决在萌芽状态。

8、认真做好信访接待工作：对每一位来访人做到：热情接待、文明办信、规范登记、及时调解、及时回访、认真归档。严肃处理每一个热点、难点、焦点问题，做到“件件有着落、事事有回音”。

## 信访处理工作 信访局工作总结篇六

20\_年上半年全院信访工作在局委的正确领导下，在局领导的具体指导下，以“三个代表”重要思想为指导，贯彻落实《科学发展观》，大胆创新，与时俱进，以解决人民群众实际问题为出发点和落脚点，努力提高信访工作效率和质量，通过各科室、部门的共同努力，信访问题大多化解在基层，为全院的发展建设和社会稳定做出了积极贡献。

### 一、领导重视，责任落实

信访工作是党的工作重要组成部分，其主体是领导干部，领导重视与否直接关系到信访工作的成效，关系到信访矛盾处理结果，我院领导一向高度重视信访工作，一些案件的调查、处理，院委会领导都是以身作则，亲自组织协调，同时为了落实责任、加强建设，我院根据《信访条例》文件精神，结合本院实际制定了《\_\_中心卫生院信访稳定工作预案》对信访会议制度，信访案件处理、信访工作领导责任追究等都进行了明确规定，进一步落实责任。

### 二、加强排查，扩大宣传

以往医院的群众有事和本院职工反映问题都是直接找院长、副院长，不知道找医院信访办公室，这主要是群众和职工还没有信访办这一概念，今年我院特别注重宣传，特别是本院职工，有情况先跟当班领导反映，随后根据情况上报，并在职工全体会议上通知报告，定期召开会议，及时解决上访问题，使信访办深入人心。

### 三、 落实制度， 办理实事

“群众利益无小事”， 对群众反映的各类热难点问题， 我院一致高度重视， 采取各项办法， 落实责任， 使各种问题及时得以解决， 一是包干制， “谁主管， 谁负责” 的原则， 实行科室部门热难点问题解决包干制， 二是限期制， 针对反映上来的问题， 对合法合理的， 限期解决。 三是追究制， 对能办理而未办理的， 对因个人失职造成问题不能及时解决的， 要追究相关领导和责任人的责任， 四是回访制， 对信访人上访案件， 已解决好的， 间隔一段时间也要到户回访， 询问满意度， 征求新建议； 对因职能原因或其他原因无法一时解决的， 要定期回访， 做好解释和思想工作， 谨防越级上访、 重复上访的出现。

20\_年上半年我院信访工作取得较好成绩， 但距上级机关和群众的要求还有一些差距， 下半年， 我们一定继续按照局党委的部署， 牢记宗旨， 求实务真、 正视不足、 迎难而上， 果断做好我院的信访工作， 为维护我院的社会稳定、 促进社会经济全面发展而努力！

## 信访处理工作 信访局工作总结篇七

### 一、 全面部署、 落实责任

xx县信访工作会议召开后， 我局立刻召开了食品药品监督管理局安保信访维稳工作会议， 并成立了局长王福旺任组长的两会期间信访工作领导小组， 领导小组下设办公室， 具体负责两会期间信访日常工作； 负责制定两会期间维稳工作方案； 负责本单位内维稳工作的开展。 各主管领导按照方案安排接待工作； 对主管股室负责； 非接待日带领负责股室对监管单位进行排查。 各职能股室和包村小组严格按照方案对监管单位存在的隐患问题进行排查， 本着维护政治安全和社会稳定的根本， 确保不发生安全事故， 不出现不合法的上访事件。 积极化解影响社会稳定的矛盾纠纷， 确保两会期间我县食品药

品安全，为两会顺利召开创造安全、稳定、和谐的社会环境。

## 二、多措并举、确保稳定

### (一) 具体措施

1、贯彻会议精神，统一全局思想。及时召开全体干部职工大会，传达省市县信访维稳工作会议精神，让大家充分认识信访维稳工作的重要性，把维护全国两会期间社会稳定作为一项重要的政治任务来抓。

2、开展信访维稳专项排查稳控工作。以监管的黑名单单位和个人为重点，对可能的信访隐患和苗头性问题进行全面梳理。对排查出来的问题和隐患，按照谁主管、谁负责的原则，实行分管领导包案，采取逐案逐件研究解决问题的具体措施。

3、切实加强安全隐患排查。对监管单位逐一细致排查。餐饮方面主要针对幼儿园、中学、企业和工地食堂；药械方面主要针对批发企业和农村诊所药店，对存在安全生产隐患的责令即时改正，不予改正者责令停业，避免一切可能发生的生产安全事故。

4、强化值班，建立日报告制度。认真落实值班人员和带班领导制度，实行24小时值班，确保主要领导和值班人员手机全天候畅通。按照县维稳办要求及时上报涉稳及信访信息，杜绝漏报、错报、迟报和瞒报现象。

### (二) 工作进展

食药监局全体干部职工已经做好一切思想准备，值此关键时期用更高标准要求自已，始终坚持思想意识与省、市、县委指导精神保持高度一致。认真开展了维稳相关的隐患排查工作，完成了对大中型重点餐饮单位53家、医疗机构10家、包村重点户5户的排查走访工作，没有发现安全生产隐患和异常

的群众思想动向。严格落实了带班、值班制度，保障了接访工作的顺利开展，确保了群众上访有门，倾听了群众的声音，大大减少了越级上访事件的发生，切实维护了两会期间的社会秩序。

### 三、下一步举措

(一)继续在辖区范围内全面开展矛盾纠纷隐患排查。

全局分成2个小组，由主管领导干部带队，分别对未检查的餐饮服务单位及药品药械经营使用单位内存在的突出矛盾纠纷及可能影响社会和谐稳定的问题隐患进行全面清理排查，并按要求及时上报排查结果。

(二)进一步开展领导干部接访、约访、下访的信访渠道。

1、继续开展科级干部大接访。从2月25日开始至全国两会结束，每天安排一名科级干部接待上访群众，并做好领导接访公示。按照谁接待、谁负责的要求与上访群众零距离接触，及时妥善处理好每一件信访问题。

2、实行领导干部约访、下访。领导干部要深入一线，深入群众当中，亲力亲为，变上访为下访，带案约访，实行现场办公，为群众排忧解难，切实把问题解决在基层、解决在当地，把矛盾化解在萌芽状态。

## 信访处理工作 信访局工作总结篇八

社区两委高度重视，狠抓落实、加强领导。按照街道党工委和办事处签订的目标责任书精神，将信访工作纳入社区两委的重要工作议程，按照“属地管理、逐级负责、谁主管、谁负责”的原则，充分发挥信访调处职能，切实加强信访指导工作，有效预防和减少社会矛盾纠纷，及时化解矛盾，不断增强居民的信访观念，围绕党的十八大精神“统筹城乡综合

配套改革试验区”，建设一流的信访环境，做到认真接待群众，做好登记等，责任明确，任务落实，使我社区信访工作得到顺利开展。

在具体工作中，社区两委首先抓了组织建设，按照居(村)民委员会组织法，社区各职能组织机构健全，各项规章制度规范上墙。同时，不断加大对居(村)民委员会组织法等法律法规的学习和宣传力度，使社区的各项工作更加规范，依法行政，依法办事，不断提高社区群团干部的综合素质。与此同时，社区两委还十分重视信访宣传工作，利用各种会议组织学习和宣传了信访条例，使本辖区广大干部群众对信访条例及程序等有了进一步的了解。

在8组居民签订房屋拆迁安置过程中，社区两委高度重视，以卿书记、陈主任挂帅，在第一时间组织1组、8组组长及代表进行政策上的宣传安置，在安置过程中，辖区内发生了个别居民进京非正常上访、重复上访等上访和影响较大的信访问题，全年我社区共接待和受理过信访代理事项4起。到目前(12月14日)为止，还未收到过和接待过其他信访事项。

在城乡环境综合治理工作方面，认真配合街办信访部门的工作，对辖区内重点院校、路段、市场、车站、商家店铺进行环境整治宣传，组织工作人员进行文明劝导、宣传、发放标语、信访条例等资料共计200余份，并采取了流动和定点宣传，让群众树立只有依法有序上访才能真正维护自身权益的思想。

今后，我们将进一步把社区信访接待调处工作提到一个新的高度，纳入社区两委日常工作议程。确保人员、场地、经费的落实，加大宣传信访条例，不断提高代理员的整治思想素质、业务能力和工作水平、依法代理各类信访事项、把各种矛盾尽量化解在基层，为维护社会稳定和促进辖区经济建设充分发挥信访接待调处的作用。

## 信访处理工作 信访局工作总结篇九

2019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、群众依法信访的明白率明显提高。四是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。

## 二、认真开展信访接待工作，努力提高接待工作质量

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，今年把人大、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和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。

#### 四、深入扎实地做好信访苗头隐患的排查化解工作

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，深入基层了解民情民意，在第一时间掌握信息动态，及时处理。

一、深入贯彻落实xx大精神，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。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民意的基础上，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，努力提高干部的政治水平、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。

# 信访处理工作 信访局工作总结篇十

## 一、统一思想，提高认识。

县新闻传媒中心是我县主要的新闻媒体之一，担负着向全县党员干部群众宣传党的路线、方针、政策和报道我县经济社会发展情况的重要职责。为了统一干部职工的思想，提高干部职工的认识，中心曾多次在干部职工会议上组织学习国务院和省市政府发布的信访工作条例等规范性文件以及县委、县政府有关信访工作的实施意见，体会精神实质，首先从思想上提高对信访工作重要性的认识。

## 二、健全组织，明确分工。

为了切实加强对新闻传媒中心信访工作的领导，做好信访工作，本中心根据年初工作目标任务，及时调整新闻传媒中心信访工作领导小组，由班子成员任组长，三个部室主任为成员，做到组织健全，分工明确，任务到人，责任落实。

## 三、完善制度，及时报告。

为了使县新闻传媒中心的信访工作能够落实到行动上，工作中，不致于停留在文件里、口头上，我们建立了领导阅批群众来信制度和信访接待制度。特别是国庆61周年、保稳定期间积极主动做好联系乡镇和结对扶贫村的信访工作，对于突发性事件能够做到及时上报，每逢节假日，中心都安排人员值班，保证传媒中心的信访工作落实到位。