

# 2023年环保局信访工作总结 上半年信访工作总结(优秀10篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 环保局信访工作总结篇一

信访工作是倾听群众呼声的窗口，今年上半年以来，我局把信访工作作为为民办实事的一个重要载体，一项民心工程来抓，在市委、市政府的正确领导下，以\_理论为指导，全面贯彻落实“三个代表”重要思想和党的xx大精神，切实加强信访工作的组织领导，全面落实“分级负责、归口办理”的信访工作原则和领导包案责任制，切实为人民群众解决实际问题，有效地维护了社会稳定，促进经济健康发展。现将基本情况汇报如下：

一、加强组织领导、健全工作制度、完善办事程序、认真做好价格信访基础性工作

(一)进一步加强组织领导，实行信访工作领导责任制。局信访领导小组由局长、副局长及办公室、价管科、收费科、检查所负责人组成。局长为信访工作第一责任人，全面负责信访工作的安排部署和组织实施，副局长主管信访案件的立案查处工作，对重大信访案件实行领导包案责任制。价格举报中心设在物价检查所，并开通了“12358”价格举报专线电话，明确了工作职责、工作程序和工作纪律，建立了24小时值班、接听、登记、呈批、移送办理、答复、存档、保密等一整套价格举报工作程序，对受理的价格投诉案件，以及重大价格信访案件将依法立案查处。

(二)不断完善信访工作制度、健全信访工作程序。随着物价部门工作职能的转变，“定规则、当裁判”成为物价部门服务群众的一项重要工作。面对价格信访案件的不断增加，我局进一步完善了价格信访工作制度，健全了价格信访工作程序，实行了省、市、县价格信访案件、价格举报案件统一领导、归口办理的工作体系。局信访办或价格举报中心在接到群众来信来访和投诉举报的当日填写《来信来访及举报案件记录表》，三日内提出拟办意见报科室负责人或主管局长审批后，由管辖科室和主办人员限期进行调查取证，提出处理意见，一般案件按行政处罚法程序在1个月内办理完毕，重大案件经主管领导批准，可适当延长时间，但不能超过三个月。结案后，要在15日内将处理结果告知举报人，3日内完成案卷存档。对市信访办和省局转办及有关部门交办的信访案件做到特事特办，及时调查、及时处理、及时答复、及时上报。

(三)热情服务、严格执法，杜绝门难进、脸难看、事难办现象发生，切实做到为民排忧解难。价格问题直接影响群众的切身利益，对待群众来信来访的态度，直接影响着信访工作的顺利开展，也影响着物价部门的形象。对群众反映的价格问题我们坚持做到“接待热心、调查耐心、处理细心”确保群众踊跃投诉，用法律武器来保护自己的合法权益，避免造成激化矛盾，形成越级上访。今年，我局把改变服务态度作为搞好信访工作的主要环节来抓，首先是选调服务态度好的同志充实信访工作，向来访的群众“问一声好，让一个座，倒一杯水”，让群众感受到一种温暖，切实做到来有迎声、问有答声、走有送声。其次是强化物价检查所办案质量，指定素质较高的执法人员办理价格信访案件，对信访案件不回避，不拖压，抓住要害问题，彻底解决。三是广泛了解群众关注的热点、难点问题，从源头上治理价格秩序，规范价格行为，消除价格矛盾，稳定群众情绪。

(四)开通了我市12358价格举报电话，强化社会监督机制。预防、治本是从根本上搞好信访工作的关键，为了广开“言路”，从源头上抓起，及时把各种矛盾和问题消除在萌芽状

态和起始阶段，根据国家计委的统一部署，我市12358价格举报电话专线已和全国、全省专线连通，拓宽了受理价格投诉、举报的领域和渠道，并在车站、医院、学校等人口密集的公共场所张贴“12358”价格举报电话宣传标语，使“12358”深入人心。统计显示，随着“12358”电话的公布，举报渠道的畅通，案件来源明显增加，有力地维护了市场价格秩序和消费者的合法权益，得到了广大人民群众的高度评价，价格部门的知名度和信誉度不断提高。

## 二、积极开展价格举报工作，切实维护消费者合法权益。

今年1—6月份，我局共受理价格信访案件3件，其中上级部门交办1件，有关部门转办3件，来信4件，来访2件，电话投诉2件。立案查处26件，结案26件，结案率87%。根据我们的统计，群众来信来访重点集中在涉农收费、医疗收费、药品价格、教育收费等问题上。我局对这些敏感性较强的价格和收费问题进行专项整治，集中处理了以下几件典型案例：

(一)急群众之所急，想群众之所想，认真处理永昌县某中学乱收费一案，保护群众合法权益。今年3月，永昌一位学生家长反映该校向专业班学生收取实习费，每学期7元，每年14元，但没有组织实习，经我局执法人员立案调查了解，学生家长举报问题基本属实。我局执法人员于4月28日对该校的收费执行情况进行了检查、经查，该校违反规定向职业高中生收取实习费，共计收取56元，属取消的收费项目，我局向该校下发了责令退还多收价款通知书，并将清退结果上报我局查验，逾期无法退还的以违法所得论处。

(二)认真受理、及时查处举报案件。根据群众举报，今年2月有市民反映我市某血站向患者收取献血押金，献血员路费，经我局立案调查了解，该站确实存在乱收费行为，我局执法人员于2019年4月8日对该站2019年度的收费情况进行了检查、经查，该站在上述时间内确实存在自立项目收取献血员路费、献血押金，经我局研究决定，责令改正上述价格违法行为，

全额没收献血员路费516.元，清退献血押金1362.元。

(三)、坚决制止借“非典”期间发洋财的单位。今年春季，一场突如其来的灾害降临中国大地，受非典疫情影响，一些不法经营者趁机哄抬物价扰乱市场，把一些品种价格抬高几倍，甚至十几倍。在这期间，我局执法人员根据群众举报，对我市一所专家门诊进行了跟踪调查，经查证，该院在这期间对“过氧乙酸”消毒液零售价格超过省上规定的15%差率作价销售，共计多收价款元。经我局研究，没收该院违法所得元，并罚款1元。

### 三、信访工作中存在的问题及今后的打算

(一)存在问题。一是在市场经济条件下，价格管理模式发生了很大变化，大部分商品和服务价格放开，在竞争行业，价格争议不断发生，协商解决存在很大困难。二是许多部门和行业乱涨价、乱收费问题依然比较严重，有的甚至屡查屡犯，群众连年举报投诉，问题得不到根治，成为信访工作的难点问题。三是物价政策宣传不到位，无效投诉多。各种价格法律法规，调定价项目是以红头文件的形式下发，发行范围小，涉及面窄。老百姓无从了解，只有一些调定价项目可以从报纸上获悉，对放开商品以及政策调整情况老百姓知道甚少，造成无效投诉较多。

## 环保局信访工作总结篇二

面对当前特殊时期新的信访形势□xxxx街道办事处积极转变思路，建立“五抓”工作法，强化领导，改进方法，真抓实干，排难而进，扎扎实实为群众解决信访问题，全办信访工作形势好转，群众信访活动规范有序，为全办经济持续快速发展营造了和谐、安定的社会环境。

一是抓组织领导，落实工作责任。

XXXX街道党工委、办事处高度重视信访\*工作，按照“属地管理”与“谁主管，谁负责”原则，以落实综治与\*安建设为抓手，年初我们与15个村(社区)、10家县直综治委成员单位和街道办20余个综治责任单位及10余家规模民营企业签订了综治、信访\*及\*安建设工作目标管理责任状，从思想上、组织上、行动上加强了对综治\*工作的领导，把信访\*的责任层层落实到各部门、各单位，分解到领导，化解到基层，落实到个人。

二是抓排查、调处，及时化解矛盾纠纷。

抓早、抓小、抓苗头，切实做好不稳定因素的排查化解工作，是从源头上减少群众\*的有效途径。我们着力在抓好超前排查上下功夫，实现了由“救火”向“防火”转变。做到不漏村(社区)、村(居)不漏户、户不漏人，随时掌握社会不稳定因素的苗头动向，特别是对群众关心的热点、难点问题，做到及时发现，准确掌握，超前处置。按照“三到位一处理”的工作原则，对群众反映合理的问题，一次性给予答复、办结；对一时办不到或不合理的要求，耐心细致地做好群众的解释、说服工作，做到“事事有回音，件件有着落”，提高一次性处理信访问题的成功率，力争群众反映的问题一次性得到解决，有效地减少了重复访，控制了越级访，减少了信访总量。

三是抓信访积案，促进疑难问题的化解。

我们在抓好新发生信访问题的同时，十分注重抓好信访老户的清理工作。开展矛盾纠纷集中排查活动，将本辖区内所有的积案进行分析梳理，明晰哪些是办事处可以解决的，哪些需要上级协调解决。凡是自身能够解决的，按“七个一”要求，限期结案。针对一系列历史遗留和重复访问题，按照“属地管理、归口办理”的原则，由综治信访办牵头，会同有关单位、部门进行梳理分类，因人因事制宜，制定了切实可行的操作方案，有效遏制了群众越级\*现象的发生。有效

化解潘祖权、田庆华等5户宅基地安置遗留问题、新合村豹子坡组陈云新户土地征用遗留问题。

四是抓法制宣传，坚持依法治访。

在加大信访问题处理力度的同时，坚持依法治访。xxxx街道办事处利用今年开展的五月综治宣传、九月综治宣传、“\*安普定”综艺大赛等活动为契机，向群众宣传《信访条例》和信访的相关法律法规的知识，发放宣传资料1000余份。组织村(居)干部和群众代表集中学习国家《信访条例》等有关法规政策；组织村民集体观看近期司法机关依法处理违法\*事件的法制宣传教育片；在有重点信访问题的部门组织群众代表开展依法信访座谈；对老\*户进行“一对一”说服教育等多种形式宣传活动，开展依法治访的宣传教育。从建立和完善分流机制入手，推进综治信访办、司法所、派出所之间的联系与合作，使信访问题得到依法分流，依法处理。

五是抓好导向，实行双向规范。

无理越级集体访不行，有理越级集体访也不行；无理取闹不行，有理取闹也不行。实行双向规范：一是对因工作不力，或因对信访工作不重视导致群众大规范\*，造成影响的领导干部，坚决按县委、县\*规定，该批评的批评、该教育的教育、该处理的处理。二是对有理有序\*的，满腔热情地接待，认真解决问题；对有理无序\*的，先批评教育，整顿秩序，再接访，解决问题；对无理无序，特别是打着信访的旗号，聚众冲击党政机关，在企业堵门堵路，触犯刑律的，采取断然措施，依法处理。对少数人预谋组织的群众集体\*，在收集证据，进行细致思想工作的同时，依法对少数牵头组织者进行严肃处理。

一是信访\*形势严峻。xxxx街道办事处地处县城中心，企业多、项目多、征地多、矛盾多，且信访群众\*意识较强，期望值较高，信访问题的处理难度越来越大。

## 环保局信访工作总结篇三

xx年以来，市督办督查局在市委、市政府的正确领导下，坚持围绕中心、服务大局，以开展“三找”主题大讨论活动为突破口，创新督查机制、改进督查方法、突出督查重点、提高督查效率，有力推动了党委、政府的决策部署和中心工作的贯彻落实，得到市委、市政府领导的充分肯定和各级各部门的广泛好评。现将xx年工作总结如下：

(一) 狠抓目标考核，着力推动工作落实。始终坚持将目标管理和督促检查这两项工作有机结合，不断探索完善两者互促互进的工作机制，既促进了考核内容的完善，又增强了督查效果，形成了推进工作、促进落实的强大合力。一是强化责任分解。年初，将市委全会精神、《政府工作报告》等逐项细化、层层分解，并纳入各级各部门考核内容，确保工作任务“横到边、纵到底、全覆盖”，责任明确、无缝连接。目标责任制的建立，实现了以责任促落实、以责任保成效，增强了目标考核推动决策落实的实效性。二是强化动态管理。为强化市委、市政府重大决策部署的贯彻落实，我们将全市要完成的重点工程、重大项目和重要工作纳入考核内容，并根据难易程度分别赋予不同权重，采取加、减分方式予以考核，增强了目标考核推动决策落实的针对性。三是强化机制创新。年初以来，我局在总结以往考核经验的基础上，经过充分调研，重新制定了《贵阳市综合目标绩效考核办法(试行)》，并以筑委厅字[20xx]70号文件印发实行。新修订的考核办法在考核内容、评估方式和结果运用等方面作了较大突破，突出了实绩考核，体现了辛苦指数，在以往将考核结果同干部选拔任用、经济奖励直接挂钩的基础上，进一步加大了在干部任用、责任追究、经济奖罚等方面的运用，推动干部作风的转变，增强了目标考核推动决策落实的有效性，发挥目标绩效考核“指挥棒”的作用。

(二) 狠抓督促检查，着力推动决策落实。今年以来，我局始

终按照“把握大局，围绕中心，突出重点，抓住关键”的工作思路，采取实地督查、跟踪督办、明查暗访、联合督查等方式，对生态文明示范城市建设、“一创四办”、社会管理创新、重大工程项目建设等开展各类督查，有力推动市委、市政府重大决策和重要工作部署的贯彻落实。一是加强对重大决策部署的督促检查。我局对市委、市政府半年经济工作会议、市委会、市委专题会等重要会议部署的工作任务进行了责任分解，明确了分管领导、责任单位和时限要求，形成《责任分解表》并以“两办”或以局的名义印发，建立日常跟踪督查工作机制，督促各责任单位按照时限及相关要求完成工作任务，有效推动市委、市政府重大决策部署的贯彻落实。二是突出对“三重”工作的督促检查。督查工作中，我局始终围绕全市重点项目、重大工程和重要工作开展督促检查，切实做到“督在关键处、查到点子上”。比如，我局将“二环四路”景观整治、中关村贵阳科技园建设、棚户区域城中村及旧城改造、保障性安居工程建设、南明河综合治理等重大工程项目纳入重点督办事项，明确工作总体要求、阶段性目标和责任单位等，并结合阶段性目标和关键时间节点适时开展跟踪督查，准确掌握真实情况，及时发现问题症结，提出督查工作建议，并以专报形式上报市委、市政府供领导决策，有效推动了工作落实。三是强化领导批示交办件的督办落实。我局严格按照“准确、快捷、高效”的工作要求，敢于较真、敢于碰硬，及时办理领导批示交办事项，切实做到“批必查、查必清、清必办、办必果”。四是注重民生问题的跟踪督办。牢牢盯住群众关心的热点难点问题和来信来访反映利益诉求，有针对性的进行跟踪督办，做到“事事有着落、件件有回音”。比如，我局牵头负责市委、市政府为民办“十件实事”，实事项目通过征集意见、立项审定后，立即进行责任分解，将任务分解落实到责任领导、责任单位，通过实地查看、召开推进会等方式定期跟踪督办进展情况，确保好事办好、实事办实。比如，今年7月，按照市委要求，我局承担了“书记省长一群众直通交流台”留言反映我市有关问题督办工作，我局将直通交流台转办件纳入督查重点，针对市民群众反映事项开展专项督办。截至目前，共办理41期，



帮助市民群众解决涉及利益诉求的各类问题225个，维护了群众的合理诉求，省委办公厅回访中对我市办理工作给予充分肯定。今年以来，我局共编发《督办督查专报》、《督办督查通报》143期，共获省、市领导批示139件次，其中市委、市政府主要领导批示103件次。

(三) 狠抓督查调研，着力发挥参谋作用。紧扣中央、省、市党委和政府系列重大决策部署，注重抓住具体督办中发现的具有普遍性、倾向性、苗头性或敏感性问题，深入一线开展调查研究，分析问题、查找症结、研究对策、提出建议，供领导决策和再决策参考，努力做到“督查一个事项，解决一批类似问题，推动一方面工作”，真正使督查工作成为党委、政府决策部署得到贯彻落实的助推器。今年以来，我局多次组织对“5个100工程”、重大项目建设、工业企业发展状况、中关村贵阳科技园建设等进行专题调研，及时撰写调研报告反映工作推进情况和提出工作建议供市委、市政府决策参考。今年以来，我局共起草上报《督查专报》、各类信息简报40余期，被采用近10篇。

(四) 狠抓党建工作，着力加强队伍建设。一是强化作风转变。按照市委的要求，扎实开展“三找”主题大讨论活动，认真贯彻落实中央八项规定、省委十项规定和市委、市政府关于改进工作作风、密切联系群众的相关规定，以“抓转提强”等活动为载体，狠抓干部队伍作风建设。二是强化廉政建设。始终高度重视党风廉政建设，坚持通过宣传教育确保干部职工坚守底线，通过风险防控确保干部职工远离红线，通过制度建设确保干部筑牢防线。今年以来，我局未接到任何举报，也未发生违法违纪情况。三是强化教育培训。采取定期召开学习例会、派员参加培训、外出考察、自主举办培训班、组织读书活动等多种形式，有计划、按步骤地开展教育培训工作，切实提高了全局干部职工理论水平、业务素质和履职能力。四是强化帮扶工作。我局整合“四帮四促”、“千名干部下基层、扎扎实实帮群众”、“扶贫攻坚”等载体，深入开展“转变作风大帮促、服务基层先锋行”主题活动，在派

员驻点帮扶的基础上，组织干部职工定期开展走访慰问、志愿服务、政策宣传。今年以来，共深入帮扶点走访群众270余人次，协调筹集帮扶资金和物资21万余元，用于帮助当地群众解决生产生活困难，赢得帮扶单位和群众的好评，为密切党群、干群关系发挥了积极作用。

总之，我局推动了党委、政府决策部署的贯彻落实发挥了职能作用，取得了一定成效。但工作也还存在一些问题和不足，主要表现为：一是“大督查”格局尚未完全形成，特别是在有效借助领导权威提高督查实效，充分发挥人大、政协和新闻媒体监督作用参与督查等方面还有待强化。二是督查结果运用的落实还有待加强，特别是在干部选拔任用、责任追究上的运用还未实现制度化。三是督查调研深度还不够，特别是有时陷于事务工作，研究思考不深入，参谋助手作用发挥不充分。四是学习提高不够，一定程度存在重事务、轻学习的现象，队伍整体素质和业务能力有待进一步提高。对这些问题，我们将在下一步的工作高度重视，采取有力措施切实加以解决。

## 环保局信访工作总结篇四

一是继续抓好领导干部接访下访。

继续落实定点接访、重点约访、陪同接访、带案下访和领导包案等“四访一包”制度，下功夫解决群众反映的问题。

二是继续抓好矛盾纠纷排查。

坚持定期排查与不定期排查相结合，及早发现矛盾纠纷，准确掌握重点人员动态，切实做到底子清、情况明。

三是继续抓好“事要解决”。

坚决把“积案”啃下来，减少越级上访量；同时，加大对新排

查出矛盾纠纷的解决力度，实行“定责任、定时间”措施，切实把问题解决在萌芽状态。

四是继续抓好应急处突工作。

各乡镇、各单位要看好自己的门，管好自己的人。如果出现集体访、越级访，相关责任单位主要负责人接到通知后要立即到指定地点做劝返工作，并做到“人要接回，事要解决”。

五是抓好工作创新。

探索完善领导干部接访下访制度、联席会议制度、信访听证会制度、“151”工作流程等，推广信访形势分析研判，主动应对新情况和新问题。

六是进一步规范信访秩序。

加大正面宣传，把合理诉求解决到位，依法依规处置非正常上访行为，引导群众依法有序反映诉求。

## 环保局信访工作总结篇五

我局在上级部门的领导下，认真做好信访工作。通过整顿部门工作作风，树立公正廉洁形像，认真执行《信访条例》，使人民满意，把群众上访率控制到最低点。

一、加强领导，严格落实各项责任制

二、把握工作的“主动”性，防范于未然

面对繁重的信访稳定工作任务，我们在工作的主动性上想办法，收到明显成效：

1、认真开展隐患排查，切实做好信访稳定工作。

今年按上级信访制度的有关规定，继续做好信访隐患排查工作，对排查出的苗头和隐患，明确包案领导和责任人，并限期解决。同时增强课件下载[\*]了做好信访工作的主动性，变事后做工作为事前做工作。凡涉及职工群众切身利益的政策出台前，承办单位都积极主动做好职工的思想稳定工作，确保政策的有效推进。今年以来未出现新的上访现象。

## 2、加大《信访条例》的宣传力度

二是举办《信访条例》知识答题。5月下旬全系统组织有43名在岗职工参加《信访条例》答题活动。

通过各种形式的宣传、培训，使广大职工了解了《信访条例》的主要内容，懂得了上访和解决问题的正确途径和办理程序及要求，知道违法上访行为应负的法律责任，以理性合法的方式表达利益要求，依法维护自己合法权益，为农机化事业的发展营造了良好的氛围。

## 3、建立信访工作例会制度

二〇一一年十二月二十日

## 环保局信访工作总结篇六

\*工作是党和\*的一项重要工作，是构建社会主义和谐社会的基础性工作。做好\*工作，既是党和\*的责任，同时也是构建和谐社会不可或缺的重要工程。基于对此的清醒认识，我xx村始终坚持完善基础设施，选人用人齐抓，工作与培训并举，用典型引路，改进方法、创新内容，以服务村民为重点，促进了村民文明程度的新提升和和谐社会的构建。为了更好的开展\*工作，迎接领导的检查，现将工作情况汇报如下：

我村地处城乡结合部，是xx市绿化隔离带地区。南至xx路，东至xx东路，西临xxx村，北与xx接壤。辖区面积公顷，全村

人口943人，现有残疾人29人（其中持证人员14人），困难户0户，党员35名。

经上级指示以及村里需要，我村于1987年11月1日建立\*接待室，每年都会进行大力宣传，使村民都知道有这样一个为他们解决问题的组织存在。\*工作由我本人担任组长，包括副组长xx□信息员xx等6人组成。

自从\*成立以来，虽然案件很少，但是\*工作人员一直没有放松警惕性，小组定期开会。对于\*工作我一直认为：“做事一定要想在群众前面，做在群众前面，考虑周全，不要以为村民没有找来就万事太\*，如果你要等着村民找来再解决问题，那就不是小问题，就要出大问题了”在村民的期望和信任下，小组成员一直在全心全意的工作着。

为更好的做好\*工作，杜绝集体访、越级访、重复访等问题，\*工作人员几乎不管大事小事，难事易事都会尽心尽力。

还有前几个月构件厂再出租的事，村里好多人集中到村委会表示“xx”□还说要去区里反映，对此村委会一直都在与乡里协商，只是一直没能协商妥当，为了解决村民的心理负担，减少越级\*事件，那次事件村委会采取了正确解决方式，从法律、人情和实际情况等方面为大家讲道理，并表示一定会给村民一个满意的答复。

还有村民吃水问题一事，当有村民反映水压较小，不能充分供应生活用水时，村委会就立刻开会讨论解决办法，并决定在村北打一口水井，解决民计民生，但是由于打井一事重大，需要向上级请示，在批准之前村委会也不能做出承诺，所以通知较晚，造成村民以为“村委会不办理此事”的误会，导致村民\*到乡里，事后\*工作人员召开紧急会议，研讨此事，总结工作漏洞，吸取工作教训，争取更好的为村民办实事，办好事，忧村民之忧而忧，苦村民之苦而苦。

在成立\*工作站以来，\*工作人员为村里主动上门解决村民矛盾3件，村民上报案件3件，已经解决4件，正在解决2件，而正在办理的案件都是一些打井之类的民及民生的大案件，需要时间完成。总体上讲，\*工作在我村的成绩是比较突出的，几乎没有集体访、越级访、重复访等问题。

为了更好的做好\*工作，村委会每月都会带头组织大家学习《\*工作条例》，并明确表示把\*工作作为一项联系群众，团结群众的一件大事来对待，会议中我一直强调：“领导干部不重视\*工作，就是对群众没有感情，就是没有树立正确的群众观！”目的就是要大家重视\*工作，努力使\*工作更好地围绕首都经济发展这个中心，服务于首都安全稳定这个大局。

进一步畅通\*渠道，使党和\*及时了解社情民意，为领导科学决策提供依据；

进一步完善\*工作各项工作机制，使\*工作更加规范化，提高为群众办事的能力和效率；

进一步拓宽工作思路，创新工作方法，使\*工作更加适应新形势新任务的要求，使通过\*渠道反映出来的各类矛盾和问题得到有效化解。为体现党和\*“立党为公，执政为民”的良好形象，为构建社会主义和谐社会做出积极贡献。

\*是人民群众的民\*利，这是有宪法及其它法律作为依据的，是公民的法律权利。做好新时期的\*工作，对于全面贯彻落实科学发展观，努力构建社会主义和谐社会，维护人民群众的合法权益，加强党风建设尤其是干部作风建设，密切党和\*与人民群众的血肉联系，具有十分重要的意义。

随着改革开放的纵深推进，利益格局的不断调整，大量的矛盾和问题还会通过\*渠道反映出来。因此，做好当前和今后一个时期\*工作，任务艰巨、责任重大、使命光荣。

做好新时期的\*工作，必须高度重视解决民生问题。应当认识到，群众来信来访反映生产生活中遇到的困难和问题，既是对党和\*的信任，也是在帮助我们改进工作。要树立抓好经济发展是政绩，做好\*工作、促进社会和谐也是政绩的理念，聚全社会之力，更多地解决群众最关心、最直接、最现实的利益问题，更多地办好顺应民意、化解民忧、为民谋利的实事，更多地帮助群众解决实际困难、发展生产、改善生活。惟此，才能从根本上减少和解决\*问题。

做好新时期的\*工作，必须坚决依法按政策办事。这是\*工作必须坚持的一条重要原则。对涉及群众切身利益的政策措施，要注意把握出台的时机、节奏和力度，注意瞻前顾后、照顾左邻右舍，兼顾不同阶层、不同群体的利益，确保政策的严肃性、连续性、稳定性，注意相关政策之间的关联性。要注意汲取来自基层和群众的智慧，检验各项政策措施的科学性和实效性，大力推动既定政策措施的落实。

做好新时期的\*工作，必须加强干部作风建设。各地各部门要把做好\*工作同加强干部作风建设紧密结合起来，大力倡导脚踏实地、埋头苦干的工作作风，坚持做到热情、依法、负责、奉献，更多地深入基层、深入群众，听民声、察民情、解民忧。

各级领导干部要带头接待群众来访，包案解决\*问题，创造性地开展工作，切实解决好影响群众生产生活的突出问题。各级\*部门要加强干部队伍建设，不断提高政治素质、政策水\*和业务能力，不断提高做好\*工作的本领，努力打造一支特别能吃苦、特别能奉献、特别有思想、特别能作为的\*工作队伍，以更加过硬的素质、更加优良的作风和奋发向上的精神状态履行好党和人民赋予的光荣职责。

## 环保局信访工作总结篇七

我市信访工作的总体思路是：以事要解决为核心，以基层基

础为重点，大力开展信访工作双向规范主题活动，运用法治思维和法治方式推进信访工作，实现信访形势三下降、一上升、一好转(信访总量、非正常上访、重复集体访三下降、来信上升、信访秩序好转)的目标。重点抓好以下三个方面的工作：

## 一、进一步深化源头治理，及时就地化解矛盾

按照属地管理、分级负责原则，不断建立健全基层信访工作机制，有效整合基层资源和力量，切实压实基层工作责任，推动信访问题及时就地化解，减少群众走访、非正常上访和越级上访。

3、深入推进领导干部四访一包工作。继续推进领导干部定点接访、重点约访、专题接访、带案下访和领导包案的四访一包制度。一方面，加大领导接访约访力度，推动各级各部门主要领导干部积极参与接待群众来访、约谈处理重大疑难信访问题，及时了解本地区、本部门的总体信访形势和突出信访问题，掌握重点疑难信访问题的处理进度，督促信访问题及时就地化解。领导接访要保证时间、建立台账、解决问题。另一方面，继续推进领导包案化解信访问题。对于群众反映强烈的带普遍性、倾向性的热点问题以及重大疑难信访问题必须落实领导包案，对2019年来重复进京赴省到市上访5次以上的上访老户和重大疑难复杂信访积案，全部实行县级领导包案化解，并按照包掌握情况、包教育转化、包解决化解、包息诉息访的要求，逐案制定化解方案，确保案结事了。同时，协助市委、市政府主要领导办理好群众来信，让领导及时掌握和处理群众反映的突出信访问题。

4、切实做好信访形势研判工作。着力推动信访工作回归本位，进一步发挥信访机构、部门了解社情民意、汇集意见建议、分析稳定风险、评估政策得失的职能作用，积极推动各级信访部门把握整体信访形势、调研重点领域信访成因、参与评估社会稳定风险，切实为党委、政府稳步推进各项工作、规



范行政行为、维护社会和谐稳定建言献策。

## 二、进一步推动双向规范，建设法治信访

以信访法治建设年活动为契机，大力开展信访工作双向规范主题活动，围绕信访工作制度改革各项措施，把改革精神和法治精神统一起来，一方面规范群众信访行为，积极引导人民群众依法理性表达诉求，另一方面规范信访部门和责任单位处理信访问题的行为，信访部门和责任单位都要依法依规按程序处理信访问题。

2、强力推进事要解决。一是加强初信初访办理。认真贯彻落实国家《关于进一步加强初信初访办理工作的办法》，进一步强化信访事项首接首办责任，提高办理质量和效率。同时，全面打造阳光信访，积极推进初信初访群众满意度评价工作，严格按照规定时限和要求及时登记、受理、转送、交办群众信访事项，并及时公开信访事项处理过程和办理结果，主动接受群众监督和群众评价。继续推行信访事项挂销号制度，对交办的来信来访事项全部进行挂号登记，办结一起销号一起，并每月进行通报。加强对初信初访办理和重信重访治理情况的督办通报，进一步压实有权处理机构的工作责任，促进信访事项在第一时间、第一地点依法妥善处理。二是强化跟踪督办机制。接访、办信人员每周五对交办的信访事项进行一次跟踪，每月对信访事项办理情况进行一次通报，每季度局长办公会对重大信访问题进行一次研判和调度，每半年对信访事项办理情况进行一次讲评。强化现场督办，鼓励信访工作人员到责任单位、问题属地实地调研、现场督办信访问题。对重大疑难信访问题，列入党委政府督查机构工作范围，增强督查督办的权威和实效。进一步完善信访联席会议工作机制，推动市、县两级信访联席会议在协调信访工作、分析研判信访形势、化解疑难信访问题、督促任务落实方面发挥重要作用。三是加大积案化解力度。继续推进疑难信访积案听证化解活动，对一些久拖不决、久诉不息的信访事项采取公开听证的方式，面对面辨法析理、公开评议，使合理

诉求解决到位、无理诉求教育到位，推动骨头案、钉子案依法终结。继续开展十帮一化积案活动，对问题解决难度大、信访人心结难解开的信访积案采取十帮一联合帮扶化解的办法，从感情上、生活上、帮扶解困方面对信访人给予关怀和帮助，达到稳控人员、化解心结的目的，敦促信访人息访息诉。四是规范复查复核工作。进一步规范信访事项复查复核工作，完善信访事项终结退出机制，进一步提高复查复核的权威性。只有无法进入行政复议、行政仲裁或行政诉讼等法定渠道的信访事项，才可以启动信访复查复核程序，防止用信访终结替代司法终结。尽可能采取实地调查、公开听证、会商评议等方式进行复查复核，提高工作透明度和公信力，确保每一起复查复核事项都经得起检验，切实发挥其在依法维护群众合法权益中的作用。

## 环保局信访工作总结篇八

信访工作是倾听群众呼声的窗口，今年以来，我局把信访工作作为为民办实事的一个重要载体，一项民心工程来抓。在市委、市政府的正确领导下，以\_理论为指导，全面贯彻落实“三个代表”重要思想和党的\_大精神，切实加强对信访工作的组织领导，为人民群众解决实际问题，有效地维护了社会稳定，促进经济健康发展。具体情况如下：

一、加强组织领导、健全工作制度、完善办事程序、认真做好价格信访工作

(一)进一步加强组织领导，实行信访工作领导责任制。局信访领导小组由局长任组长、副局长任副组长，各科室负责人为成员。局长为信访工作第一责任人，全面负责信访工作的安排部署和组织实施，副局长主管信访案件的立案查处工作，对重大信访案件实行领导包案责任制。价格举报中心设在物价检查分局，并加强了“12358”价格举报专线电话，明确了工作职责、工作程序和工作纪律，建立了24小时值班、接听、登记、呈批、移送办理、答复、存档、保密等一整套价

格举报工作程序，对受理的价格投诉案件，以及重大价格信访案件将依法立案查处。

(二)不断完善信访工作制度、健全信访工作程序。随着物价部门工作职能的转变，“定规则、当裁判”成为物价部门服务群众的一项重要工作。面对价格信访案件的不断增加，我局进一步完善了价格信访工作制度，健全了价格信访工作程序，实行了省、市、县价格信访案件、价格举报案件统一领导、归口办理的工作体系。局信访领导小组或价格举报中心在接到群众来信来访和投诉举报的当日填写《来信来访及举报案件记录表》，三日内提出拟办意见报主管局长审批后，由管辖科室和主办人员限期进行调查取证，提出处理意见。

(三)热情服务、严格执法，杜绝门难进、脸难看、事难办现象发生，切实做到为民排忧解难。价格问题直接影响群众的切身利益，对待群众来信来访的态度，直接影响着信访工作的顺利开展，也影响着物价部门的形象。对群众反映的价格问题我们坚持做到“接待热心、调查耐心、处理细心”确保群众踊跃投诉，用法律武器来保护自己的合法权益，避免造成激化矛盾，形成越级上访。今年，我局把改变服务态度作为搞好信访工作的主要环节来抓，首先是选调服务态度好的同志充实信访工作，热情接待来访群众，让群众感受到一种温暖，切实做到来有迎声、问有答声、走有送声。其次是强化物价检查分局办案质量，指定素质较高的执法人员办理价格信访案件，对信访案件不回避，不拖压，抓住要害问题，彻底解决。三是广泛了解群众关注的热点、难点问题，从源头上治理价格秩序，规范价格行为，消除价格矛盾，稳定群众情绪。

(四)积极开展价格举报工作，切实维护消费者合法权益。今年，我局共受理价格信访案件18件。根据我们的统计，群众来信来访重点集中在涉农收费、医疗收费、药品价格、教育收费等问题上。我局针对这些敏感性较强的价格和收费问题进行专项整治，并将处理结果信息及时反馈群众，切实做到

了件件有落实，事事有回音，并且未出现一例越级上访和行政诉讼案件，有力促进了我市和谐、文明社会的创建。

## 二、信访工作中存在的问题及今后的打算

(一)存在问题。一是在市场经济条件下，价格管理模式发生了很大变化，大部分商品和服务价格放开，在竞争行业，价格争议不断发生，协商解决存在很大困难。二是许多部门和行业乱涨价、乱收费问题依然比较严重，有的甚至屡查屡犯，群众连年举报投诉，问题得不到根治，成为信访工作的难点问题。三是物价政策宣传不到位，无效投诉多。各种价格法律法规，调定价项目是以红头文件的形式下发，发行范围小，涉及面窄。老百姓无从了解，只有一些调定价项目可以从报纸上获悉，对放开商品以及政策调整情况老百姓知道甚少，造成无效投诉较多。

(二)今后的工作打算。针对上述问题，我们打算，一是要进一步加强组织领导，加强对信访案件办理情况的督促落实，不断总结经验，把信访工作抓在手里，落到实处，少务虚，多务实，提高信访案件的办结率。二是对信访案件进行分类管理，合理划分，减少工作程序，提高工作效率。三是要建立和形成促进不断提高队伍素质的机制，提高执法人员依法办理信访案件的工作水平。四是加大价格法律、法规和物价政策的宣传，通过各种渠道，采用多种方式，让群众掌握相关政策，增强法制意识，对价格违法行为实施社会监督，减少无效投诉。五是进一步加强价格管理和价格监督检查工作，治理和整顿市场经济秩序，从源头上预防和治理价格矛盾，把治表和治本结合起来，提高物价部门的信访工作水平。

## 环保局信访工作总结篇九

今年上半年，我县信访工作在县委、县\*的正确领导和高度重视下，进一步深化了对信访工作重要性的认识，紧紧围绕生态文明、经济发展、民族和谐、宜居宜游的幸福连山建设扎

实做好信访工作。经过全县各级各部门的共同努力，我县信访工作呈良性发展态势，1-6月，全县无发生越级恶性\*和非正常\*，信访秩序总体\*稳。

## 一、上半年主要工作完成情况

(二)信访积案得到较好解决。我县2宗历史信访积案(涉法涉诉案件)化解工作进展顺利。一是两企业集资诈骗案。县委县\*高度重视，在清远市开展连山两企业案债权债务清偿工作领导小组的指导和大力支持下，自去年7月开始至今年6月上旬，经过近一年的不懈努力，善后处置工作已取得了显著成效，绝大部分集资者按善后处置方案办理了领款手续，并签订了不再就此事继续\*的协议书，善后处置工作得到了省、市的认可。目前，县加强信访工作和维护社会稳定协调领导小组已按照相关程序向市、省申请信访积案结案销案。二是国道323线我县境内路段改扩建工程征地太保上坪村民\*案，由于\*人已依法向法院提出诉讼，法院正在受理处理中，为此，我县对此信访积案启动程序终结积案现正申报市、省验收。

(四)县级领导定点轮值接访和下访制度得到进一步加强。上半年，县党政领导共接待信访群众24批236人次，化解信访问题38件;开展下访活动36人次，带案下访6件，妥善解决群众合理诉求12件。息诉罢访率达98%。

(五)信访工作为促进我县社会和经济建设起到保驾护航作用。遇重要信访事项，县\_领导都主动及时报呈实行领导包案和涉案责任制单位包案稳控化解制度，促进有效地化解各类矛盾纠纷，确保全县大局稳定，为促进经济社会稳步发展发挥了积极的作用。

## 二、主要工作措施及取得的成效

(一)围绕中心工作，结合县情认真加强对信访工作的组织领导。随着我县新一轮经济社会大发展，由此引发的信访新情

况、新问题在所难免。为此，从年初开始，县委、县\*就要求全县各级防范于未然，把加强对信访工作的领导作为减少矛盾纠纷的大事来抓，夯实领导责任，分解工作任务，全力确保全县信访\*大局稳定。一是县委、县\*及县\_高度重视，为做好全年信访工作打下坚实的组织保证。上半年先后研究制定《省\*期间我县信访\*工作方案》、《全国\*期间我县信访\*工作方案》、《连山壮族瑶族自治县信访积案化解活动方案》、《县\_创建\*安连山工程对应项目实施方案》、《关于在全县信访系统开展以贯彻\*精神开创工作新局面为主题的大调研活动实施方案》、《关于做好省巡视组对我县进行巡视期间信访工作应急预案》等。二是认真拟定年县党政领导定期接访日安排方案，经呈报县委、县\*主要领导审定后及时印发至全县各镇、县直各单位配合执行。并进一步完善和制定了《县党政领导接待群众来访制度》，确保了领导接访工作正常化、制度化；三是根据县委、县\*领导成员分管工作变动情况，县\_及时提请县委调整充实我县加强信访工作和维护社会稳定协调领导小组成员，确保了领导到位。四是继续加大对信访工作目标责任制考核力度，调动全县各级各部门抓实信访工作的责任感和积极性。五是坚持加强信访督查督办力量。上半年，县委组织部安排了1批2人新提拔的副科级领导干部到县\_部担任县信访督查员，为信访事项的及时办理结案发挥了积极的作用。

(二)定期开展矛盾纠纷排查，建立台帐管理。坚持集中排查和经常性排查相结合，实行大事随时报告，无事零报告的信访不稳定因素排查报告制度，县\_领导坚持亲力亲为每月进行一次综合排查分析。并对排查出来的信访不稳定因素，按照诱因、时间、地点、单位、涉及人数、重点对象、事态发展预测等要事逐一登记台账，实行动态管理。今年上半年，共排查出的9件信访不稳定因素，按照一案一策，领导包案的要求，逐一落实责任单位和包案领导，促进大多数矛盾纠纷解决在基层，化解在初始阶段。

(三)实行关口转移，有效稳控越级\*。一是认真加强情报信息

搜集汇总、分析研判，及时掌握内幕性、预警性和行动性信息，设法掌握苗头性\*人活动动向，及早落实稳控措施，争取工作主动权，二是积极开展领导干部下访活动。今年上半年，我县四套班子领导成员多次深入到挂钩联系镇开展下访工作，并取得良好效果。如对太保镇移民新村少数村民要求提高公路建设征地补偿价款问题，县委\*温国伟亲自包案，并带案下访调研情况，面对面与群众做政策宣传和思想疏导工作，动之以情、晓之以理，争取群众的理解和支持，有效化解了越级\*苗头。

(四)认真做好敏感时段的信访工作，促进我县社会大局和谐稳定。县委、县\*高度重视敏感时期的信访\*工作，尤其把做好全国\*期间信访工作作为一项重要政治任务来抓，及时做出部署，逐级落实责任制，以责任落实推动工作到位。县\_在各个敏感时期，及早根据上级要求和县主要领导的批示精神，结合本县实际认真制定具体工作方案，明确信访\*工作目标、组织领导、职责分工和重点工作要求，深入做好信访问题集中排查，深入掌握全县信访动态信息，积极协调处理信访事项，千方百计促进矛盾纠纷解决在本县。由于采取扎实有效措施，狠抓工作措施落实到位，从而有效确保了我县不发生非正常\*现象，促进了社会安定。

## 环保局信访工作总结篇十

今年上半年，我县\*工作在县委县\*的高度重视和正确领导下，在各乡镇各单位的共同努力下，全县\*整体形势\*稳可控，\*秩序明显好转，\*业务工作全市靠前。

1. 畅通\*渠道，落实党政领导开门接访制度。我县一直认真坚持实行党政领导接待群众来访制度，每周一、周二固定为领导接访日，县党政主要领导每月至少安排一天，按时接访，并将接访事项及时通过阳光\*信息系统交办。同时，要求各乡镇、各单位每个工作日安排一名班子成员接访，努力把问题解决在辖区，把矛盾化解在萌芽状态，把人员吸附稳控在当

地，切实解决好初信初访问题。今年以来，我县党政领导已接待来访群众xx批次xx人次，其中，县委\*、\*共接待来访群众xx批次xx人次。办理情况全部及时录入\*信息系统。

3. 实施化解\*积案专项工程，解决群众合理诉求。县委办公室、县\*办公室印发了《xx县化解\*积案专项工程实施方案》（办〔20xx〕27号），成立了县化解\*积案专项工程领导小组，统一督促、指导、协调\*积案化解工作。对75件\*积案全部实行县领导包案，先后分四批予以交办。6月9日，我县又排查梳理5件，作为第五批\*积案予以交办。我县对化解\*积案专项工程实行挂图作战，对各个积案化解进展情况及时予以标注，积案化解台账清晰规范，为不同时期推动积案化解工作提供参考依据。为进一步发挥包案领导对化解\*积案的领导作用，县\*局向所有县级包案领导逐人发送《提示函》，建立\*工作联系点制度，详细列出各位领导所包案件，提醒包案领导严格落实“四包”责任，切实做到“四见面、两查看”，尽快对所包案件落实带案下访，约谈\*人，指导责任单位尽快化解，落实可行的包保稳控措施，确保“人稳当地”。目前，省交办我县的75件\*积案已化解47件，化解率达到。

5. 公开招聘基层\*信息录入员，加强基层\*工作力量。4月10日，县\*第四次常务会议研究决定，同意县\*局公开自主招聘53名\*信息录入人员，人员待遇参照基层特岗人员待遇标准执行，所需费用由县财政统筹解决。目前，招聘人员已通过考试、体检、政审等，将在培训后上岗，进一步充实基层\*工作力量。

6. 强化政治责任，做好敏感节点期间的\*稳定工作。今年以来，我县\*工作围绕各级“\*”、一带一路高端峰会、省党代会等重大会议活动，超前谋划，制定工作预案，强化工作措施，加大源头治理和预防工作，努力把矛盾化解在当地，把问题解决在萌芽状态，同时加强驻京到省值班和接劝返工作，确保了今年以来特殊敏感节点时期无大规模越级\*、无异常访。

7. 加强督办调研工作，遏制进京越级走访上升势头。今年3月



月上旬和4月下旬，分别对全国“\*”期间\*工作和全县化解\*积案专项工程开展情况进行督查。6月7日至8日，组织两个调研督导组，深入乡镇，对8名进京重复\*重点人进行督导调研。调研采取听汇报、查看资料、座谈、约谈\*人等方式，详细了解分析未能化解的原因和难点，为下一步调度化解奠定基础。为有效遏制进京越级走访上升势头，\*局不定期向进京\*较为严峻的乡镇党委\*、乡镇长发函，分析原因，提出整改意见。

8. 强化\*工作责任制，有效规范\*秩序。依据中央《\*工作责任制实施办法》和省、市关于\*工作责任制意见，结合我县实际，县委县\*印发了《xx县\*工作责任制实施方案》（太[20xx]23号），进一步加大问责力度，真正让各乡镇各单位担起责任，切实把积案化解、包保稳控等各项措施落到实处。今年以来，已对17名镇、村干部实施责任追究。同时，\*机关已将2名违法\*人员刑拘，立案侦查，有效规范了\*秩序。

1. 进一步引导群众依法逐级走访，加大初信初访处理力度。按照《国家\*局关于进一步加强初信初访办理工作的办法》的要求，提升在第一时间依法妥善处理\*事项的意识 and 能力，规范办理初信初访\*事项，不断提高及时受利率和办结率。坚持和完善领导干部开门接访、带案下访机制，千方百计解决群众的合理诉求，将矛盾解决在当地，化解在基层，引导群众依法逐级\*，防止初信初访演变为重复访。

2. 进一步减少\*存量，推进\*积案集中化解工程。以实施化解\*积案专项工程为重点，完善并落实\*事项“三级终结”和评议制度，严格落实“四包”责任，即包全面掌握情况、包解决合理合法诉求、包困难帮扶救助、包就地教育稳控；切实做到情况熟、思路清，及时会商调度，把脉问号，找准根源，聚集智慧，立足“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、违法\*依法处置”，综合施策、多管齐下，上下联动、形成合力，扎实开展\*积案化解工作，实现案结事了、息诉罢访，进一步减少\*存量，力争在党的\*前全部化解。

3. 进一步创新工作机制，确保“人稳当地”。一是继续坚持领导干部接访机制，并逐步完善定期接访与预约接访、联合接访相结合机制，做到有访必接、有问必答、有疑必释、有困必解。二是健全矛盾纠纷排查化解机制。积极协调做好全县矛盾纠纷调处中心建设工作，定期开展“横到边竖到底”的排查活动，切实做到排查得早、发现得了、控制得住、解决得好。三是深入开展“零\*村(社区)”创建活动。在创建“零\*乡镇”的同时，深入开展“零\*村(社区)”创建活动，对年度没有发生到县级以上\*和极端\*的村(社区)给予重奖。四是实施双向责任追究机制。充分发挥\*部门三项建议权，严格贯彻落实中办、国办《\*工作责任制实施办法》，对因工作中失职失责行为，严格实行责任追究，做到失职必问，问责必严。同时，要强化证据意识，依法打击\*活动中的违法行为，全力维护\*秩序。

4. 进一步强化督查督办，规范\*工作程序。按照“属地管理，分级负责”，“谁主管、谁负责”的原则，实行“谁办理、谁负责”的终身负责制，建立常态化的\*事项办理评查制度，发现问题及时纠正。注重工作实效，加大督办工作力度，层层压实责任，全面提升\*工作管理水\*，使\*工作逐步走向规范化和制度化的轨道。

5. 进一步加强工作力量，强化基层\*队伍建设。扎实推进“两个中心”，“两个工作站”建设，配优配强固化\*干部队伍，加大\*业务工作培训力度，选任政治强、业务精、敢担当的人员充实加强到\*工作岗位，切实做到关口前移，重心下移，最大限度地把矛盾纠纷化解在基层，为党的\*顺利召开营造和谐环境。