

# 2023年信访工作月度总结 信访办上半年工作总结(优秀7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。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？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。

## 信访工作月度总结篇一

我办以作风效能建设为契机，积极开展“假如我是一名信访人”的活动，进行换位体会，同时积极推行首问负责制、限时办结制和责任机制，认真办理群众的来信来访。上半年，我办共受理群众来信来访 件，比去年同期的 件下降了 %。其中，办理来信 件，比去年同期的 件减少了 %；接待群众来访 人次，比去年同期的 人次减少了 %。高度初信初访的解决，重信重访大幅下降。

我办坚持定期在每月初的周一召开专题会议，对##县当前存在的矛盾纠纷进行排查，并及时将排查结果用书面的形式向有关领导汇报。今年上半年，我办召开矛盾纠纷排查专题会议六次，排查出存在的矛盾纠纷 件，撰写情况汇报6份。与此同时，我办还通过努力，成功劝阻集体上访和越级上访11批350人次。有效的预防和遏制了群体性上访事件的发生，真正做到把矛盾解决在基层，化解在萌芽状态。

我办积极开展“假如我是一名信访人”的活动，进行换位体会，同时在日常工作中积极推行首问负责制、限时办结制和责任机制，认真开展信访问题的调处查办督办工作，今年上半年，共受理信访问题 件，其中交办、转办 件，回信答复件；当面解释清楚 件；立案调处 件，已结案 件，结案率 %。

基本上做到件件有着落、案案有结果。

□

为各级领导机关正确决策提供依据。经班子研究决定，开展了“信访调研”活动。半年来，我办共书面向县委、县政府反映信访情况10次，摘报信访件 次，提供信访信息8次。向自治区信访局、##市信访办提供信访信息各5条。得到了上级好评。

我办从20xx年3月开始，根据县委、县政府的' 安排部署，结合本办实际，认真制定实施方案，精心组织活动开展，针对存在的问题，认真分析了存在问题的原因，明确了整改方向，提出了整改措，全力保证活动实效。活动中，全体干部职工每人都做读书笔记一万字以上、撰写心得体会四份。通过活动的开展，大大强化了信访干部特别是领导干部的公仆意识和服务意识，紧密围绕中心、服务大局，努力抓好机关作风效能建设，转变工作作风，促使效能大幅提升，得到了广大干部群众的好评。

## 信访工作月度总结篇二

2016年，在市委、市区的正确领导下，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。2016年，我市市、县两级信访部门受理群众信访事项 件、人次，比2016年增长 %。其中办理群众来信 件次，比2016年减少 %；接待群众来访 批次 人次，分别比2016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。

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、市区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。市委常委会、市区政府常务会全年研究信访工作10余次。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、市区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常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。2016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2016年以前只安排xx0元/年，2016年调整到40000元/年，增幅达100%。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：2016年有10个县（市、区）为信访局配了小车；2016年，市委、市区政府要求为每名信访工作人员配备一台电脑的工作已于10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1100多平方米的办公室，市信访局2016年上半年就可以搬到宽敞明亮、舒适大气新办公室工作。

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。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、市区政府通过出台《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，引发群体的事件，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10%，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2016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，2016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，2016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。2016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；向县级以上党委、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；给予救助影响最大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，2016年由联系会议办组织开展了相关工作，积累了一定经验，2016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。2016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。2016年，我市处级以上领导干部下访1100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、政策法律宣传等方面的工作，领导们下访慰问困难群众1030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”。2016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侯访，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、公开办理流程、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、领导者，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的事件、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2016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2016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2016年城建拆迁类信访事项达 起，占该区信访总量的 %。2016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，该区域城建拆迁类信访事项比上年减少30%，相关集访从去年的 件次 人次减少到 件次 人次，降幅达 %。我市自xx年以来信访总量年均曾涨8.5%的势头，今年首次得到遏制，控制在了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”。2016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。2016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、市区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破解：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。

## 2016年的工作要点

2016年的总体工作思路是：继续深入贯彻落实中央和省委一系列文件精神，切实推进已经深入开展起来并且取得了显著成效的“大接访、大化解、大宣传”活动，力争再通过一个时期的努力在我市建设起“以民生为主题，以规范为途径，以建设为基础，以办案为核心，以创新为特色的，管理科学、规范运作，重点突出、履职全面的，能够切实保障民生构建和谐、制度化、规范化、科学化的信访工作新格局。”

2016年的具体工作目标是：把来访总量控制在3.2万人次以内，特别是要降低进京赴省的越级访，减少集体访和重复法访；初信初访办结率要达到98%以上；市上交转信、案的办结率要达到100%，信、访综合“案结事了率”要达到95%，从而把年内新发生案件的重信重访率控制在0.5%以内；持续深入开展包案化解“老户”的活动，老户化解息访率要达到85%以上；要建立党政领导公开接访长效机制，市委常委、县委常委公

开接访率要达到100%。围绕这一目标的实现，主要采取以下九个方面的措施：

一、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。

二、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”。

三、依法规范信访复查复核办理程序。自xx年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”。2016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。

四、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的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。

五、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。

六、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规严肃查处。

七、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行的解决方案。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。

八、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。

九、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。2016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、市区政府的综合考评范围。

## 信访工作月度总结篇三

半年来，我村信访工作按照年初计划全面推进，阶段性目标任务全面完成，来信来访形式持续好转。越级访、集体访、重复访、串联访、违规访基本上没有。

### 一、来信来访基本情况

1、加强领导，成立组织:为进一步加强对我村信访工作领导，及时调整曙光村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，制定了切实可行的曙光村信访工作计划。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》和《重大件应急处置预案》：对突发性和越级上访事件，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。

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”。

### 三、下半年工作重点

总体安排是：全面完成十项任务、深入开展两项搜索、严肃抓好三项考核。“十项任务”是村信访工作领导小组年初计划要完成的十项工作：“两项探索”是群众工作部的职能建



设和运作机制探索、“帮扶式信访管理”的理论和实践探索：“三项考核”是信访工作目标责任制考核、社会治安综合治理目标责任制考核、行政绩效考核，要确保三项考核继续位于全镇前列。

## 信访工作月度总结篇四

一年来，在党的“xx大”精神指导下，按照县委、县政府关于信访稳定工作的总体的部署和要求，根据年初计划，坚持创新工作思路，完善措施，强化责任，狠抓落实。以信访积案化解为主抓手，以领导干部开门接访、带案下访为主渠道，以“降量退位”，创先争优为总目标，着力推进积案化解和信访稳定工作，一大批信访积案得以化解，新问题得以控制，全县信访形势平稳可控，进京访、重复访和进京非访数字明显下降，到县集体访略有上升。

### 1、信访基本情况

1-11月份，县接访中心共接待群众来访896批2836人次，集体访56批1686人次。县领导共接访84次280批1847人次，化解信访事项232件，其中县主要领导接访22次101批725人次，化解信访事项89件。省第六巡视组与信访局共同接访62批81次。

我县共发生进京上访41批80人次，其中登记的25批次39人次，其中非正常访8批14人次，其中三跨三分离2批3人次。去省访32批40人次，登记4批4人次。到市访略有下降。总体信访形势呈现：越级访下降、重复访下降、重复个案非访下降，无异常访，群众来县集体访次数和人数比去年同批略有增长，主要表现在城镇征地拆迁、修建高速公路、铁路等项目引起。

### 2、积案化解情况

市“信访积案露头案集中化解专项行动活动”，交办我县信访案件10件，已全部办结。息访6件。通过全国信访信息系统上

报10件。办结未息访4件(其中2件进入信访三级终结程序)市联席办交办督查案件16件，其中三跨案件1件，目前已办结16件，息访10件，归档成卷16件，办结未息访6件。(1件已三级终结备案，2件正在终结程序中)。

我县自办积案46件，46件中目前已办结、息访32件，12件正在办理中。通过全国信访信息系统上报33件，办结息访30件，未办结3件属涉法涉诉案件，正在按法定程序办理中。

1、县委县政府高度重视积案化解工作。县委、县政府多次召开县委常委会和县政府常务会议，研究部署信访维稳工作，制定并形成一套信访工作的机制和制度，如县级领导干部接访、下访制度、领导包案制度，信访疑难案件联办联约机制、信访工作责任追究办法等，使信访工作进一步规范化、制度化。县主要领导、二位同志经常过问信访工作，亲自下基层调研，多次提出解决信访问题的办法和思路，并带头开门接访、带案下访及约访，使一批“骨头案”、“钉子案”得到了化解，困扰xx信访工作的局面被打开。县信访局积极发挥好县委、县政府信访工作的参谋作用，建立一套行之有效的工作机制，形成一系列信访工作奖惩办法，从而推动了我县信访工作的迅速开展。

2、多措并举化解信访积案。针对积案化解难度大，诉求复杂的特点，我县积极拓展思路，打破常规探求化解办法。具体做到“五到位”：做到对信访人合理的诉求坚决解决到位，对过高要求引导到位，对符合条件困难群众救助到位，对违法上访依法打击到位。对于已经处理到位仍在无休止缠访、闹访的，坚决依法终结到位。同时，我们注重运用信访救助金化解信访积案，县政府拿出50万元救助金，用于化解信访工作；使九户信访疑难案件得到息访。

3、督查督办工作得到加强。县信访领导小组组长、副组长亲自督查、督办，县信访局实行班子成员包案督查、督办，重点案件采取约谈责任单位办案人员进行重点督办。通过加大

督查督办力度、落实党委挂牌督办制度，把办结未息的案件，一律纳入评查，确保案件限时办结。

4、对每个案件实行严格审核把关。为了保证信访案件办结质量，我县抽调专门人员，对信访案件报结材料从程序、实体、政策和制卷上严格把关，做到不符合要求的坚决不放过，保证了案件办理质量。

5、加大对进京上访和去省上访案件的办理力度。凡是进京上访的和去省上访的严格按照省信访局要求，实行月办结息访制度。由于实行了局长分管负责制，目前无一例案件拖延。

随着经济转轨、社会转型和改革深化，各种问题日渐凸显，社会矛盾趋于复杂，信访工作越来越繁重，信访部门职能越来越宽泛，任务越来越艰巨。我县个体访量虽持续较大幅度下降，信访稳定可控并持续向好，但来县群访、集访，尤其是到京集访形势仍然不容乐观，特别重大节点期间，仍然存在老访串新访集体到京上访的隐患，突发性的新访更难掌握。

1、息访率偏低。对一些老户尽管穷尽了办法，但仍然难以息访，有些案件已办结，很难在规定时间内息访，且终结后上访稳控压力会更大。建议上级有关部门对部分信访案件处理情况进行甄别，已处理到位三级终结的案件不再交办考核。

2、信访老户缠访闹访和串访缺少有效规范依据。一些老户(有的是已终结备案的老户、有的是70岁以上的老人)继续缠访闹访串访，特别是重大节点期间恶意串访、甚至非访。建议研究出台应对恶意缠访闹访的打击政策，让基层在规范信访人行为时有依据。

3、群体性问题解决难度大。因时间跨度长，涉及面广、政策性强，单靠哪个县很难解决，仅靠小打小敲解决生活困难，只能使其胃口越调越高，稳控难度越来越大。他们到上级上访又推到下面，有些政策不是下面能决定的，比如退伍士官

安置问题、企业军转干部要求提高待遇问题、精减师范生问题、退休干部反映阳光工资问题、老村级赤脚兽医问题、农民养路工问题。建议上级能联合调研和攻关，像解决老民师问题一样，形成明确答复意见，也让上访群众定下心来。

4、目前信访事项交办有些混乱。一些应通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决和应通过人民代表大会常务委员会、人民法院、人民检察院职权范围内的信访事项，都通过信访渠道交办下来，上访人信访不信法，动辄以上访为要挟，形成不良的上访导向。

5、群众工作有待加强。因部分单位领导对信访问题重视不够，群众工作做得不细，使得群众来县集体访次数和人数有增长，主要表现在城镇征地拆迁、修建高速公路、铁路等项目、自然灾害等方面。

6、信访基层基础还很薄弱，信访干部队伍有待加强。主要表现在任务重，编制数额偏少，已严重影响工作，造成信访干部病体缠身，负重前行。

## 信访工作月度总结篇五

在工作中，其实有些困惑，有些难题，我们只需要一点点的提醒，或者鼓励就够了。所以，在工作中，碰到需要帮助的同事时，千万不要做繁琐、自以为是的劝诫，也不要因为帮了人家一把，非要在别人面前展示和显露一把自己的训练有素。所谓术业有专攻，在其它事情上，他们可能比我们做得更优秀。以下是由本站小编j.l为您整理推荐的《人大信访办工作总结》正文，欢迎参考阅读。

**\*\*市人大常委会信访工作坚持以“三个代表”重要思想为指导，不断强化为人民服务意识，积极探索新时期人大信访工作新思路、新方法，认真贯彻落实全国、盛\*\*人大信访工作**

会议精神，围绕中心，服务大局，为常委会履行职权服务；为保障人民群众的合法权益服务；为维护法律尊严、维护社会稳定和促进改革开放经济发展服务。今年来，在\*\*市人大常委会及信访工作领导小组的领导下，在各委办的齐抓共管、通力协作下，信访工作取得较好成绩。现将一年来信访工作情况总结如下：

2019年，市人大信访办共受理群众来信来访499件次，较去年同期453件次，上升10%；其中来信256件，较去年同期237件次，上升7.4%；来访119批(次)814人次，咨询124件。均已交办、转办、督办完结。办结率达100%。确实做到件件有落实，事事有回音。

一是从分类上看，反映农村和司法问题较多，分别为117件和92件，各占全年信访总量34.4%、27.1%。

二是从受理范围上看，不属于人大信访受理范围的信访件较多，60%是反映“一府两院”职能部门具体工作的问题。

三是从信访规模上看，集体联名信访件较多，共128件，占信访总量37.6%。

四是从信访频率上看，重复信访件较多，共157件，占信访总量46.1%。

五是从表现形式上看，集体访和越级访增多，如南郊村反映土地补偿问题；张媛要求护养补助金问题等。

六是从人大业务上看，反映有关人大代表的问题较少，只有2件。

1、一是反映土地纠纷、山林延包及林权证捆绑发放问题，仍当前农村信访中的热点问题；二是反映永林集团伐木及农村建电站造成农田缺水问题，此仍当前农村信访中反映最强烈的

问题;三是反映村干部违纪问题;四是反映农村盗伐林木问题,要求林业公安加强执法力度的呼声较大;五是反映交通事故处理不公及赔偿问题,要求依法公正处理;六是改制企业职工补偿金及工伤补偿问题等引发的矛盾;七是反映环保问题,如反映私立医院污染、建筑工地、卡拉ok厅噪音、佳\*冷气排放等影响居民生活问题;八是反映医疗纠纷问题和民政局殡葬服务乱收费问题。

2、反映法院工作问题信访件36件,占信访总数的10.6%。其中反映法院执行不力问题突出,占法院工作问题信访件的一半。

3、反映公安工作及公安干警违法行为等问题信访件26件,占信访总数7.6%。主要反映干警办事不力、执法不公等。

一是部分乡镇、街道和个别部门领导对信访问题不够重视,存在对信访件反馈不及时或应付了事等现象,导致当事人对反馈不服,重复上访;二是一信多投现象多,增加了信访工作量;三是由于集体访和越级访往往更能引起领导重视,解决效果更快更好,因而让上访者产生只有集体访和越级访才有效果的错觉,故集体访和越级访不断增多;四是群众匿名信多,调查反馈难度大;有些信访户法律意识淡薄,没有足够的法律证据,致使信访问题难以解决;五是对信访老户、缠访户缺乏必要的法律手段促其息访。

**\*\*市人大常委会认真贯彻落实全国、盛\*\*人大信访工作会议精神,加强信访工作,做到六到位。**

一是认识到位。**\*\*市人大常委会领导充分认识到人大的信访工作是关系到党同人民群众的联系,关系到社会稳定的一项具有很强政治性和政策性的工作,并高度重视信访工作,将信访工作列入常委会议事日程,结合人大审议、调查、执法检查、评议、视察、个案监督等活动,把人大的信访工作作为密切与人民群众联系的“主业”抓紧抓好,努力开拓人大信访工作的新局面,以适应新形势发展需要。**

二是人员到位。\*\*市人大常委会加强信访队伍建设，做到“人员”到位，除有一名专职信访人员外，为进一步加强信访工作，今年又将四位熟悉法律、农业、财经、教育方面知识的主任科员调来一起指导抓好信访工作。

三是设施到位。\*\*市人大常委会确保信访工作“硬件”设施到位。设有专门的信访接待室，同时专门为信访工作配齐电脑、扫描仪、打印机等设备，并送信访工作人员到省人大进行信访应用软件培训，以加强与、省人大的快速沟通联系，确保信访渠道畅通。进而逐步做到信访电子化，信访档案无纸化。\*\*市人大常委会还开设信访电子信箱，拓宽信访渠道，这是\*\*市人大常委会提高信访工作质量的又一尝试。

四是制度到位。\*\*市人大常委会高度重视信访工作，3月份专门组织部分机关信访工作人员和乡镇人大主席赴全国信访先进单位湖南常德考察信访工作，并制定了《\*\*市人大常委会信访工作制度》，建立重要信访问题协调会制度、信访分析会制度、领导下基层接访群众制度、信访工作联席会制度、联合办案制度、信访办理会议讨论制度、逾期未结信访案件通报制度及人大常委会主任、市政府市长接待人大代表制度。10月份，召开全市人大信访工作联席会，构建信访网络体系并加强了乡镇人大信访工作。\*\*市人大常委会领导坚持接访制度，坚持每月15号的接待日制度和领导下乡镇接访制度。在下乡接访中，常委会领导们做到大户下访，老户回访，难户专访，努力把问题解决在基层，把矛盾化解在萌芽状态。同时做到机构牌子上墙、领导小组名单上墙、主要制度上墙、信访网络图上墙。

五是措施到位。\*\*市人大常委会成立了信访工作领导小组，由人大常委会一名副主任任组长，各委办主任为成员组成。

六是督办到位。我办每月选出若干件信访件作为督办件，目前已有12件被列为督办件，反馈率达100%。同时，认真实施信访办理情况通报制度，并对本年度信访办理情况进行通报；对不能及时反馈的信访件用电话和发放催办单方式进行催办。

对每一件反馈件由各委办签发反馈意见单，并将反馈不清楚或办理不完整的信访件发还承办单位补办。如：\*\*市某企业职工周某等人自1999年始不断向我办上访反映因企业拒不为其交纳社保金一事，诉诸劳动仲裁，并根据仲裁生效裁决书要求法院予以执行，但法院认为社保金属于国家强制性征缴范畴，必须由劳动与社会保障局依法履行职责，该裁决的事项不属于劳动争议仲裁范围，不予执行。我办经了解情况后，得知法院和劳保局双方就受案范围问题多年来一直无法达成共识，致使周某等人社保金问题无法解决，为此，市人大常委会领导高度重视，多次召开由市人大有关委办公室及\*\*市人民法院、\*\*市劳动保障局等有关部门单位领导参加的工作协调会，并以会议纪要的形式明确了法院和劳保局对此类信访件处理的职责。

人大的信访工作是人大及其常委会保持同广大人民群众联系最天然、最直接的渠道。是关系到社会稳定的一项具有很强的政治性和政策性的工作，\*\*市人大常委会领导高度重视信访工作，把人大的信访工作作为密切与人民群众联系的“主业”抓紧抓好，以适应新形势的发展需要。一是抓“主业”，把好审阅关。全年由人大主任、副主任审阅把关的信访件达422件，占信访件84%。如：今年4月2日，\*\*镇退休教师郑某来信反映其多年来因\*\*镇和中心小学之间的误解和互相推诿等原因多年来导致其房屋修缮费一直未予补偿，经市人大常委会领导审阅批转教育局限期办理并反馈后，日前，郑老师已拿到其房屋修缮费1000元。二是抓“主业”，为民办实事。如在\*\*市人大常委会的监督下，市殡仪馆取消了向司仪、乐队等收取的殡葬服务费。5月26日，市民郭等6人集体到\*\*市人大信访办上访，称市殡仪馆在已向丧属收取场服务费的情况下，又向丧属所雇用的司仪、乐队等人收取场地费，每人每场25元、40元等，司仪、乐队等人又将这些收费转嫁到丧属身上，这无形中加重了丧属的负担，上访者认为这些收费没有任何有效文件规定，系乱收费，要求人大监督，依法予以取消。\*\*市人大常委会领导高度重视此信访问题，认为它关系到全市人民的切身利益，立即责成市殡仪馆就此问



题当面向人大作出汇报，要求对乱收费项目应予以取消，以维护市民的切身利益。当日，市殡仪馆表示取消以上费用的收龋该服务费的取消，受到广大市民的普遍赞誉，称人大为民办了一件大好事。又如xx乡王田村村民郑xx熊xx两人到我办反映，称她俩于1995年9月在xx畲族乡丰田小学任教至1999年7月，后下岗，但村里一直以无钱为由拖欠她们4年代课工资共10980元。现村里有钱却仍不支付工资。我办立即将信访件转xx乡政府处理，并告知上访者，村里拖欠工资是不对的，可找乡政府出面协调解决，亦可告知村委会负责人，若再不付工资就向法院起诉执行。第三天，当事人打电话到信访办，称村里已支付10980元拖欠工资，对人大表示感谢。再如，4月26日xx镇黄龙村村民王xx上访反映其种了60多亩油桃，3月份油桃刚挂果时，到x南农业服务公司购买农药，未料农药喷上后，油桃全脱落，给其造成较大经济损失，经查系农药为假药所致。他多次找农业服务公司协调赔偿事未果。我办将信访件转农经委后，农经委立即出面协调，现农业公司已赔偿王明华2万元经济损失。王xx多次打电话对人大表示感谢。

三是抓“主业”，认真落实上级交办件。如市人大常委会领导接到\*\*人大常委会交办的市造纸厂职工叶维治、范炳根不服造纸厂破产清算组及市法院对其工伤安置补偿及张x护养补偿金信访件后，立即按照xx市人大常委会的交办意见，认真办理落实，并多次召开由人大牵头，政府、法院、劳保局、清算组有关负责人参加的专题会议，对该信访问题进行研究，现他们的赔偿问题已得到解决。

信访信息具有信息源广、信息量大、客观真实等特点，是观察社会的“窗口”，是了解基层、了解群众的重要渠道。今年我办继续坚持每月的信访情况汇总分析制度，对信访热点、难点进行分类、排查；努力把社会动态、社会倾向、难点问题反映出来，为人大常委会履行职责提供准确的、翔实的依据，为人大监督提供服务。目前，已作信访统计12篇，撰写信访情况分析文章4篇，供领导决策参考，我办进一步加强与乡镇人大的沟通，对苗头性的信访件及时与乡镇人大主席联系，

将矛盾化解在基层。如：日前xx川镇村民打电话称对林权证发放问题要到xx市群访，我办立即与该镇人大主席联系沟通后，有效地制止了这起越级群访。同时，我办还积极作好人大信访宣传工作。进一步加强对《省人大信访工作条例》的宣传，积极引导群众依法信访，并撰写信访工作宣传稿9篇，其中被识人民政坛》采用1篇《\*\*市人大常委会督促市殡仪馆取消乱收费》、\*\*人大采用6篇。

1、继续构建我市人大信访网络体系。纵向建立市人大和各乡镇信访网络体系；横向建立人大与“一府两院”网络体系；内部建立人大信访办与各委办之间网络体系。市人大常委会信访工作联席会的召开，进一步完善了网络体系的构建。

2、督促乡镇人大进一步落实信访工作。现各乡镇人大主席团正着手制定信访工作制度，成立信访领导小组，要设立信访接待室，有专职信访工作人员，落实信访工作经费，建立以人大主席团为龙头，以人大代表为依托，延伸至村、组、农户的信访工作网络，聘请兼职信访信息员，推行首问责任制、领导接待日、双向承诺制、信访责任追究制等信访工作制度。今后将进一步加强乡镇人大信访工作的落实，确保乡镇人大在信访办理上改被动接访为主动下访，改事后处理为超前化解，改单向承诺为双向承诺，逐步实现“小事不出组、大事不出村、再棘手的事情也不出镇”的信访工作目标。

3、充分发挥人大代表的作用。要充分发挥人大代表的作用，让人大代表起到联系政府和群众之间的桥梁作用，一方面人大代表将群众的呼声和热点、难点问题反馈给政府，另一方面通过人大代表做好对群众的政策解释和疏通协调工作。要进一步对代表、信息员、协调员进行有关政策和法律知识的培训，依法按程序解决信访问题。

## 信访工作月度总结篇六

\_\_市人大常委会信访工作坚持以“三个代表”重要思想为指导，不断强化为人民服务意识，积极探索新时期人大信访工作新思路、新方法，认真贯彻落实全国、省、\_\_人大信访工作会议精神，围绕中心，服务大局，为常委会履行职权服务；为保障人民群众的合法权益服务；为维护法律尊严、维护社会稳定和促进改革开放经济发展服务。今年来，在\_\_市人大常委会及信访工作领导小组的领导下，在各委办的齐抓共管、通力协作下，信访工作取得较好成绩。现将一年来信访工作情况总结如下：

### 一、基本情况

二00四年，市人大信访办共受理群众来信来访499件次，较去年同期453件次，上升10%；其中来信256件，较去年同期237件次，上升7.4%；来访119批(次)814人次，咨询124件。均已交办、转办、督办完结。办结率达100%。确实做到件件有落实，事事有回音。

### 二、今年信访的主要特点是“五多一少”

一是从分类上看，反映农村和司法问题较多，分别为117件和92件，各占全年信访总量34.4%、27.1%。

二是从受理范围上看，不属于人大信访受理范围的信访件较多，60%是反映“一府两院”职能部门具体工作的问题。

三是从信访规模上看，集体联名信访件较多，共128件，占信访总量37.6%。

四是从信访频率上看，重复信访件较多，共157件，占信访总量46.1%。

五是从表现形式上看，集体访和越级访增多，如南郊村反映土地补偿问题；张媛要求护养补助金问题等。

六是从人大业务上看，反映有关人大代表的问题较少，只有2件。

### 三、来信来访反映的主要问题

1、一是反映土地纠纷、山林延包及林权证捆绑发放问题，仍当前农村信访中的热点问题；二是反映永林集团伐木及农村建电站造成农田缺水问题，此仍当前农村信访中反映最强烈的问题；三是反映村干部违纪问题；四是反映农村盗伐林木问题，要求林业公安加强执法力度的呼声较大；五是反映交通事故处理不公及赔偿问题，要求依法公正处理；六是改制企业职工补偿金及工伤补偿问题等引发的矛盾；七是反映环保问题，如反映私立医院污染、建筑工地、卡拉ok厅噪音、佳\_冷气排放等影响居民生活问题；八是反映医疗纠纷问题和民政局殡葬服务乱收费问题。

2、反映法院工作问题信访件36件，占信访总数的10.6%。其中反映法院执行不力问题突出，占法院工作问题信访件的一半。

3、反映公安工作及公安干警违法行为等问题信访件26件，占信访总数7.6%。主要反映干警办事不力、执法不公等。

### 四、存在上述问题的原因

一是部分乡镇、街道和个别部门领导对信访问题不够重视，存在对信访件反馈不及时或应付了事等现象，导致当事人对反馈不服，重复上访；二是一信多投现象多，增加了信访工作量；三是由于集体访和越级访往往更能引起领导重视，解决效果更快更好，因而让上访者产生只有集体访和越级访才有效果的错觉，故集体访和越级访不断增多；四是群众匿名信多，调查反馈难度大；有些信访户法律意识淡薄，没有足够的法律

证据，致使信访问题难以解决；五是对信访老户、缠访户缺乏必要的法律手段促其息访。

## 七、领导重视，加强信访工作做到六到位

\_\_市人大常委会认真贯彻落实全国、省、\_\_人大信访工作会议精神，加强信访工作，做到六到位。一是认识到位。\_\_市人大常委会领导充分认识到人大的信访工作是关系到党同人民群众的联系，关系到社会稳定的一项具有很强政治性和政策性的工作，并高度重视信访工作，将信访工作列入常委会议事日程，结合人大审议、调查、执法检查、评议、视察、个案监督等活动，把人大的信访工作作为密切与人民群众联系的“主业”抓紧抓好，努力开拓人大信访工作的新局面，以适应新形势发展需要。

二是人员到位。\_\_市人大常委会加强信访队伍建设，做到“人员”到位，除有一名专职信访人员外，为进一步加强信访工作，今年又将四位熟悉法律、农业、财经、教育方面知识的主任科员调来一起指导抓好信访工作。三是设施到位。\_\_市人大常委会确保信访工作“硬件”设施到位。设有专门的信访接待室，同时专门为信访工作配齐电脑、扫描仪、打印机等设备，并送信访工作人员到省人大进行信访应用软件培训，以加强\_\_与\_\_、省人大的快速沟通联系，确保信访渠道畅通。进而逐步做到信访电子化，信访档案无纸化。\_\_市人大常委会还开设信访电子信箱，拓宽信访渠道，这是\_\_市人大常委会提高信访工作质量的又一尝试。四是制度到位。

\_\_市人大常委会高度重视信访工作，3月份专门组织部分机关信访工作人员和乡镇人大主席赴全国信访先进单位湖南常德考察信访工作，并制定了《\_\_市人大常委会信访工作制度》，建立重要信访问题协调会制度、信访分析会制度、领导下基层接访群众制度、信访工作联席会制度、联合办案制度、信访办理会议讨论制度、逾期未结信访案件通报制度及人大常委会主任、市政府市长接待人大代表制度。10月份，召开全

市人大信访工作联席会，构建信访网络体系并加强了乡镇人大信访工作。\_\_市人大常委会领导坚持接访制度，坚持每月15号的接待日制度和领导下乡镇接访制度。在下乡接访中，常委会领导们做到大户下访，老户回访，难户专访，努力把问题解决在基层，把矛盾化解在萌芽状态。同时做到机构牌子上墙、领导小组名单上墙、主要制度上墙、信访网络图上墙。五是措施到位。\_\_市人大常委会成立了信访工作领导小组，由市人大常委会一名副主任任组长，各委办主任为成员组成。六是督办到位。我办每月选出若干件信访件作为督办件，目前已有12件被列为督办件，反馈率达100%。

同时，认真实施信访办理情况通报制度，并对本年度信访办理情况进行通报；对不能及时反馈的信访件用电话和发放催办单方式进行催办，对每一件反馈件由各委办签发反馈意见单，并将反馈不清楚或办理不完整的信访件发还承办单位补办。如：\_\_市某企业职工周某等人自1999年始不断向我办上访反映因企业拒不为其交纳社保金一事，诉诸劳动仲裁，并根据仲裁生效裁决书要求法院予以执行，但法院认为社保金属于国家强制性征缴范畴，必须由劳动与社会保障局依法履行职责，该裁决的事项不属于劳动争议仲裁范围，不予执行。我办经了解情况后，得知法院和劳保局双方就受案范围问题多年来一直无法达成共识，致使周某等人社保金问题无法解决，为此，市人大常委会领导高度重视，多次召开由市人大有关委办公室及\_\_市人民法院、\_\_市劳动保障局等有关部门单位领导参加的工作协调会，并以会议纪要的形式明确了法院和劳保局对此类信访件处理的职责。

## 八、抓紧抓好信访“主业”，切实为民服务

人大的信访工作是人大及其常委会保持同广大人民群众联系最天然、最直接的渠道。是关系到社会稳定的一项具有很强的政治性和政策性的工作，\_\_市人大常委会领导高度重视信访工作，把人大的信访工作作为密切与人民群众联系的“主业”抓紧抓好，以适应新形势的发展需要。

一是抓“主业”，把好审阅关。全年由人大主任、副主任审阅把关的信访件达422件，占信访件84%。如：2004年4月2日，\_\_镇退休教师郑某来信反映其多年来因\_\_镇和\_\_中心小学之间的误解和互相推诿等原因多年来导致其房屋修缮费一直未予补偿，经市人大常委会领导审阅批转教育局限期办理并反馈后，日前，郑老师已拿到其房屋修缮费1000元。

二是抓“主业”，为民办实事。如在\_\_市人大常委会的监督下，市殡仪馆取消了向司仪、乐队等收取的殡葬服务费。5月26日，市民郭××等6人集体到\_\_市人大信访办上访，称市殡仪馆在已向丧属收取场服务费的情况下，又向丧属所雇用的司仪、乐队等人收取场地费，每人每场25元、40元等，司仪、乐队等人又将这些收费转嫁到丧属身上，这无形中加重了丧属的负担，上访者认为这些收费没有任何有效文件规定，系乱收费，要求人大监督，依法予以取消。

\_\_市人大常委会领导高度重视此信访问题，认为它关系到全市人民的切身利益，立即责成市殡仪馆就此问题当面向人大作出汇报，要求对乱收费项目应予以取消，以维护市民的切身利益。当日，市殡仪馆表示取消以上费用的收取。该服务费的取消，受到广大市民的普遍赞誉，称人大为民办了一件大好事。又如\_\_乡王田村村民郑\_\_、熊\_\_两人到我办反映，称她俩于1995年9月在\_\_畲族乡丰田小学任教至1999年7月，后下岗，但村里一直以无钱为由拖欠她们4年代课工资共10980元。现村里有钱却仍不支付工资。我办立即将信访件转\_\_乡政府处理，并告知上访者，村里拖欠工资是不对的，可找乡政府出面协调解决，亦可告知村委会负责人，若再不付工资就向法院起诉执行。第三天，当事人打电话到信访办，称村里已支付10980元拖欠工资，对人大表示感谢。

再如，4月26日，\_\_镇黄龙村村民王\_\_上访反映其种了60多亩油桃，3月份油桃刚挂果时，到\_\_南农业服务公司购买农药，未料农药喷上后，油桃全脱落，给其造成较大经济损失，经查系农药为假药所致。他多次找农业服务公司协调赔偿事未

果。我办将信访件转农经委后，农经委立即出面协调，现农业公司已赔偿王明华2万元经济损失。王\_\_多次打电话对人大表示感谢。三是抓“主业”，认真落实上级交办件。如市人大常委会领导接到\_\_市人大常委会交办的市造纸厂职工叶维治、范炳根不服\_\_造纸厂破产清算组及市法院对其工伤安置补偿及张\_护养补偿金信访件后，立即按照\_\_市人大常委会的交办意见，认真办理落实，并多次召开由人大牵头，政府、法院、劳保局、清算组有关负责人参加的专题会议，对该信访问题进行研究，现他们的赔偿问题已得到解决。

## 九、注重信访信息，为常委会履职服务

信访信息具有信息源广、信息量大、客观真实等特点，是观察社会的“窗口”，是了解基层、了解群众的重要渠道。今年我办继续坚持每月的信访情况汇总分析制度，对信访热点、难点进行分类、排查；努力把社会动态、社会倾向、难点问题反映出来，为人大常委会履行职责提供准确的、翔实的依据，为人大监督提供服务。目前，已作信访统计12篇，撰写信访情况分析文章4篇，供领导决策参考，我办进一步加强与乡镇人大的沟通，对苗头性的信访件及时与乡镇人大主席联系，将矛盾化解在基层。如：日前，\_川镇村民打电话称对林权证发放问题要到\_\_市群访，我办立即与该镇人大主席联系沟通后，有效地制止了这起越级群访。同时，我办还积极作好人大信访宣传工作。进一步加强对《省人大信访工作条例》的宣传，积极引导群众依法信访，并撰写信访工作宣传稿9篇，其中被省《人民政坛》采用1篇《\_\_市人大常委会督促市殡仪馆取消乱收费》、\_\_人大采用6篇。

## 信访工作月度总结篇七

为了提高信访工作效率，切实为群众办好事，我们都要对信访工作进行总结，下面小编推荐信访办2019年终工作总结给大家，欢迎阅读。更多资讯请继续关注信访工作总结栏目！



一年来，在党的“xx大”精神指导下，按照县委、县政府关于信访稳定工作的总体的部署和要求，根据年初计划，坚持创新工作思路，完善措施，强化责任，狠抓落实。以信访积案化解为主抓手，以领导干部开门接访、带案下访为主渠道，以“降量退位”，创先争优为总目标，着力推进积案化解和信访稳定工作，一大批信访积案得以化解，新问题得以控制，全县信访形势平稳可控，进京访、重复访和进京非访数字明显下降，到县集体访略有上升。

## 1、信访基本情况

1-11月份，县接访中心共接待群众来访896批2836人次，集体访56批1686人次。县领导共接访84次280批1847人次，化解信访事项232件，其中县主要领导接访22次101批725人次，化解信访事项89件。省第六巡视组与信访局共同接访62批81次。

我县共发生进京上访41批80人次，其中登记的25批次39人次，其中非正常访8批14人次，其中三跨三分离2批3人次。去省访32批40人次，登记4批4人次。到市访略有下降。总体信访形势呈现：越级访下降、重复访下降、重复个案非访下降，无异常访，群众来县集体访次数和人数比去年同批略有增长，主要表现在城镇征地拆迁、修建高速公路、铁路等项目引起。

## 2、积案化解情况

市“信访积案露头案集中化解专项行动活动”，交办我县信访案件10件，已全部办结。息访6件。通过全国信访信息系统上报10件。办结未息访4件(其中2件进入信访三级终结程序)市联席办交办督查案件16件，其中三跨案件1件，目前已办结16件，息访10件，归档成卷16件，办结未息访6件。(1件已三级终结备案，2件正在终结程序中)。

我县自办积案46件，46件中目前已办结、息访32件，12件正在办理中。通过全国信访信息系统上报33件，办结息访30件，

未办结3件属涉法涉诉案件，正在按法定程序办理中。

1、县委县政府高度重视积案化解工作。县委、县政府多次召开县委常委会和县政府常务会议，研究部署信访维稳工作，制定并形成一套信访工作的机制和制度，如县级领导干部接访、下访制度、领导包案制度，信访疑难案件联办联约机制、信访工作责任追究办法等，使信访工作进一步规范化、制度化。县主要领导、二位同志经常过问信访工作，亲自下基层调研，多次提出解决信访问题的办法和思路，并带头开门接访、带案下访及约访，使一批“骨头案”、“钉子案”得到了化解，困扰xx信访工作的局面被打开。县信访局积极发挥好县委、县政府信访工作的参谋作用，建立一套行之有效的工作机制，形成一系列信访工作奖惩办法，从而推动了我县信访工作的迅速开展。

2、多措并举化解信访积案。针对积案化解难度大，诉求复杂的特点，我县积极拓展思路，打破常规探求化解办法。具体做到“五到位”：做到对信访人合理的诉求坚决解决到位，对过高要求引导到位，对符合条件困难群众救助到位，对违法上访依法打击到位。对于已经处理到位仍在无休止缠访、闹访的，坚决依法终结到位。同时，我们注重运用信访救助金化解信访积案，县政府拿出50万元救助金，用于化解信访工作；使九户信访疑难案件得到息访。

3、督查督办工作得到加强。县信访领导小组组长、副组长亲自督查、督办，县信访局实行班子成员包案督查、督办，重点案件采取约谈责任单位办案人员进行重点督办。通过加大督查督办力度、落实党委挂牌督办制度，把办结未息的案件，一律纳入评查，确保案件限时办结。

4、对每个案件实行严格审核把关。为了保证信访案件办结质量，我县抽调专门人员，对信访案件报结材料从程序、实体、政策和制卷上严格把关，做到不符合要求的坚决不放过，保证了案件办理质量。

5、加大对进京上访和去省上访案件的办理力度。凡是进京上访的和去省上访的严格按照省信访局要求，实行月办结息访制度。由于实行了局长分管负责制，目前无一例案件拖延。

随着经济转轨、社会转型和改革深化，各种问题日渐凸显，社会矛盾趋于复杂，信访工作越来越繁重，信访部门职能越来越宽泛，任务越来越艰巨。我县个体访量虽持续较大幅度下降，信访稳定可控并持续向好，但来县群访、集访，尤其是到京集访形势仍然不容乐观，特别重大节点期间，仍然存在老访串新访集体到京上访的隐患，突发性的新访更难掌握。

1、息访率偏低。对一些老户尽管穷尽了办法，但仍然难以息访，有些案件已办结，很难在规定时间内息访，且终结后上访稳控压力会更大。建议上级有关部门对部分信访案件处理情况进行甄别，已处理到位三级终结的案件不再交办考核。

2、信访老户缠访闹访和串访缺少有效规范依据。一些老户(有的是已终结备案的老户、有的是70岁以上的老人)继续缠访闹访串访，特别是重大节点期间恶意串访、甚至非访。建议研究出台应对恶意缠访闹访的打击政策，让基层在规范信访人行为时有依据。

3、群体性问题解决难度大。因时间跨度长，涉及面广、政策性强，单靠哪个县很难解决，仅靠小打小敲解决生活困难，只能使其胃口越调越高，稳控难度越来越大。他们到上级上访又推到下面，有些政策不是下面能决定的，比如退伍士官安置问题、企业军转干部要求提高待遇问题、精减师范生问题、退休干部反映阳光工资问题、老村级赤脚兽医问题、农民养路工问题。建议上级能联合调研和攻关，像解决老民师问题一样，形成明确答复意见，也让上访群众定下心来。

4、目前信访事项交办有些混乱。一些应通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决和应通过人民代表大会常务委员会、人民法院、人民检察院职权范围内的信访事项，都通过信访

渠道交办下来，上访人信访不信法，动辄以上访为要挟，形成不良的上访导向。

5、群众工作有待加强。因部分单位领导对信访问题重视不够，群众工作做得不细，使得群众来县集体访次数和人数有增长，主要表现在城镇征地拆迁、修建高速公路、铁路等项目、自然灾害等方面。

6、信访基层基础还很薄弱，信访干部队伍有待加强。主要表现在任务重，编制数额偏少，已严重影响工作，造成信访干部病体缠身，负重前行。

1. 认真做好领导信访接待日和办信工作。为了确保领导接访工作有序进行，认真做好上访群众的登记工作，对领导接待日交办信访件，均按照《信访条例》的要求，及时交办，跟踪督办，办结率达95%，减少了群众越级上访和重复上访。对上级交办的重要来信，做到件件有交待，件件有回音，办结率达100%。

2. 做好敏感时期信访稳定工作。做好敏感时期信访稳定督查工作，在世博会时期，白天与晚上相结合，采取不定期抽查的方式，检查重点人头在位情况和稳控值班情况，确保我区社会和谐稳定。

3. 协助做好接待来访工作。结合我区信访工作的特点和实际，做好信访接待工作。在平时接访和一些重大信访问题的处理过程中，既能坚持政策、原则，又能积极主动地与相关单位联系，积极寻找解决问题的办法，对一时难以解决的问题，做好耐心细致地解释说服工作，对问题已基本解决的，做好息访工作。

4. 积极做好人民建议征集工作。人民建议工作是新形势下信访工作的重要延伸，是密切党和政府与人民群众联系的一项重要举措。今年以来，能注意针对新情况，寻求新办法，采

取多种形式开展人民建议征集活动。通过召开座谈会，到区人大代表、政协委员中征集人民建议98件计151余条，为区委、区政府决策提供服务。

5. 平安创建和法治建设等工作。根据市区有关文件要求，结合我局工作实际，制定平安创建和法治建设等工作实施意见；健全各项制度；明确责任，抓好落实，确保完成各项工作任务。在年终检查中，省、市检查组都对我局平安创建和法治建设工作给予了较好的评价。加强协调，分工不分家，对其他工作也能较好完成。

1. 抓好理论学习，努力提高自身素质。坚持学习和实践“三个代表”重要思想和科学发展观，较好领会xx届五中全会精神，认真执行党的基本路线，把区委、区政府的重大决策贯彻到自己分管的工作中去。在学习中，采取集中学习与自习相结合的方法。积极参加创先争优活动，撰写学习笔记2万余字，完成学习心得2篇，调研文章1篇。

2. 抓好业务学习，努力提升业务能力。一是认真学习国家《信访条例》和《江苏省信访条例》；二是学习省、市领导对信访工作的重要批示；三是坚持阅读《人民信访》、《江苏信访》等刊物。通过学习业务知识，参加信访接待，调查处理信访案件等活动，处理信访问题的能力和水平有所提高。

1. 强化学法，依法办事能力进一步增强。今年以来积极参加单位组织的各项学法活动，系统自学了“五五”普法学习读本，完成了淮安市公务员“五五”普法习题集。通过学习，增强了法制理念，提高了依法办事的能力和水平。

2. 加强宣传教育，群众依法维权意识增强。在全区范围内深入开展送法进社区、进企业、进机关活动，发放宣传资料2千余份，扩大《信访条例》的覆盖率和知晓率。5月份，区信访局在人民路社区举办了一期法制宣传教育活动，对社区居民开展了《信访条例》知识培训，取得一定的实效；聘请律师参

与领导接访，对群众反映的问题提供法律咨询。

3. 依法上访，维持良好信访秩序。对诉求合理或部分合理的，依法按政策及时解决；对诉求无政策依据但生活确有困难的，通过帮扶教育、经济救助等方法，促使上访人主动停诉息访；对无理缠访、闹访、非正常上访且有违法行为的人员，坚决严肃处理。

一年来，本人以“三个代表”重要思想和党的xx届五中全会精神为指导，深入贯彻落实科学发展观，加强学习、筑牢拒腐防变的思想道德防线。廉洁从政，严格遵守党员干部廉洁自律各项规定。现将一年来廉政情况报告如下：

学习是一个永恒的课题，我始终把学习作为一种政治责任、一种思想境界、一种精神追求、一种发展需要来认识，坚持以学习自警自励，以学习提高自我，以学习增强贯彻执行党风廉政建设的自觉性和坚定性。今年以来，认真学习马列主义“三个代表”重要思想□xx届五中全会精神和科学发展观，认真学习党章和党风廉政建设材料，观看反腐倡廉电视录像片，进一步强化了廉洁自律意识，提高了防腐抗变能力。

1. 严格执行党风廉政建设责任制。一是本职工作中严格执行党风廉政建设规定。在所分管的工作中，始终牢牢记全心全意为人民服务是我们共产党人的根本宗旨，深刻领会党风廉政建设是关系到我们党的执政地位和生死存亡的根本问题。为此，我除参加全局组织的正常学习外，经常性地学习党的反腐倡廉方面的文件，做到警钟长鸣。

二是认真组织全局开展经常性的党风廉政建设教育，提高工作效率，自觉接受社会监督、舆论监督和群众监督，从源头上遏制了腐坏现象的发生。回顾一年来的工作，自己能够严以律己、率先垂范，在管好自己的同时，管好分管科室的同志，一年来没有发生违纪、违法案件。

2. 严格执行组织人事纪律，无“跑要官”、“买卖官”及借选拔任用干部之机谋取私利的行为发生。
3. 严格执行不准收受干股、违规投资证券和期货或其他委托理财的名义获取不正当利益规定。
4. 严格执行禁止以明显低于或者高于市场价格买卖商品房、违规购买经济适用房等规定情况。
5. 从不收受和赠送现金、代币购物券、礼仪储蓄单、债券、股票及其他有价证券、消费卡、购物卡、电话充值卡、商品提货单等各种支付凭证和高档耐用物品、金银制品等贵重物品。
6. 从不为本人谋取预期的不正当利益或以各种方式为配偶、子女和其他亲友谋取不正当利益规定情况。
7. 严格执行不准用公款报销应由本人及配偶和子女支付的个人费用等规定。
8. 从不利用本人及家庭成员婚娶等大操大办收钱敛财，严格执行不准利用工作调动、提升晋级、子女升学等名义操办规定情况。
9. 严格执行配偶、子女从业规定及其现行从业情况。
10. 从不参与赌博，从不用公款大吃大喝，工作日中午不饮酒、不用公款高消费娱乐和健身等规定。
11. 从无利用公款擅自外出旅游等违规行为，每次外出执行公务都是受组织安排，并按规定报帐凭证和发票。
12. 严格执行公务用车配备、使用和管理等规定。
13. 严格执行重大事项报告制度。

14. 严格执行对身边工作人员的教育、管理和监督等规定。

15. 严格按照信访法律法规，切实为群众服务。

1、学习时紧时松，没有做到统筹兼顾，有序安排；

2、工作中求稳，缺乏开拓创新的精神。