

# 最新信访局工作总结(优秀5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。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 信访局工作总结篇一

在市委、市政府正确领导下，市信访局认真贯彻落实中央和省、市关于信访工作的一系列决策部署，坚持用群众工作统揽信访工作，强化措施，狠抓落实，全市信访形势持续保持平稳、有序、可控的良好局面。今年以来，全市实际发生到市以上越级访1411起，同比下降15.3%；信访事项按期办理率和群众满意率分别上升2.5个和10.9个百分点，实现了由“重数量”向“重办理”、“重满意”转变。

### 一、领导重视程度有新提高。

市委、市政府始终把信访工作纳入重要议事日程，制定下发了《关于20\_\_年全市信访工作的意见》、《关于20\_\_年领导干部接待群众来访和下访工作的意见》等文件。市委、市政府主要领导及分管领导先后16次对信访工作作出重要批示。市委、市政府先后召开6次专题会议，听取情况汇报10次。各县市区召开专题会议研究信访工作都在6次以上。市县两级领导班子成员带头到基层走访、接待群众来访，分管领导同志直接组织、安排接访下访活动，起到了很好的带动作用。

### 二、体制机制创新稳步推进。

进一步畅通信访渠道，继续完善“信、访、网、电”和信访

代理站“五位一体”诉求表达形式，确保群众话有处说、冤有处诉、事有人管。在\_\_县召开了“爱民便民、畅通群众诉求渠道现场会议”，大力推行\_\_县“阳光信箱、绿色邮政”的做法。建立信访与调解联动机制，在\_\_市召开“全市建立信访与调解联动工作体系经验交流现场会议”，推动建立信访调解与人民调解、司法调解、行政调解“四位一体、整体联动”的社会矛盾纠纷“大调解”工作体系。积极推广\_\_县“三包一联”工作法，并在全省予以推广，\_\_县在全省直接联系群众做好信访工作电视会议上作了典型发言。建立定期分析研判机制，定期召开全市信访局长会议总结工作经验、分析存在问题、提出意见建议，解决农民工工资、依法治理信访行为等意见建议得到市领导充分肯定。充实完善信访工作责任目标和通报考核机制，下发了《关于进一步落实信访工作责任制的意见》，充实完善并修订印发了《全市20\_\_年信访工作目标管理考评计分标准》，对通报制度进行改革，推动各级各部门将更多精力转移到信访事项“事要解决”上来。

### 三、基层基础工作进一步加强。

坚持矛盾纠纷排查化解，开展排查13次，排查矛盾纠纷3922件，处结率达到100%，群众满意率达87.8%。深入推进“两提升两降低”工程，全市进京到省来市上访事项群众满意率达到40.5%，比年初提高7.1个百分点。深入推进领导干部接访下访，严格实行领导干部接访“四单一记录”制度，及时调度案件办理情况，强化跟踪督办，推动了信访事项的有效解决，领导干部接访事项群众满意率达87.6%。全面开展网上信访办理工作，自7月份国家信访局全面放开网上受理群众诉求内容以来，及时做好受理、办理、答复等工作，确保群众诉求得到合理解决，到期群众网上投诉事项255件，处结率达91.4%。

### 四、重点信访事项集中治理取得明显成效。

开展信访积案攻坚活动。通过现场督导、重点调度、集中会诊等措施，加大督促指导力度，全力推动“事要解决”和“案结事了”。交办的247件信访积案已全部办结。开展非正常上访专项治理活动。对62件重点非访案件进行交办、督办，严格落实“五个一”措施，采取各种手段限期化解。加大进京上访人员集中劝返力度，先后两次组织各县市区和市直有关部门组成工作组进行集中劝返。党的十八届三中全会召开前期，省联席办对重复进京非正常上访重点市进行了约谈，我市是为数不多的没有被约谈市之一。开展重复信访专项集中治理活动。交办的33件重点重复信和34件重复信访事项得到了有效化解。

## 五、重点敏感时期信访工作成效显著。

全国、全省“两会”及“9.26”济南中院审判\_\_\_\_案件期间，特别是党的十八届三中全会期间，及早部署、强化措施，实现了“五个不发生”的目标。强化信息预警工作，严格落实24小时值班制度和“零报告”制度；对排查重点群体重点人员全部落实稳控措施；进一步加大各级领导干部公开接访密度和频次。

## 信访局工作总结篇二

信访局年度工作总结一按照市委、市政府“习惯新形势制造新机制建立新秩序”的要求，市信访局开拓创新接访、办访与违规违法信访人稳控机制，狠抓工作落实，信访形势持续好转，完成了年度目标任务，能实现在全省“保先争优”的年度目标。

### 一、来信来访概况

中办“三个意见”与省委8号文件全面深入贯彻落实以来信访秩序、信访形势、信访效能均呈迅速好转态势。

## 二、要紧工作措施

访1260天次。基层党政要紧领导这样大规模地参与信访工作是前所未有的。

二是机制更加完善，实现了“体系严密，高效运作。围绕省委8号文件的深入贯彻落实，市委书记xx指示信访系统要“习惯新形势、制造新机制、建立新秩序”[]xx市信访局已经根据有关政策法规组织全市建立起了一个有序、有机、互动、与谐的信访活动系统：首先是完善了“四位一体”的信访组织管理系统，信访联席会议、信访领导小组、信访复查复核委员会与信访局“四位一体”的组织管理体系健全，运作机制完善。其次是制造了“四级包案”的信访责任管理模式：即市、县、乡、村四级组织与干部开展包案活动。第三是强化了“四调联动”的信访矛盾调处机制：即信访部门积极主动地参与到人民调解、行政调解、司法调解过程中去，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。第四是制造了“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，实现信息共享。1~11月，我市有近2/5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、国安提供有效信息近500条，由两个以上的部门联合处置信访事项920余起。

xx年1~11月持续保持了这一势头。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；五下降即：群众来访、群众来信、越级访、重复访、集体访总量等重要的信访情况标志性指标均明显下降。信访工作效率极大提高，全市信访案件办结率均达85%以上，其中信案的办结率达95%，访案的办结率达80%，省信访局交转信件按期办结率100%，省联席办交办的案子按期办结率100%。

四是秩序更加规范，做到了“法纪严明、追责严肃”。通过与纪检、政法、公安部门协调，创新信访责任追究办法。一

方面加大了对信访工作责任人员的管理与追责力度。1~11月依纪依规处分包案、稳控、上访工作人员6人，通报批判11个单位、18名工作人员。另一方面是加大对违规违法信访人的处置力度。1~11月依法劳教、拘留违法信访人员12名。通过严肃纪律促成了信访秩序的“两个质变性转化”：一是从信访渠道分析，“访转信”量持续增加。今年来“由访转信”的有153起，“公开办信”、“人民来信绿色通道”的效果进一步凸显。二是从信访内容分析，出现了从“利己性诉求向公益性诉求”转变、“民生诉求向政治诉求转变”等“两个转变”。“建议性、政策性”来信来访大幅度增加，1~11月有1400多件，同比增加20%，占来信来访总量的35%以上。建议涉及城市公益事业、农村基础设施、干部作风建设、党委与政府决策等多个领域。

为了巩固信访工作成果，全面扭转一度来信来访高发的形势，结合全面开展的“创先争优”活动，xx市信访局迅速组织开展了“两项创新”活动，并取得了良好效果：

一是争取在信访系统的组织管理模式上创新，xx市试点把市信访局建设成从中央到地方的纵向信访管理系统的“枢纽”。市信访局理清思路，自加压力，开展“信访工作‘枢纽’工程建设试点”，归纳概括出市级信访部门的“十项职责”并通过机制建设确保这十项职能得到全面履行。“十项职能”是根据《信访条例》、中央5号文件、中办“三个意见”与省委8号文件等法规性文件概括提炼出来的。“十项职能”的具体内容是：引导规范职能、指导调度职能、接访办案职能、信息整理职能、决策调研职能、跨区协调职能、督查追责职能、绩效考核职能、司法协调职能、救济帮扶职能。

联访。下一阶段xx市将继续把越级访的治理作为整治信访秩序，扭转信访高增长趋势的重要工作抓好抓实，不断吸取教训，及时总结经验，以进一步构建起规范有序的信访秩序。

从xx市的信访活动现状分析，下一阶段的信访活动形势可简

要概括为“内容上呈现两种趋势，形式上出现四个转变”。

信访活动内容上的“两种趋势”是。以利己性诉求为主转向以公益性诉求为主的趋势；以民生诉求为主转向以政治诉求为主的趋势。1~11月□xx市信访总量中涉及环境保护、城建规划、城市管理、社会治安、乡村公益事业等方面的公益性诉求占到了近两成，同比上升了近40%；基层组织建设、行政程序、干部作风、决策异议、政务公开等方面的政治诉求占到近一成，同比超过50%。根据这两种趋势□xx市已经初步调整了信访统计口径，以便全面、准确、及时地熟悉与掌握信访动态。

信访活动方式上的“四个转变”是。由疑难咨询向求决问责转变；由困难求助向依法维权转变；由事后追诉向参与决策转变；由散户个访向串联集访转变。这“四个转变”在征地拆迁、移民安置、企业改制、劳动争议、军转安置等领域都十分明显。“四个转变”既反映了信访人素养的提高，也反映出信访事项的处置难度将进一步加大。

度关注□xx市信访局的“信访系统‘枢纽’建设”活动就是针对这种变化了的信访活动内容与形式而提出的。

### 三、难点问题：

一是热点难点问题突出。如。土地征用补偿纠纷、劳保与劳动纠纷、企业改制破产、房产销售、涉法涉诉等引发的信访问题仍然处于高发状态，形势严峻。

二是重复访治理较困难。我市赴省进京的走访要紧是重复访，绝大多数涉法涉诉，处置不当就会形成新的“老户”、“积案”。

三是信访专业人才短缺。特别是熟知法律、政策、网络技术又熟悉信访业务并热心、安心从事信访工作的人才匮乏，作为市一级信访部门仅仅依靠自身努力还难以解决这一问题。

四是信访宣传力度不够。关于信访工作、信访活动方面的政策、法规、形势、成效等宣传滞后于信访形势的迅速进展与变化，广大群众的信访观念、方式滞后，无序上访、多头上访、越级上访、非信访问题上访等现象普遍存在。

五是赴省访管理待加强。1~11月xx市赴省访批人次。从客观原因分析是境内几条高速公路开通后形成了“进省访高速通道”等原因造成的。从主观原因分析，要紧在于个部分县市疏忽了对“非信访事项上访”的管理，以至我市赴省访批次人次居高不下。

#### 四、新年工作要点

xx年我市将遵照“习惯新形势制造新机制建立新秩序”的指导思想，突出“排查与包案、越级访治理、集体访处置”三项重点，促成信访总量持续下降，信访秩序持续好转，继续开展“创先争优，保牌进位”活动，确保省里对我市的综合目标考核、行政绩效考核、社会治安综合治理考核中信访工作一项的得分位于全省前列。

一是健全矛盾纠纷的“排查包案”工作常态机制。从源头上控访、减访。同时建立相应的约访、下访、陪访、代访机制。争取通过这一机制的建设减访10%以上。

二是巩固越级访治理成果，遏止非正常赴省进京访。力争全年不发生进京集访，不发生进京缠访、闹访与三次以上的重复访。把赴省进京访总量稳固地操纵在全省倒数第三名以内。

三是开展“重复访专项治理活动”，探索重复访处置与追责机制。化解上年度重复访80%以上，同比减少新增重复访50%以上。同时，治理重复信、多头信，建立建议性来信综合汇报、公开、奖励机制。

四是探索突出信访问题与群体性信访事项的防控、应急与访

后处置机制。市联席办要在全省率先建立起妥善处理突发性重大信访事项的高效机制，及时总结经验，争取大范围推广。

“枢纽”机构的职责，整体推进全市信访工作再上新台阶。同时深入总结经验，争取能够干出成绩、总结经验，成为全省的典型。

六是继续开展热点难点信访问题治理，杜绝恶性信访案件发生。进一步归类处理“热点”问题，总结“难点”问题的处理经验，努力从源头上减少库区移民、商住房开发、城建拆迁、企业改制方面的信访问题，对重点项目实行风险评估与跟踪管理。

七加大信访工作专业人才提拔、培训与引进机制。争取再通过公开选拔、公开招考充实全市信访中坚队伍。通过跟班学习、挂职锻炼、委托培养等方式提高信访干部业务工作能力。积极推荐信访干部提拔、交流，特别注重向基层重要的群众工作岗位推荐熟悉信访业务的人才。

八是按省里规定督促各县建成信访接待大厅。切实做好信访接待大厅的功能设置与网络连接工作，积极探索与规范群众工作部的运行机制。

信访局年度工作总结二根据省委组织部的安排，我于20xx年8月由省司法厅到省信访局为期一年的挂职锻炼。一年来我抱着努力学习业务知识，拓宽思想领域，不断提高自身的政策理论水平与处懂得决问题的能力。遵守信访局工作制度，认真学习《中华人民共和国信访条例》、《省信访条例》与其它有关法规、方针、政策。在局领导的指导下二处同事们的帮助下，使我迅速的进入了工作角色，现将一年来工作总结如下：

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，通过一年的工作，使我深深熟悉到信访工作的重要性。信访工作务必以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，就必定向党与政府来反映，这是人民群众对党与政府信任与寄予厚望的表现。信访工作是党与政府联系人民群众的纽带、熟悉社情民意的窗口，对保护社会稳固、保障人民...

## 信访局工作总结篇三

今年以来，在区委、区政府的正确领导下，全区信访战线坚持用群众工作统揽信访工作，围绕“落实xx大精神、坚实现代化步伐”主题，践行区委俞书记提出的“发展稳定两相宜、平安幸福双提升”的指导思想，狠抓初信初访、有力维护群众利益、稳步推进老户治理、深入开展信访培训、不断健全工作机制，全国“会议”工作得到上级肯定，处置非访工作和创新信访机制得到高度肯定并在省市级刊物被予以推介，全区信访形势继续保持平稳有序的良好态势。

根据年初的工作计划，围绕省“基层基础建设年”活动和市“信访制度建设年”活动，全局有条不紊地推动信访各项基础性工作。

从区、市、省“会议”到全国“会议”召开，全区信访战线三管齐下，确保在各级“会议”期间都取得阶段性成效。近期党的xx届三中全会即将召开，各项工作也都超前谋划。一是干部接访走访经常化。各级“会议”召开期间，吴中区先后安排了组织部部长、纪委书记接待群众，共接待来访群众x

批x人次。下发《关于在“会议”期间各级领导干部接待来访群众的通知》，做到“把接访现场当考场，把信访群众当考官，把信访事项当考题，把群众满意当答案。”镇(街道)一级每个工作日都有领导值班，现场接待来访群众，带案下访、走访。会议期间，区镇两级接待来访群众x批x人次，现场解决信访事项271件。二是矛盾排查化解日常化。在“会议”召开前夕和期间，吴中区组织开展了两次社会矛盾纠纷排查，排查出的x件信访突出问题和x名信访老户，并进行统一交办。由局班子成员带队会同纪委、国土、公安、司法、所辖镇(街道)等部门单位与信访户进行约谈。3月上旬，有效化解27件信访事项，重点约谈了x名信访老户。三是驻京值班劝返严格化。由区信访局领导带队，从重点镇(街道)抽调经验丰富、工作责任心强的8名同志组成工作小组赴北京值班。光福、胥口等地还主动增加工作力量。“会议”期间，在驻京工作组的统一指挥下，前后方通力合作，仅发生一起非访(朱永健)，其余均被成功劝返。

日前，经过细致排查梳理，全区还有x件信访积案，涉及x名信访老户，涵盖八大方面。对梳理出的信访老户，全部做到一案一策，反复商讨研究化解方案，积极开展了很多工作，花费了大量精力。比如采取了约谈法。，局里先后与其约谈好几次，其一开始答应很好，后又变卦。又如采取了听证法。，四次到北京非访，4月11日，组织纪检、司法、公安、水利等部门召开听证会，还邀请镇人大代表、政协委员和村民代表进行了旁听。已经对开展了无理认定程序。再如开展了终结法，对退休工资待遇问题、拆迁安置问题都开展了复查程序等。5月19日，区委、区政府专题研究信访老户处置工作会议。调整了化解处置工作思路和方法，成立了针对老户的帮教工作小组。对非访人员全部实行包案制度，落实一套工作班子、一批专案经费、一套化解处置预案，限期解决。一些信访“钉子案”都陆续得到化解，信访老户得到有力震慑，进京非访的反弹势头得到了坚决有效地遏制。10月份，成功化解了东山镇郑洪根这一多年信访老户。

全区认真开展“进京非正常上访集中处置化解年”活动，超前谋划，相继打出了有力出彩的一系列“组合拳”。一是工作前移，超前谋划及时调整。5月17日，区委、区政府召集所有包案的区领导，组织进京重复非访的重点镇(街道)召开了专题会议，加强部署，深化落实。5月25日，区委常委会专门听取信访老户化解处置汇报，并提出年内要实现“零进京”上访目标。明确指出，经济发展是成绩，解决好信访问题同样重要。发挥区联席会议的综合效能，对符合政策的信访事项，坚持就地解决、及时兑现到位。建军节期间，吴中开展了“八一”期间涉军信访问题排查活动，从7月30日至8月8日，对全区到企业工作的军转干部和参战老兵进行了有效排查。并将区政府有关提高福利的标准及时宣传告知到位，没有发生一起集访事项。二是强化包案，工作机制配套完整。对全区进京非访人员及其他信访老户全部实行领导包案制度，落实“三个一”，即一人一案的专案工作班子、一笔专项经费、一套专项的解决预案。在包案工作中明确四个“到位”，即预警机制到位、联控机制到位、帮教机制到位、督查机制到位。全区每一位重点老户都有帮教工作小组，责任、方案都落实到人。三是突出法治，信访秩序严格规范。结合“信访宣传月”活动，大力宣传国务院《信访条例》和《江苏省信访条例》。对无理信访老户，坚持原则，统一口径，严格按照政策和法律，不给上访人有空子可钻的机会。针对在信访中挑头闹事的、怂恿他人参与非访的顽固信访老户，依法坚决打击处理到位。目前，每两周将全区重点老户情况向全区进行通报，强化责任意识和压力传递。

为全面提升全区信访干部的软实力，增强全区信访战线的战斗力，经区委、区政府领导同意，吴中区组织开展了信访干部培训班活动。培训分两批进行，第一批即5月14日针对全区各镇(街道)村(社区)主任，共x名，第二批即5月16日针对度假区、开发区、城区，区级机关信访负责人和各镇(街道)信访办主任，共x名。在课程设置上特地邀请苏州市信访局分管复查复核、综合处，办信，接访工作的三位副局长和来自基层一线、经验丰富的同志前来授课，课程内容紧密围绕党的

十八精神，紧扣“夯实基层基础建设年”活动主题，深刻分析当前全区信访面临的形势和挑战，从办信接访工作热情、方法技巧、提升综合能力和素养、夯实基层基础工作等方面深入展开。培训期间共发放《告信访人权利义务书》、《依法治访宣传手册》、《关于依法维护政府机关信访秩序的通告》、《信访知识问答》等小册子2、1万本。8月上旬，全区安排了22名信访干部参加苏州市的培训工作，普遍反映较好，开阔了知识面，对做好信访工作的责任心和使命感进一步增强。

一是推介莫舍社区“831”工作机制。在深入贯彻“村民联系卡制度”的基础上，又发现、培育和塑造了越溪街道莫舍社区“831”工作机制。莫舍社区率先建立信访接待中心，并升级为“连心家园”，创设“831”工作机制，创优“民有所需，我有所为”服务品牌，实现了“大事小情都不出社区”的目标，在社区一级做好信访工作方面又探索出一条实践性高、操作性强、成效性好的新路径。共产党员自觉充当好政策宣传员、理论讲解员、工作指导员、心灵导向员、廉政监督员、社区管理员、支部信息员、群众联络员这“八大员”角色。每名党员对辖区群众的所思、所做、所求做到“三知道”。要求每个党员干部都应不遗余力，跟进服务与管理，高效为民办事，更好更快捷地为村民服务。目前，局里起草的信息已经在市、省简报刊登推介。二是调整领导接待制度。吴中区认真开展领导干部接访、下访约访工作，尤其是实施二十多年的区领导定期接待群众制度(每月10号)，在畅通信访渠道，维护群众利益诉求，保持全区信访形势平稳有序的良好态势等方面发挥了积极有效的作用。但是弊端越来越明显，领导接待日逐渐成为了信访老户的聚集日、宣泄日和煽动日。经区领导斟酌同意，从6月开始，将每月固定10号接待日调整为领导下访约访日。三是首次开展了听证制度。鉴于甬直信访老户过高要求，我们启动了信访三级终结程序，对其进行书面答复，但不同意填写复查意见申请书，未能进入复查程序。4月11日，由区信访局牵头，组织纪检、司法、公安、水利等部门在其所在村里召开对信访人的听证会，还邀请镇人大代

表、政协委员和村民代表进行了旁听，反响效果较好，在化解老户方面开展了一次重大尝试。

根据苏州开展大调研活动的要求，6月13日，全局召开办公会议，就调研活动进行部署。一是及时成立调研小组。高度重视调研活动，将国家信访局的调研方案和国家信访局长在大调研活动部署大会上的讲话精神贯彻到位。成立了由局长为总组长、副局长为副组长、各科室负责人为组员的调研专项工作小组。并明确一名副局长和一个科室主抓。二是结合实际确定课题。围绕12个方面的调研课题，结合吴中区的工作实际，基于吴中区在及时化解信访问题方面有一定的好机制和好做法，夯实基层基础建设方面也有了新的举措，以及在处置非访方面有一定的举措，为此我们确定挑选了“关于及时就地解决信访问题”和“关于妥善处置非正常上访”两大课题。其中一篇(全市只有2篇)已经被市局推荐到省里。三是身入基层心入群众。各副局长带队各科室已经开始行动起来，工作中结合一些信访问题走进镇(街道)、走进群众，与信访办主任、信访群众、信访老户进行沟通交流，边思考边探索边总结，确保调研活动取得实实在在的效果。从6月底至8月13日，共走访全区15个镇(街道)，30个村(社区)，接谈群众41名，召开座谈会18次。广泛听取了各级尤其是基层一级开展信访工作的做法，收集了对信访工作的建议和意见14条，两大课题目前基本完稿。四是开展群众路线。8月初，全局启动群众路线主题活动，全局就贯彻党的群众路线工作进行了细化分解。将党的群众路线的基本内容、基本立场、基本观点、基本方法及其内在联系认真消化体会，并把群众路线和信访工作结合起来，继续坚持用群众工作统揽信访工作，做好日常来访来信的办理工作，将群众路线认真执行贯彻到位。

存在的主要特点。

1、个别群体问题突出，上访活跃。

一是涉军群体仍是集体上访的高发群体，上半年频繁串联、

聚会，不断提出新的诉求；二是区属事业单位转企改制中“置换身份、自谋职业”人员，因绩效工资的全面实行，企业和事业人员退休收入差距过大，要求对买断工龄人员给予恢复事业待遇，提高退休收入。三是全区在岗乡村医生要求解决事业编制及待遇问题。四是房地产购房及租赁合同纠纷问题，如木渎镇的世界绸都购买使用权的业主因开发商大地置业公司资金断链，面临资产拍卖等问题，不断去市集访要求协调法院等部门避免他们的经济损失。

## 2、信访老户上访频繁，言行偏激。

一些已经二审判决或三级终结但对处理意见仍然不服的涉法涉诉、房屋拆迁、批地建房、编制待遇等的老户，上访频繁，闹访、缠访、滞访不止，尽管相关部门按照有关政策规定，做了最大的努力，但仍然不能满足其过高期望和无理要求，息访息诉越来越难。

## 3、进京非访有所反弹，串联明显。

前几年，我们下大力气化解了一批进京上访信访积案，但xx大后，特别是今年全国“会议”以来，进京非访有所反弹，其中有些是之前已经停诉息访的信访老户，再次抱团进京上访，还有一些信访老户受到姑苏区和高新区(虎丘区)信访老户的怂恿和唆使，串联进京上访。

主要是事业单位转企改制中“置换身份、自谋职业”人员不断集访□20xx年，我区生产经营型事业单位实施转企改制时，职工按“提前退休、签订协保、自谋职业、置换身份”途径进行分流安置，上述人员的退休费均按“企业办法”执行。其中“协保”人员属我区特有，与苏州大市不同□20xx年，苏州市对“提前退休”人员退休费改按事业单位性质执行，鉴于“协保”人员的独特性，经区人社、编办、发改、财政等部门请示苏州市相关部门并报区委、区政府研究同意，“协保”人员的计发调整退休费改按参照“事业办法”执行□20xx

年以来，部分“置换身份、自谋职业”人员不断集访，攀比“协保”，要求参照享受事业单位退休待遇，通过不断的越级集访向属地政府施压。

一是苏州轻轨4号线红庄站施工问题。红庄站施工的基坑(20xx)与阳光水韵16幢房屋的最短距离只有12米，同时因施工需要，将占用小区东南角绿化带，集访居民认为居住的房屋存在安全隐患；坚决不同意占用小区绿化。二是楼盘的规划问题。位于我区城南街道的朗经规划批准建造3幢高楼，引发后面的二期业主集访，认为他们的日常采光将严重受到影响。虽经规划等部门多次作沟通解释，明确3幢高楼的建设符合政策规定的日照要求，但业主坚决不答应并表示一旦施工，将采取过激行为阻止施工。

全区在岗乡村医生要求解决事业编制及待遇问题。原因主要是昆山及吴江市在苏州地区率先出台政策，解决了符合条件的乡村医生的编制和待遇问题。根据苏卫科人[20xx]19号文件精神，对取得执业助理医师及以上资质的在岗乡村医生经考核后可考核入编，但昆山、太仓两市对取得乡镇执业助理医师的在岗乡村医生也纳入考核入编范围，而苏州大市卫生、编办、人社等部门尚未对在岗乡村医生的入编问题作出相关细则，吴中区对在岗乡村医生的诉求处理不仅需要得到市编制、人社等相关部门的审核，而且需要考虑大市层面的平衡，鉴此，目前很难出台处理意见。

主要是木渎镇的由苏州大地置业公司开发的世界绸都项目购买使用权业主的集访问题。“世界绸都”项目位于木渎镇轻轨一号线木渎站东北出口处，约有3、5万平方米的商业用房□20xx年7月始，该公司启用“商铺租赁集中管理经营”模式，与908户投资者签订商铺租赁合同(租期3至34年不等)，并以苏州银联达投资管理有限公司的名义与所有租赁业主签订商铺返租合同，用于整体开发经营“世界绸都”项目，并承诺每年按合同支付租金□20xx年4月以来，由于该公司资金

链断裂，无法兑现租金，引发租赁业主多次到市集访。经木渎镇多次搭台调解，纠纷趋于缓和，但该公司经努力仍然无力扭转资金问题，且面临约有4000平方米的商铺将被法院拍卖，再次引发租赁业主集访，要求政府保护其投资权益和法院暂缓拍卖。

一是少数乡镇街道陆续启动拆迁工作，部分被拆迁户不顾属地政府的拆迁安置政策，坚持要求政府满足其提出的过高要求，否则坚决不同意拆迁。为加快拆迁工作的进程，按政策又无法满足少数拆迁户要求的情况下，拆迁公司无奈采取了一些办法，引发被拆迁户的强烈反感和对抗情绪，如要求政府停止非法及暴力拆迁行为的发生，并要求公安机关查明作案人追究责任，否则通过不断信访的方式维权，也不排除做出一些过激行为或有影响力的事件，向属地政府施压，可以说，不稳定因素“潜伏”拆迁过程。二是少数乡镇街道早已达成拆迁协议的拆迁户，攀比其他与其情况类似的拆迁安置户，认为自己的安置待遇及补偿标准低，不断越级上访，要求政府给予补差等。实际上，她们攀比的情况虽然类似但不相同，出现安置待遇不同的现象也是按照政策执行的结果，并不具攀比性。

按照上级要求，根据当前面临的信访形势，结合明年的工作任务□20xx年全区信访工作的指导思想是：以党的xx大和xx届三中精神为指导，继续深入贯彻全国第七次信访会议，健全听取群众意见、回应群众诉求、解决群众问题的工作机制，巩固畅通、有序、务实、高效的信访工作秩序，完善预防和减少信访问题的综合体系，加强信访工作制度化、规范化、法制化建设。

总的工作要求是：坚持用群众工作统揽信访工作，以深入开展领导干部大接访活动为载体，组织各级领导干部敞开大门接待来访群众，着力加强源头预防，着力解决突出问题，着力夯实基层基础，着力创新信访机制，着力完善信访工作格局。抓好信访突出问题和重点人员，坚决防止发生影响社会

稳定的重大信访问题，确保全区信访形势更加平稳可控。主要抓好以下六方面工作：

一是狠抓各项举措，做好重大活动时期稳控工作。

做好重大活动及敏感时期的信访工作是一项政治任务。新年之后，国家、省、市、区“会议”都将陆续召开，区里还有很多重大活动。全局将提前谋划，超前部署，新年元旦左右将下发《关于做好重大节假日和各级“会议”期间信访稳定工作的通知》，继续号召全区上下必须牢固树立政治大局意识，按照通知要求，开展过细工作，尤其要抓住信访突出问题和信访重点人员，着力提前清理一些历史旧账，攻克一批疑难信访积案，确保这一重大政治工作任务圆满完成。

二是把握突出问题，抓好矛盾纠纷排查化解工作。

认真贯彻中办〔20xx〕3号文件，把矛盾纠纷排查化解工作上升为将事后处理向事前预防推移的重要举措。年关将是全区劳资纠纷信访问题的集中发生时期，企业拖欠员工工资和建筑领域拖欠农民工工资问题将频繁，全局将组织有关部门一起提前做好预案。动员全区上下继续强化源头预防，做到定期排查、随时化解，完善信访日报制度，坚持早发现、早处理，牢牢把握住信访工作的主动权。

三是完善接访机制，开展领导干部接待群众工作。

近年来，全区领导干部接访工作已经做到了常态化、规范化和机制化，解决了大量信访问题。继续发挥领导约访机制的优越性，着重解决一些难点热点的信访突出问题，在全区层面上有所突破。全局将带动信访干部更加深入基层、深入群众，带着感情和责任接待来访群众，把群众反映问题的来龙去脉搞清楚，把法律规定和政策要求搞明白，把问题的症结搞准确，让群众反映的合理诉求真正得到妥善解决。

四是严格规范秩序，认真做好依法治访推进工作。

全局对影响信访秩序的问题予以足够重视，尤其对非访人员，严格依据市信访局等部门《关于进一步加强全市依法治访工作的意见》的要求，加大依法治访工作力度。对到北京非访人员、挑头闹事等上访人员一律依法从严从重处理。区联席办将加强信访积案动态化管理，对缠访、闹访，组织煽动上访的人员和进京非访的无理人员，加强法制教育，在思想上疏导、行为上规范，有效减少违法上访现象。

五是加强信访稳控，做好信访驻京驻宁值班工作。

按照上级要求，驻京驻宁进行信访值班仍是一项重要的工作任务。在全面梳理20xx年度去市、赴省、进京上访的基础上，帮助重点地区一道认真剖析原因，拿出可行措施，尽快扭转被动局面。并建议重点区域更积极参与驻京驻宁值班工作，做到前后方密切配合，一手抓人员劝返、一手抓对内处置，坚决防止回流或到多部门上访。全局也将继续加强与市局驻宁驻京工作组的联系沟通，及时汇报情况，争取工作上的支持和理解，努力把越级访数量控制下来。

六是转变工作作风，持续开展干部能力建设活动。

全区信访系统要紧紧围绕党的xx大报告中对信访工作提出的新要求，牢牢盯住职责定位，全面提升信访工作能力，努力打造“工作一流、群众满意”的信访部门。区联席办将继续加大调研力度，塑造标杆，培育典型，进一步推进“五有五能”标准化工程建设，积极构建群众工作站、群众工作室，形成一站式接待、一条龙办理、一揽子解决的运行机制。全区信访干部要多深入基层、深入群众，加强与群众的沟通交流，变群众上访为信访干部走访，把信访事后工作向事前工作转移。

# 信访局工作总结篇四

2019年我县信访工作，在县委、县政府的直接领导下，在上级业务部门的工作指导下，以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，认真贯彻落实党的xx大精神和同志关于信访工作的重要指示精神，牢记为民宗旨，发扬务实精神，与时俱进，开拓创新，全面宣传、贯彻好新修订的《信访条例》，进一步畅通信访渠道，建立新的信访工作秩序；工作中以解决信访突出问题为重点，切实解决好涉及群众切身利益的实际问题；根据“6.28”电视电话会议精神要求我县于7月1日开展县委书记大接访领导干部大下访工作成立了相应的办公室，并制定了计划；以完善信访工作长效机制为基础，全面推动我县构建信访工作的新格局为全县的经济发展，民族团结和社会稳定做出了积极贡献。现将我县202019年终总结如下：

## 一、2019年的主要工作

### (一) 建立和完善信访工作机制

1、畅通信访渠道，建立和完善民意表达机制。拓宽民意表达途径，为人民群众的诉求提供畅通、便利的渠道，及时的通过各种途径向社会公布信访机构、通信地址、接待时间、投诉电话等。

2、建立信访隐患排查调处机制。按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，主动深入基层进行矛盾排查。及时掌握影响社会稳定的各种问题、动态、信息和苗头。做到纵横交叉排查不留死角，使矛盾得到及时解决。

3、健全信访问题协调处理机制。按照有关规定依法、依规、就地解决问题的原则，把责任单位和时间进行明确，保证问题得到圆满解决。同时对历史遗留问题和疑难信访问题，实行县长办公会议制度，以及领导包案制度。

4、建立和完善督查、督办工作机制。一是召开专题会议进行当面督办，对涉及部门多的信访问题，通过召开多部门参加的会议进督办解决。二是通过深入浅出承办单位进行现场督办。三是开展个案调查直接督办，对群众反映强烈，影响社会稳定的典型案件，进行直接督促落实。

(二)在县委、政府的高度重视下，加强对工作的领导，并全力推进《信访条例》的贯彻落实。

在党中央、省、县举行各类重大活动的同时，我局加强信访工作，确保全县的各类信访人员不在活动期间滋事。在县内举行各类重大活动之时，进行矛盾排查，并进入重点区落实情况，把问题化解在基层；同时圆满的完成了县各类活动的保卫工作。

## 一、2019年我县的信访情况和特点

### (一)信访情况

2019年全县共受理来信来访2512件，4366人次，与上年同期4701件，7456人次，相比下降46%；其中来访1862件，3580人次，比去年同期3475件，7456人次，相比下降46%；来信650件，比上年同期928件相比下降30%；集体访95件，909人次，比上年同期76件，1737人次相比增长25%，联名信34件，比上年23件增长48%；重信11件，比上年71下降85%；重访160件，576人次，比上年同期227件，664人次，下降30%。

### (二)“两访”活动开展以来的基本情况

自7月1日以来，\*\*县举全县之力，主要领导身体力行、以身作则、带头接访、下访、带头接待群众，带头带案下访，带头解决疑难问题，带头破解重点复杂矛盾。由于领导重视，全县上下齐心协力、齐抓共管，解决了一大批信访案件。具体体现在参加接访下访人数达1213人次，接访总量1317批次，

3840人次，结案1035件，结案率79%。下访总量1572件，结案1276件，结案率81%，包保案件337件，结案199件，结案率59%，办理重要案件354件，结案160件，结案率45%，其中：市联办交县委书记、县长，交办件9件，结案9件，结案率100%，副处级以上领导交办案件21件，结案16件，结案率76%，县级部门83件，结案53件，结案率64%，乡(镇)书记、乡(镇)长交办件46件，办结19件，结案率41%，副科级以上25件，办结4件，结案率16%，村、(社区)120件，办结6件，办结率5%。自立案件298件，结案253件，结案率85%，信息提供数136件，采供93件，召开各种会议776期次，13315人次，深入基层1667单位批次，4701人次。下访领导及工作人员430批次，2019人次，下访村472个次，772组次，7658人次，6080户次，10268人次。下访形式办法，会议解决336场次，协调解决223批次，直接解决110期，解决问题的总体情况，已解决264批次，正在解决115批次，未解决4批次，暂无力解决18批次，不予支持2件次，解决问题总数408批件次，总涉及资金4000多万元。

(三)对2019年信访工作综合分析，呈现以下四个特点：

- 1、信访总量有所下降，但集体访人次继续上升。
- 2、群众反映的问题相对集中。

从2019年的来信来访情况看，总体集中反映如下几个方面问题：

- 1、“三农”问题量多面广，主要是农民工工资、土地开发利用与征地补偿问题，国家重点工程项目移民和易地移民的生产生活，山林水土纠纷，农民生活困难等问题；二是企业改革改制带来的职工身份置换、经济补偿及企业退休人员的供养问题等；三是各个时代辞职、辞退人员要求落实政策及提高待遇问题；四是涉法涉诉方面的问题；五是过去历史遗留无法解决的问题。

3、极少数上访老户如尹安、罗承贤等缠访历史遗留问题。上访老户长期到党政机关上访，不仅次数频繁，而且蛮横不听劝说。动不动就坐在主要领导办公室不走，以达到本人的过高无理要求为目的；从而严重干扰领导的正常工作秩序。

4、依法、依规上访。一是由原来的越级上访，转为逐级上访；二是集体访由过去的多人、规模大、行为过激逐步转化为派代表，依法、依规、理性合法上访。

### 三、存在的问题

2019年，通过全局干部的努力工作，虽然做了大量的工作，但我们工作中还存在着相对滞后和不足。一是乡(镇)一级没有专职的信访工作人员，使得没有及时把矛盾化解在基层和萌芽状态；二是乡(镇)、部门的领导干部对信访工作认识不到位，应在属地解决而没有，而是把问题上交给信访部门，从而加重了信访部门的工作量；三是信访专项经费严重不足，从而影响了深入基层开展工作时间，从而无法把重大问题处理在萌芽状态。

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、群众依法治访的明白率明显提高。四是为突出抓信访保稳定工作的重要意义，真正发挥乡办等基层单位在稳定工作中的堡垒作用。年初，区委、区政府拨出专款近10万元重新统一标准规范设置区信访接待室，并发放信访明白纸近12万份。为进一步加大信访宣传力度，弥补信访宣传纸保存不长久的缺欠，区信访局多方筹措资金近3万元，在全区设立社区信访宣传牌1000余块，进一步使群众明确依法信访、违法追究、双向责任、注重导向的信访工作总方针。

## 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、170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》，对依法信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众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。

截止今年11月底，我区共排查出重点集体上访隐患和苗头单件共17件，重排2件。其中对9个案件派驻了工作组或派有关部门参加了市工作组。按派驻时间先后顺序分别是：1、解决杨庄乡东高庄村问题工作组；2、解决杨庄乡王范庄村问题工作组；3、解决五尧乡西小庄村问题工作组；4、解决市电子元件厂问题工作组；5、解决杨庄乡下闸村风挡玻璃厂问题工作组；6、解决五尧乡乌马庄氧气瓶爆炸善后问题工作组；7、解决国兴建材公司问题工作组；8、解决市电工机械厂拆迁补偿问题工作组；9、市解决市蹦床厂归属问题工作组，区经贸局参加。以上9个案件，在区委、政府的大力支持和积极调度下，其中有5件(杨庄乡东高庄村问题、杨庄乡王范庄村问题、五尧乡西小庄村问题、市电工机械厂拆迁补偿问题、市蹦床厂归属问题)已基本解决，有1件(杨庄乡下闸村风挡玻璃厂问题)已进入法律程序，有3件(市电子元件厂问题、五尧乡乌马庄氧气瓶爆炸善后问题、国兴建材公司问题)正在进一步解决之中；未派工作组的其他6个案件全部得到解决。

## 五、实行信访工作考核评比、量化打分制度，推动全区信访系统的业务建设

区信访局根据省《信访工作年度责任目标考核办法实施意见》和市《信访工作年度考核办法》，结合我区信访工作实际，在总结2019年信访工作考核评比实施办法(试行)经验的基础上，深化考核工作量化打分制度。一是进一步明确考核内容。

(一)坚持领导接待群众来访制度。(二)坚持信访苗头和群众性事件隐患排查化解制度。(三)加强初信初访工作，减少重信重访。(四)解决好群众反映的信访问题。(五)加强信访信息工作。(六)乡、办信访工作要做到“四有”，即有办公地点，有牌子，有工作人员，有档案。二是实行独具特色的考核步骤。区信访局为充分尊重各方意见，调动各乡、办做信访工作的积极性和主动性。实行考核按自我检查、自我批评、自我平分一分组互查，评定得分一按分排序、综合总结的步骤进行。既充分发扬民主，又充分体现了工作公开平等的原则。三是加强督导。将量化打分结果和群众上访情况作为衡量信访工作的主要依据，通过下发通报督促和指导各乡、办和相关部门深入作好信访稳定工作。

## 六、稳妥有序地作好突发信访事件的矛盾化解工作

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

通过一年多的努力，我区的信访工作取得了明显成效。一是全区各级党政机关的信访工作得到有效规范。领导重视，机构健全，职责明确，工作有力，注重解决问题，化解矛盾。二是信访导向逐步端正。今年，区信访局共受理群众来区以上来信来访232件次，与去年同比上升22.1%。其中，来信51件次，同比上升37.8%，来访181件次，同比上升18.3%。来访

中，进京访7户次，同比上升133.3%；赴省访3户次，同比上升50%；到市访13户次，同比持平；来区访158户次，同比上升15.3%。今年未发生进京赴省集体访，发生到市集体访8批次（杨庄乡东高庄村问题、王范庄村问题、下闸村问题、市机床厂问题、市电工机械厂问题、通联公司拆迁房屋问题、五尧乡西小庄村、凯聚楼拖欠工资问题）同比上升60%，来区集体访20批次，同比上升100%。三是信息工作充分发挥了作用。能够较准确地掌握全区信访动态，信访工作由被动应付转向有的放矢，超前介入使大量的信访苗头隐患问题被解决在萌芽状态，使问题得以控制稳定在基层。

2019年区信访局工作总体思路，即“遵循一个原则”，就是坚持以“三个代表”重要思想和党的xx大、xx届四中全会和省委六届六次全会精神为指导，深入贯彻落实中央、省、市各级领导同志对信访工作的重要指示精神；“明确一个宗旨”，就是坚持以立党为公、执政为民，切实维护人民群众利益为目的，以推进依法信访为根本措施，努力提高做好信访工作的能力和水平；“突出五个重点”，就是进一步畅通信访渠道，综合治理上访秩序，认真解决信访问题，加大督查督办力度，加强基层基础工作；“坚定一个信念”，就是充分发挥信访部门的职能作用，积极构建大信访工作格局，努力为全区改革发展稳定服务，为实现我区全面建设小康社会的宏伟目标做出新的贡献。围绕这一思路，重点做好以下七个方面工作：

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

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

快经济建设步伐创造和谐、稳定的社会环境。

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

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

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

六、做好人民群众建议征集和信访调研工作。主要在主动征集、扩大建议源、提高建议质量上下功夫，在准确把握全区社情民意的基础上，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。

## 信访局工作总结篇五

20\_\_年，在市委、市政府正确领导下，市信访局认真贯彻落实中央和省、市关于信访工作的一系列决策部署，坚持用群众工作统揽信访工作，强化措施，狠抓落实，全市信访形势持续保持平稳、有序、可控的良好局面。今年以来，全市实际发生到市以上越级访1411起，同比下降15.3%；信访事项按期办理率和群众满意率分别上升2.5个和10.9个百分点，实现了由“重数量”向“重办理”、“重满意”转变。

### 一、领导重视程度有新提高。

市委、市政府始终把信访工作纳入重要议事日程，制定下发了《关于20\_\_年全市信访工作的意见》、《关于20\_\_年领导干部接待群众来访和下访工作的意见》等文件。市委、市政府主要领导及分管领导先后16次对信访工作作出重要批示。市委、市政府先后召开6次专题会议，听取情况汇报10次。各县市区召开专题会议研究信访工作都在6次以上。市县两级领导班子成员带头到基层走访、接待群众来访，分管领导同志直接组织、安排接访下访活动，起到了很好的带动作用。

### 二、体制机制创新稳步推进。

进一步畅通信访渠道，继续完善“信、访、网、电”和信访代理站“五位一体”诉求表达形式，确保群众话有处说、冤有处诉、事有人管。在\_\_县召开了“爱民便民、畅通群众诉求渠道现场会议”，大力推行\_\_县“阳光信箱、绿色邮政”的做法。建立信访与调解联动机制，在\_\_市召开“全市建立信访与调解联动工作体系经验交流现场会议”，推动建立信访调解与人民调解、司法调解、行政调解“四位一体、整体联动”的社会矛盾纠纷“大调解”工作体系。积极推广\_\_县“三包一联”工作法，并在全省予以推广，\_\_县在全省直接联系群众做好信访工作电视会议上作了典型发言。建立定期分析研判机制，定期召开全市信访局长会议总结工作经验、

分析存在问题、提出意见建议，解决农民工工资、依法治理信访行为等意见建议得到市领导充分肯定。充实完善信访工作责任目标和通报考核机制，下发了《关于进一步落实信访工作责任制的意见》，充实完善并修订印发了《全市20\_\_年信访工作目标管理考评计分标准》，对通报制度进行改革，推动各级各部门将更多精力转移到信访事项“事要解决”上来。

### 三、基层基础工作进一步加强。

坚持矛盾纠纷排查化解，开展排查13次，排查矛盾纠纷3922件，处结率达到100%，群众满意率达87.8%。深入推进“两提升两降低”工程，全市进京到省来市上访事项群众满意率达到40.5%，比年初提高7.1个百分点。深入推进领导干部接访下访，严格实行领导干部接访“四单一记录”制度，及时调度案件办理情况，强化跟踪督办，推动了信访事项的有效解决，领导干部接访事项群众满意率达87.6%。全面开展网上信访办理工作，自7月份国家信访局全面放开网上受理群众诉求内容以来，及时做好受理、办理、答复等工作，确保群众诉求得到合理解决，到期群众网上投诉事项255件，处结率达91.4%。

### 四、重点信访事项集中治理取得明显成效。

开展信访积案攻坚活动。通过现场督导、重点调度、集中会诊等措施，加大督促指导力度，全力推动“事要解决”和“案结事了”。交办的247件信访积案已全部办结。开展非正常上访专项治理活动。对62件重点非访案件进行交办、督办，严格落实“五个一”措施，采取各种手段限期化解。加大进京上访人员集中劝返力度，先后两次组织各县市区和市直有关部门组成工作组进行集中劝返。党的十八届三中全会召开前期，省联席办对重复进京非正常上访重点市进行了约谈，我市是为数不多的没有被约谈市之一。开展重复信访专项集中治理活动。交办的33件重点重复信和34件重复信访事

项得到了有效化解。

## 五、重点敏感时期信访工作成效显著。

全国、全省“两会”及“9.26”济南中院审判\_\_\_\_案件期间，特别是党的十八届三中全会期间，及早部署、强化措施，实现了“五个不发生”的目标。强化信息预警工作，严格落实24小时值班制度和“零报告”制度；对排查重点群体重点人员全部落实稳控措施；进一步加大各级领导干部公开接访密度和频次。

## 六、信访干部队伍素质进一步提升。

认真组织开展“信访干部队伍建设年”活动。组织集中学习28次，每名干部撰写读书笔记都在2万字以上；认真落实党员干部联系服务群众制度，每名机关党员联系5名农村党员和5名普通群众，在服务群众中增强了群众观念和服务意识；自觉树立责任意识、廉洁意识，维护了信访干部良好形象。