# 信访接访工作总结范文(热门18篇)

来源：网络 作者：清香如梦 更新时间：2024-08-17

*信访接访工作总结范文1街道在对每个重点人员都落实了“五包一”责任制， 并落实了相应的管控措施。街道主要领导及各社区（村）都按照“五包一”的工作要求，加强稳控措施和工作方案的落实。在春节前夕，街道组织对军转干部进行了走访慰问，与他们面对面的交...*

**信访接访工作总结范文1**

街道在对每个重点人员都落实了“五包一”责任制， 并落实了相应的管控措施。街道主要领导及各社区（村）都按照“五包一”的工作要求，加强稳控措施和工作方案的落实。在春节前夕，街道组织对军转干部进行了走访慰问，与他们面对面的交流谈心，了解他们的家庭生活和工作情况，加强了宣传和疏导工作。尤其在“xx大”信访工作特别维护期，街道党工委、办事处更是要求各社区（村）对重点人员实行 24 小时的管控，加强信息收集，及时掌握他们的动态，发现外出和去向不明及时报告，确保不出现任何问题。

一年来我街道的信访工作虽取得了一定的成绩，但随改革开放的不断深入，一些矛盾还将相继出现，企业改制、征地拆迁、村民建房、生活困难等方面的问题还将发生，我们将进一步再接再厉，努力做工作。发扬“站起来当伞，替群众遮风挡雨，俯下去做牛，为人民鞠躬尽瘁”的精神，立足“深怀爱民之心，恪守为民之责，善谋富民之策，多办利民之事”的原则，牢固树立稳定压倒一切的思想，以科学发展观为指导，开拓进取，与时俱进，勤奋、扎实努力工作，进一步在实践中探索新形势下信访工作的新途径，为我街的社会稳定、经济发展再作出新的贡献。

>信访工作总结范文（5）

我局信访工作在县委、县政府和市交通局的领导下，在上级信访部门的具体指导下，坚持以精神为统揽，正确处理改革、发展、稳定的关系，认真贯彻执行党的十九届x中全会精神和《信访条例》，紧紧围绕交通工作中心，坚持以人为本，尽力化解各类矛盾纠纷，切实解决涉及群众利益的实际问题，为维护交通队伍稳定，促进交通事业科学发展、加快发展、又好又快发展创造了和谐稳定的氛围和环境。

一、加强组织领导，落实工作责任

(一)深化认识，加强领导。

我局充分认识作好信访工作的重要性和必要性，牢固树立了大信访、大服务的观念，强化了政治意识、大局意识和责任意识。切实加强信访工作的组织领导，健全了信访机构，配齐配强了信访工作人员，落实了专人具体抓，实行了目标管理考核，使信访工作真正做到了领导重视、机构健全、措施有力、责任落实。

(二)健全机制，落实责任。

坚持以建立“畅通、有序、务实、高效”的信访工作格局为目标，健全了信访工作长效机制，建立和完善了信访工作网络和配套措施，全面推进了交通信访工作规范化建设。

一是严格执行了“一把手”负总责，其他领导一岗双责制度，使信访工作真正形成了主要领导亲自抓，分管领导全力抓，其他领导配合抓，信访人员具体抓，全局上下一齐抓的工作格局。

二是坚持了“分级负责，归口办理，谁主管，谁负责和属地管理”的原则，将信访工作责任及任务逐级分解落实到了单位和人头，使信访工作做到了责任到人、任务到人，层层有人抓、事事有人管、件件有着落。

(三)完善制度，夯实基础。

坚持把加强信访基础建设，不断提高信访工作能力和水平作为首要任务来抓。按照《信访条例》的要求，完善了信访工作“领导包案、信访办理、案件查办、结案回访、结案情况通报、领导值班、信息报送”等制度，并结合我局信访工作实际，制定了《xx县交通局信访工作考核实施细则》，使信访工作真正成为了各单位的硬任务、硬指标，推动了信访稳定工作的不断创新发展，也使我局信访工作制度更趋完善，基础更加扎实，任务更加明确，措施更加有力，全面推进了我局信访工作制度化、规范化建设，确保了信访工作的有序开展和各项任务的完成。

二、突出工作重点，做好防控工作

(一)开展“四无”活动，强化源头预防。

我局加大了《信访条例》的宣传贯彻力度，认真引导群众依法有序信访，有效防止和减少了盲目信访、越级信访。深入开展了信访“四无”活动，建立和完善了“纵向到底、横向到边、分兵把守、齐抓共管”的四级信访网络。创新了工作思路、工作方法和工作内容，强化了源头预防工作，花真功夫，下大力气，努力把工作做深做细，采取切实有效措施解决信访的实际困难，真正把矛盾和问题解决在基层，化解在萌芽状态，确保了处理的信访问题达到了领导满意、群众满意、自己满意和减少重访和息诉、息访的目的。

(二)集中排查调处，分类化解矛盾。

以畅通信访渠道，化解矛盾纠纷，促进“事要解决”和社会和谐稳定为目标，立足把矛盾纠纷化解在当地，把信访群众吸附在基层，扎实推进了大接访活动，形成了对信访突出问题和矛盾纠纷大排查、大接访、大调处的工作合力，坚持了局每月对全系统信访突出问题和矛盾纠纷进行一次集中排查，全面清理、重新核查、逐案甄别、落实领导和人员限期处理消化。以开展大接访活动为契机，逐步消化了历年信访积案和信访老户，减少了矛盾纠纷存量。

(三)采取有效措施，做好稳控工作。

我局高度重视做好敏感时期稳控工作，精心安排，周密部署，采取切实有力措施做好重要会议、重大活动和重大节日期间的信访稳定工作。针对县运管所老职工多次反映扣除退休生活补贴问题，我局积极与人事局协调沟通，了解国家有关政策，做好解释国家有关政策工作;针对县运输公司职工多次反映生活困难、养老统筹等问题，我局采取制定解决方案、解释政策、协调沟通等稳控措施，得到了来访人员的理解，避免越级上访，维护了稳定。

三、搞好信访工作，办好实事惠民

(一)做好初信初访，积极化解矛盾。

坚持以高度的政治责任感和使命感，处理好群众来信，接待好群众来访。认真执行信访工作首问责任制，切实做到文明接访、热情服务。对群众来信来访中反映的正当要求，及时给予公正合理的解决，一时解决不了的，做好耐心细致的解释工作，使来信来访者带着希望而来，高兴满意而去。对上级交办的信访件，按照规定及时上报了查复结果和息诉息访工作，有效地化解了各类矛盾纠纷，维护了社会稳定。

(二)加大办信力度，提高工作质量。

坚持对信访问题实行分类管理、分级负责、归口办理的原则。采取经济的、行政的和法律的手段，多管齐下认真做好信访问题的查复工作，真正把信访工作的出发点和落脚点放在了实实在在解决群众实际问题上，体现在实际效果上。

截止目前，我局办理领导批示件12件、信访平台交办件8件、12345便民服务台交办件10件，接待回复来信来电来访19件次。已全部办结，结案率为100%。

一年来，我局信访工作取得了一定成绩，但也存在一些不足，主要表现在，如何有针对性地做好信访稳定防控工作办法不多，开拓创新不够，办信质量有待提高，信访信息报送工作有待加强。

在新的一年里我们有决心和信心发扬成绩、克服不足、与时俱进、扎实工作、开拓创新，使我局信访工作迈上一个新的台阶。

>信访工作总结范文（6）

时光流逝，20xx年的工作已经结束。经济下滑的困扰，激励着我们在稳步中去寻求发展;娱乐整改的行动，鞭策着我们在动荡中走完了一年。回顾走过的日子，时间给了我磨练，公司给了我生存。感谢苍天让我虚增了一年的工作经验;感谢领导让我度过了一年的幸福生活!现将20xx年肩负的工作做简要总结，同时也写一些管理上的看法，并对20xx年的工作作出承诺!

一、卫生监管和杀虫灭害

1、从金锦保洁公司驻场负责卫生工作以来，基本卫生状况尚好，但一些需要采用专业性、技术性手法的卫生工作还有待加强!(如：玫瑰金的擦拭、大理石台面的保养、绒性羊毛地毯的清洗、水晶吊灯的清洁等。)KTV卫生工作是一项细致的、需长期持续跟进的工作，也是服务质量中不可忽视的重要工作。

如果说服务无止境，那么卫生应该是高标准。只有保持良好的环境卫生，才能给客人提供舒适的消费空间。在20xx年的卫生工作中，有望公司要求合作方提交一套可行性、可靠性工作方案与工作计划，并按照计划内容定日按时的完成工作任务。只有这样，才便于我们凭据验查，并确保卫生质量达标。

2、20xx年下半年与长沙众磊天网害虫防治有限公司签订了合作合同，自与该公司合作以来，蟑螂虫害的防治效果有了明显好转，虫害得到了有效的控制。该公司价格合理、服务到位、责任心强、能随传随到。在20xx年的杀虫灭害工作中，我将继续做好与该公司的沟通协调，经常关注各区域虫害现象，确保杀虫灭害工作既安全又可靠、既彻底又放心，使爱卫防治达标。

二、仓库物品的管理

20xx年接手仓管工作以来，刚开始几个月与采购部、财务部合作得很融洽，月月都有盘点，月月仓存充足。20xx年下半年，由于诸多原因，导致物品采购出现了不及时、不到位、不充足。目前仓库库存物品已套空，包房配置物品常短缺，长期这样的操控，现库仓如同虚设，并严重影响到楼面的正常运作。在20xx年的仓管工作中，恳请领导能重视上述问题，督促采购部按单采购物品不要压减数量，确保营业所需用品及时到位不能缺少。

从20xx年12月开始，已停申购各包房喷香机香水，不知上级领导是否同意节约该笔成本?新的一年开始了，原洋酒供应商提供的洋酒剂量杯架和大冰桶破损严重，请求领导与供应商沟通协调，希望供应商尽快补足配送物品，楼面也好尽快将那些既影响场所形象，又影响场所档次的破损物进行更换。由于员工意见较大，原实行的员工公共破损费现已停收。我场所无故缺少物品缺口较大，为了保护好公司利益不受损害，希望恢复收取原定的员工公共破损费，有了这笔收款，才能填补物品短缺的漏口。

三、楼面管理工作

进入酒店娱乐服务业虽有数年，对楼面的管理也不陌生。但KTV楼面管理工作与时俱变，原本轻车熟路的我，工作起来总不能游刃有余。当主任是干承上启下的工作，每天要去面对一些繁琐的事务，论学识和能力，我还存在一定的距离。在20xx年的管理工作中，我没有做到以身作则，没有起到良好的督导效果，愧对了领导的信任和栽培!

20xx年的声雅廊KTV，在历经了洗客抢客的轮回演变后，由于行业抢抓高端客群竞争激烈，行业一线优秀资源严重不足，我们的生意不够稳定。员工的礼仪差、态度差、意识差、责任差、使命感不强等都是存在的问题。做为基层督导，我对自己的管理工作进行过自我批评和自我反省。特别是上级领导明确强调的对外服务和对内服务一起抓的工作没有落实到位，辜负了领导对我的一片期望!

如今的KTV夜场光靠显眼的硬件无法站稳市场，营销员和专职服务员的主动服务和贴身服务才是站稳市场的法宝。20xx年对专职服务员的服务流程及服务规范进行了分批分组培训，但效果不是很好。的员工上进心十分难抓，特别是KTV夜场服务人员，由于钱来得快又轻松，而且各场所资源竞争力度大，员工容易自满、自大、自傲，服务员根本不把培训当成的精神财富，所以服务员的主观服务性和主动服务性没有得到明显的提升。

在20xx年的管理工作中，许多工作我也是边干边学边摸索，有时候对管理心存想法，却难得成就，有些管理工作在走弯路、走极端，导致自己在管理工作中产生了一些错误和过失。KTV楼面管理工作就是抓好服务工作的同时，去抓思想工作和团队建设。思想工作做通了，工作效率就出来了。

当今声雅廊应把团结友爱、和平共处、平等竞争、共同进步载入管理工作的核心!公开的布置工作事务、公正的处理工作问题，公平的分配工作任务，尽量减少员工对管理的怀疑，使员工心服口服，让员工清楚地认识到自身的不足，并教育员工合理的处理好公私关系、同事关系、客户关系、家人关系等各种关系，团结一切可以团结的力量去共同待客。

我们的两大主力军营销员、专职服务员在不断的流失和引进，经营模式也在不断的调整改变，所以思想工作的内容也在不断的变化。用好优秀的专职服务员，留住优秀的营销员是我们立足市场之本。我曾从事过基层的服务工作，要做一名优秀的专职服务员实在是难。

在日常的管理工作中，了解员工的个人爱好、个人性格、生活习惯、生活现状十分重要。通过分组竞争考核业绩的管理办法，让我更加明白了一个道理：“你关注别人有多少，别人就回馈你多少”。只有走进了员工的心灵，拉近了与员工的距离，她们才会为之付出，管理才会产生效果。

对员工灌输业务知识和讲解服务技巧是必不可少的工作，同时也要结合实际，给员工分享自己职工生涯中失败的或成功的真实案例，一个故事可以让无数个人听了故事的人受益!干督导工作就是要充分调动员工积极性、引导员工、鼓励员工，用一人之力激众人之智去真正开发她们的潜能。在带组工作中，我也松懈过，也懒散过，自己不负责的态度，产生的恶果也吃过。其实任务只是数，关键要有具备完成的条件，恳请领导能根据实际情况考虑问题，定一个合情合理的考核标准，我们才能有信心朝目标奋进。

各分部要紧密地配合工作，衔接有序、共担齐管、团结一致去打造一个有凝聚力、有战斗力的团队!我们可以通过多种有意义的集体活动，使各分部成员间的感情加深，促进各分部协调发展!20xx年声雅廊唱歌比赛的活动全员参与，使员工间相互有了交流和认识，类似有利于团队建设的活动，建议可以多办、常办。

20xx年组织员工的吃乐游玩并没有促进团队的和谐发展，好多员工玩了还说累，吃了还说不香。希望能在今年春季，举办一次有利于声雅廊团结的集体活动。(如：女子拔河比赛、全员踏青等。)让营销员与服务员与管理员之间能相互认识、加深感情，从而达到今后能够友好的合作。

当前的局势仍在影响着娱乐服务业的发展，目前的经济形势也未见良好的发展趋势。在20xx年的管理工作中，我会牢记曾总、曹总在510举行的第一次会议精神。服从管理、以身作则、严格要求自己，积极配合上司抓好日常管理工作;转变观念、提高觉悟、多加关注、重视消费者的心里感受。

做好对内外服务工作，敢于承担责任，发现问题及时处理，不在自己职权范围内的事件及时上报;加强学习，拓展知识面，改正自身不足之处，借鉴别人的优点和同行业的成功管理方法，运用到自己的工作中;履行好自己的职责，本着实事求是的原则，做到上情下达，下情上报;注重细节，抓好服务质量，重视员工的意见，尊重员工的想法，带领下属朝目标奋进;努力完成各项工作指标，开创非常时期服务工作新的局面!

“凡事以预立而不劳”，声雅廊人正在计划着乘风破浪之旅，我相信在上级领导的正确调改中，我们能避开局势危机的困扰而健康发展!

“团体以和睦为兴盛”，声雅廊人已经唱响了和平共处之歌，我相信在全体同仁的共同努力下，我们会掀起服务工作的热潮去铸造辉煌!

>信访工作总结范文（7）

秋风渐起，欢快的暑假已经过去了，明天就是开学的第一天，在这天有一个特别的节目，也是全国中小学生所期待的节目，那就是开学第一课。

开学第一课是自20\_\_年起，央视与\_合作开办的教育类综艺节目，它在着14年里对孩子们有着深刻的教育意义，而今年的开学第一课主题是理想照亮未来。

**信访接访工作总结范文2**

一、思想认识到位

一是把信访稳定工作列入工作重点。我们把信访稳定工作当作本队致关重要的大事来抓，做到条条会议讲信访，项项工作讲稳定，对抓好信访稳定工作的“包保”责任制、工作纪律、信访接待、奖惩措施、责任追究等都做了详细部署，做到思想上有位子，工作中有班子。

二是层层深入思想发动。在统一干部思想的基础上，我们层层召开会议，进行思想发动，形成全队上下齐抓共管信访稳定工作的局面，提高全体干部职工抓信访稳定工作的意识。我科室定期召开班组长信访稳定会议，在会上反复传达学习公司的信访文件精神，反复讲清抓信访稳定工作的重要性、必要性和紧迫性，从而普遍提\*部职工齐抓共管信访稳定工作的积极性和自觉性。

二、组织领导到位

一是成立专门领导班子。根据我队信访稳定工作的情况，成立了信访领导小组。由科长担任领导小组组长，主要负责信访稳定工作；其他干部为副组长，负责基层信访工作。使信访稳定工作人人有事做、事事有人做，也使我队的信访稳定工作逐步走向规范化、日常化、制度化。

二是领导以身作则。在抓信访稳定工作过程中，事事模范带头。只要是涉及稳定工作的，决不放过，都要亲自到场，亲自过问，亲自解决。本季度基本没有信访事件，给我矿的信访稳定工作做出了贡献。给我矿的稳定发展和安全生产创造了一片净土。

三、工作责任到位

1、具体分工、责任明确。在抓信访稳定工作的过程中，我们加强领导、精心组织外，还每季度召开一次全队的信访稳定工作例会。

一是汇报各班信访稳定工作情况；

二是交流互授稳定工作的经验；

三是分析信访稳定工作动态；

四是根据我区队的实际，明确信访稳定工作重点。明确规定重点对象，实行专人“包保”责任制。确定第一责任人和主要责任人，使信访稳定工作在全队上下开展得有声有色。

2、加强监管、狠抓落实。要抓好信访稳定工作，不可能一蹴而就，更不能一劳永逸。因此我们从提\*部职工的思想觉悟，提高信访稳定工作意识入手，一手抓安全生产，一手抓平时监管。严格按照公司关于信访的文件精神，明确责任，落实好各项工作措施，在全区队内确保不发生任何严重影响社会稳定的群体上访事件。

本季度，由于我们在信访稳定工作上严格执行上级的指示，结合实际，完善了规章制度，进一步加强了对信访稳定工作的领导，基本没有发生信访事件。

今后，我们会继续努力，为信访工作作出自己的努力，为我矿的安全生产营造了良好的环境。

**信访接访工作总结范文3**

20xx年上半年，我太华社区认真贯彻市、区有关人口和计划生育信访工作要求，在天回镇街道党工委、街道办事处的正确领导和天回社事办的关心指导下，始终把做好信访工作作为构建和谐计生、提升整体水平的一项重要措施来抓，切实加强领导，落实信访责任，健全信访制度，突出信访重点，使群众对计生工作的满意率进一步提高。现就半年计生信访工作情况总结如下：

一、基本情况

计生信访共受理来电来访30件(次)，其中来访18件(次)、电话访12件(次)，我社区将不断深化人口和计划生育综合改革、巩固计生新机制，为群众提供各方面的优质服务，在信访工作中抓出成效。

二、领导重视，坚持领导负责制、领导包案制度

(一)提高信访工作认识。一是深刻认识信访工作的重要地位。二是深刻认识信访工作的根本出发点，急群众之所难，谋群众之所求，带着对群众的深厚感情，深入扎实地做好信访工作。

(二)实行领导负责制。信访工作领导小组坚持定期每月研究一次信访工作，深入基层调查处理信访件，收集计生信访信息，掌握群众新动态，认真排查矛盾纠纷，及时发现问题，把问题处理在萌芽状态之中。

(三)坚持信访工作分级管理，专人负责。做到了“六落实”，即领导落实、工作人员落实、制度落实、时间落实、经费落实、任务落实。

三、转变服务观念，健全信访工作制度

一是签定责任书。二是建立信访工作领导小组，健全信访工作制度，形成一种责任到人，责任共担的良好局面。三是实行社区领导信访工作接待日，进一步拓宽群众信访渠道，切实体现立党为公，执政为民。四是严格责任追究。按照街道党工委、办事处制定的责任书和考评办法，认真落实信访责任考核。在具体承办信访事件时，要按照各自责任制的要求，勇挑责任，及时解决。对因工作失误或办事不力，诱发的”三访“，造成严重不良影响的，要严格追究有关单位责任人的责任。五是要依法规范群众的信访行为，采取有效措施，切实改变当前信访活动中存在的无序现象。

四、加强信访政策法规宣传

广泛开展《信访条例》的宣传学习，组织社区计生协会会员学习讨论，印发宣传资料，严格遵循“信访工作应当在各级人民政府领导下，坚持属地管理、分级负责、谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合的原则”，促进计生信访规范化管理，提高了信访工作质量和办理效率，充分的发挥了信访工作的重要作用，即：桥梁作用、监督作用、密切联系群众的作用，促进了社会的稳定。

我们深知,做好信访工作是一个永恒的课题,是不断提升计生工作水平的重要组成部分。我市的信访工作与领导的要求还有一定的距离,我们将不断总结信访工作经验,以《信访条例》为准绳,以提高群众满意率为标准,更好地促进我市信访工作再上新水平。

**信访接访工作总结范文4**

20xx年，我市残疾人工作围绕打造西部经济核心增长极和大力实施“五大兴市战略”的总体要求，以残疾人“两个体系”建设为重点，以为残疾人提供“量体裁衣”式个性化服务为抓手，坚持残疾人事业城乡统筹、全域统筹、类群统筹的工作思路，按照残疾人工作现代化、国际化、规范化、组织化、社会化“五化”工作标准，深入实施了“九项民生工程”、“十四项民生项目”、“八项重点”，积极探索残联系统社会管理创新，成功创建首批全国“阳光家园”示范区。现将工作总结和20xx年工作安排如下。

**信访接访工作总结范文5**

一、20xx年信访维稳工作基本情况

xxxx街道办事处始终把稳定作为压倒一切的大事来抓，进一步健全和完善综治、信访工作领导责任制。截止到20xx年12月18日，全年共接待来信来访183起1012人次;省市县转办的信访件共82件(其中，涉及历史遗留问题的4件，民生的12件，征地拆迁的32件，涉法涉诉的1件，其它信访纠纷33件)，已办结69件，办结率为，还有13件正在办理中;按照网上信访综合业务系统规范办理要求，及时将办结的信访事项录入系统，已规范办理26件。通过行之有效的举措，真正做到“小事不出村(社区)、大事不出街道”，矛盾不激化、问题不上交，杜绝了群体性的事件的发生。

二、主要做法

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维稳工作，按照“属地管理”与“谁主管，谁负责”原则，以落实综治与平安建设为抓手，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余家规模民营单位签订了综治、信访维稳及平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维稳工作的领导，把信访维稳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上访的有效途径。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上访现象的发生。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、“平安普定”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上访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;对老上访户进行“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上访，造成影响的领导干部，坚决按县委、县政府规定，该批评的批评、该教育的教育、该处理的处理。二是对有理有序上访的，满腔热情地接待，认真解决问题;对有理无序上访的，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上访，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。

三、存在的问题

一是信访维稳形势严峻。xxxx街道办事地处县城中心，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。

二是村级干部对信访工作认识不到位，信访信息网络作用发挥不够，信访总量、集体访量、越级访量仍高位运作。

三是城镇建设引发的各类矛盾纠纷日益增加，部门协调及资源共享方面存在脱节，导致调处和稳控工作存在很大的困难。

四是信访突出问题调处不力，在一定程度上存在重回复、轻调处的现象，造成群众重复上访、越级上访增加。

四、下一步工作打算

一是坚持班子成员定期接访。“定期公布领导接待群众日表”，有效畅通群众信访渠道，切实强化群众合理诉求的解决力度，将这项制度持之以恒开展下去。

二是强化隐患排查化解工作。要坚持开展滚动式排查工作，全面彻底排查各种苗头隐患，同时要坚持开展集中研判制度，对重大问题要落实领导包案，努力把问题解决好，把人员稳控住。对重点群体和重点人员要落实工作措施，确保将各种矛盾纠纷化解在萌芽、把问题解决在初始、把群众吸附在当地。

三是进一步加强信访维稳预警工作。严格落实领导带班值班备勤制度，实行特护期信访维稳工作报告制度，重大紧急信息随时发现、随时报送、及时预警。

**信访接访工作总结范文6**

在第二批教育实践活动中，我们将化解信访积案作为切实转变工作作风、认真解决群众反映突出问题的重要工作内容，并于今年5月在全市启动了信访积案攻坚化解专项行动。

1、信访积案件攻坚化解活动。研判梳理并集中交办了150件(含36件涉法涉诉)积案，我市党政及市人大、政协主要领导每人还分别包保了1-2件(共26件)。截止目前，我市已办结150件，办结率达100%;其中，市党政领导共包保26件信访积案，办结率达100%，化解率达。

2、“信访问题解决周”活动。明确市、县两级党政领导在5月底6月初要结合交办的积案，进行一次案情研判、全力攻坚包案化解及下行解决实际问题。

在全市信访积案攻坚化解专项行动中，我市把“办案子、拔钉子、啃骨头”的要求贯彻始终，取得了明显成效，6月11日，省委领导来我部(局)调研时，对此予以充分肯定。

**信访接访工作总结范文7**

1、对自己要求不够严格。在实际工作中，还存在侥幸心理，认为有些工作可以不做的就不做了，不能以一个\_员的标准严格要求自己。

2、工作思路不够开，缺乏创新性思维。在工作中过于追求循规蹈矩，不敢创新，怕犯错误，做一些事情顾虑太多。

3、业务不够熟练。虽然取得了一定进步，但是实际工作中还是有很多的问题自己不能够很好掌握，对于法律等相关业务知识的学习交流还不够。

过去的已经过去，尽管还存在好多问题，但我相信，在组织和领导的关怀下，在同事们的帮助下，我一定踏踏实实工作，一步一个脚印，将自己的工作干得更好，做一名合格的\_员，全心全意为人民服务。

一、基本情况

20xx年，××县妇联共接待来信来访来电5件，其中来访44件，来信3件，来电3件，结案率为1;从分类情况来看：婚姻家庭类26件，占52;劳动权益类1件，占2;人身权益类1件，占2;财产权益类3件，占6;综合类19件，占38。与去年同期比较，接访总数下降了9，其中婚姻家庭类、人身权益类分别下降了26、88，但是综合类上访上升111，尤其是求助类上访大幅上升。

二、来访特点及分析

20xx年接访总数虽然较去年有所下降，但是婚姻家庭类上访所占比例较大，占信访总数的52，其中因婚外情和家庭暴力引发的矛盾较多，主要有以下几个方面的表现：

(一)家庭暴力现象仍然突出。全年共有1起家庭暴力问题上访，比去年同期多发3起。主要存在四个方面的问题：一是取证难，此类问题因发生地点多在家中，无旁证或有旁证但是不肯予以作证;二是家庭暴力的认定难以界定，公安机关在接处警中容易将其作为家庭矛盾处理;三是证据保全难，遭受暴力的女性大多无独立的经济来源，只能依靠丈夫生活，不敢或不愿报案，致使证据不能及时保全，为离婚诉讼中的证据采集增加了难度;四是人身保护令制度实施有一定难度。以上问题，导致了家庭暴力发生后，不能及时得到有力惩处，无形中滋长了家庭暴力的再次发生。

(二)因婚外情引发的家庭矛盾较多，无过错方获得赔偿有一定难度。全年共有5起因配偶有外遇引起的家庭纠纷，有两个方面的突出问题：一是举证难，在因丈夫外遇引起的家庭纠纷中，婚外情及财产数额取证难度较大，妻子在提出离婚诉讼请求时证据不足，导致妻子作为无过错方获得赔偿的难度大。二是执行难到位。20xx年我部接访一起因男方婚外情引起的离婚财产纠纷，因男方隐匿财产，女方多次到县妇联反映请求帮助，我部多次联系县法院办案部门及有关工作人员，在法院的支持下，于今年3月份，将3万元的赔偿款执行到位，有力地维护了女方及其子女的合法权益。

(三)因病致贫请求救助的信访呈上升趋势。全年共7起。对于该类问题，县妇联积极向政府及信访、民政、教育等职能部门反映，引起了一定的重视，于20xx年春节前为5名特困人员解决了帮困资金18元;4月份，又积极向县教育局呼吁，为身患白血病的儿童捐资20xx元;争取民政局低保中心的支持为一名患白内障急需手术治疗的贫困儿童解决部分治疗费用;上访户王玉秀系下放人员，回城后因不符合政策未能安置，现子女均因病去世，两个正在读书的孙女要依靠其抚养，家庭十分困难，王玉秀对政策不理解多次上访，得知这一情况，县妇联领导高度重视和关心，积极联系其小孙女邓铭就读的学校，减免了学杂费用，确保能够顺利完成学业，并在有关部门的支持下，为其大孙女张进争取了免费进入职业学校学习的机会，切实解决其就学就业的困难，通过一系列举措，彻底做通了王玉秀的思想工作，使其理解接受了政策规定，从而息访。

(四)部分女性法律意识淡薄，致使权益受到侵害。在接访中，有2名上访人均属于法制观念淡薄，与人非法同居后生育子女，男方不承担抚养义务而上访。

(五)部分妇女受经费的制约诉讼难。一些权益受到侵害的妇女作为弱势群体，自身无经济能力，家庭经济十分困难，无力支付诉讼中的法律服务费用。

三、建议

鉴于以上情况，县妇联有以下六个方面的建议：

一是要加大源头参与力度，部门协作，齐抓共管，形成维权的整体合力。

二是要通过各种形式大力宣传，提高全民的法律素质，达到人人知法、懂法、守法，依法保护自身的合法权益，加强公民思想道德建设，使不良行为受到约束。

XX年，开发区的信访工作在市\_和区工委、管委会的正确领导下，深入贯彻落实科学发展观，努力履行“民本岳阳”执政和发展理念，解放思想，紧紧围绕“项目立区、产业兴区、科技强区、创新活区”的发展思路,严格按照“属地管理、分级负责”和“谁主管、谁负责”的原则，忠诚履职,信访工作整体水平不断提高，为开发区经济发展和构建“和谐社会”作出了积极的贡献，一年来，全区上访总量为2947人次，其中进京1批1人次，到市421人次，本级接待2525人次，办理上级重要信访督办件7件，管委会和各部门领导包案处理重要疑难信访29件，受理群众电话上访105次，办理人民群众来信42件。对照目标考核要求，我们主要做了以下四个方面的工作：

一、各级领导高度重视，信访工作地位不断提高

(一)加强组织领导，形成工作合力

4月17日，市委常委、开发区工委第一书记樊进军主持召开信访工作专题会议，区工委、管委会领导认真听取信访工作情况汇报，对一些具体问题进行了研究，明确加强信访领导工作，进一步改善\_工作条件，在全区范围内选调2-3人到\_工作，从经费和其他方面都予以保证，做到要人有人，要钱有钱。要求组织部门对新提拔干部分批安排到\_挂职锻炼3-4个月。7月9日，区工委、管委会领导召开会议，专题研究部署我区“大接访”工作，并将17个重点疑难信访问题落实了领导包案;8月6日，开发区工委书记欧江平主持召开全区信访维稳工作会议，安排部署了下半年信访维稳工作。欧书记指出：当前和今后一个时期，对信访维稳工作要认清形势，强化责任，认真落实好7月3日省委常委扩大会议精神，积极化解矛盾纠纷，切实解决群众合理诉求，全区信访维稳工作必须实现“三个确保”、“七个严防”工作目标。由于工委、管委会领导高度重视，我区的信访维稳整体合力进一步增强。

(二)加强接访处访，形成长效机制

今年以来，市委常委、区工委第一书记樊进军、区工委书记欧江平、区工委副书记、管委会主任王雨田多次亲自接待上访群众，批示信访件，并对信访工作作出重要批示;区工委副书记、管委会副主任陈硕发对原康王乡粮店和供销社归属等问题在重要信访呈阅上提出了具体的解决方案;区工委副书记刘光明对西塘镇有关干部作风、三荷乡周继先恢复党籍等问题作出重要批示;区工委委员、纪委书记姜献平对康王乡干部违纪、三荷乡干部违规建房等问题落实了办理责任;区工委委员、管委会副主任胥棉桃多次亲自到区、市接访，对重大信访问题积极组织召开有关部门参加的协调会，稳妥解决了白象方便面厂工伤纠纷、三荷乡车祸事故人道援助、三荷乡敬老院经济责任问题的调查落实、西塘镇王八安意外死亡困难救助等问题;区工委委员、管委会副主任林敏伯对三个乡镇农田补偿到位等问题积极落实办理情况，督促办理结果。各乡镇、局室主要领导坚持对信访工作负总责、亲自抓、带头包案，带头接访，妥善处理信访案件。现在，我区接访工作机制日趋完善，较好地完成了信访工作的\'各项任务，为维护我区的社会稳定作出了积极贡献。

(三)积极开展“大接访”活动

开发区成立了以工委委员、管委会副主任胥棉桃为组长的“大接访”工作小组，以加强对“大接访”工作的领导，7月10日―9月25日，开发区工委、管委会樊进军、欧江平、王雨田、胥棉桃、林敏伯、黄小年、谭国良等15位领导坚持每天按要求率相关部门负责人到\_“零距离”接访群众，切实为上访群众解决实际问题。7月14日，开发区工委第一书记樊进军接待了第一位群众--乌江机筛厂下岗职工骆志亮，在认真听取骆志亮的诉求后，樊书记真切的说：“老骆等同志的低保问题，请民政部门抓紧按政策落实”。从接访室出来，骆志亮高兴地向同伴转说樊书记的表态：“今天书记亲自接访，帮助我们解决了生活保障问题，压在心里的石头终于落地了”。在大接访活动中，我区接访领导始终坚持认真倾听来访群众诉求，耐心细致的为来访群众答疑解惑。针对群众在土地征用、企业改制、劳动社保、军队退伍人员、民政等方面的问题，能当场解决的当场解决;应当解决，当场不能解决的，按照“属地管理、分级负责”，“谁主管、谁负责”的原则，向各责任单位交办，限期处理;对于缺乏事实依据、依法依规不能解决的，当场讲清道理，做好教育解释工作。通过大接访活动的开展，通海路管理处阳山、茶园两小区的水电改造、乌江机筛厂原退休老职工要求解决生活困难、部分退伍军人安置等问题按有关政策和规定得到了有效的答复。我区“大接访”活动共接待来访群群众1432人次，解决群众合理诉求57件，落实领导包案件15件，落实诉求问题责任单位21个，通过大接访活动的开展，群众的满意度明显提高。

二、突出重点解疑难，信访秩序不断好转

今年以来，我们继续认真学习贯彻国家《信访条例》和《湖南省信访条例》，切实落实中央和省、市处理信访突出问题及 件联席会议精神，积极开展非正常访和重信重访的集中整治活动，收到了很好的效果。

一是坚持做好劝返教育。我们先后劝阻进京上访人员112人次，劝返进京人员1人次，劝阻赴省上访人员213人次。进京赴省上访的问题得到有效遏制。

二是坚持解决疑难问题。通过采取梳理排查、分析研究、定向建议、接访报告、会议交办、领导包案和督查、督办等形式和措施，对市交办的康王乡粮店和供销社归属、八字门19户宅基地分配、乡镇离任村支书的生活保障、退伍士兵安置等15个信访案件，正在积极督促办理;有效解决了原乌江机筛厂骆志亮等人的老有所养、康王乡王政荣渔场补偿经济纠纷、三荷乡廖文祥涉法信访案件经济补偿等8个重点疑难案件;采取有效措施落实了丁景新菜地受损、欧阳佐清牛蛙养殖水淹补偿、水果市场收费纠纷、康王乡朱爱红地基分配、三个乡镇幼师的养老保险、西塘镇周正兵反映的村级财务、康王乡金山村车祸人道援助、康王乡采石场民工工资等问题;妥善解决了原岳阳县号称“十大癌症”信访问题之一的魏银桂、唐大鹏、王端珍等的计生并发症问题。4月1日，三荷乡花园村村民廖文祥因涉嫌寻衅滋事一案被取保候审以后，一直在市委、市政府、市人大和市直机关职能部门上访，工委委员、管委会副主任胥棉桃高度重视，牵头成立了廖文祥事件工作小组，胥主任亲自参与调查、并多次和\_、白石岭公安分局、三荷乡政府等单位主要领导一起上门做耐心细致的工作。廖文祥被刑事拘留以及羁押132天，因法检所鉴定结论发生变化，重新认定廖文祥将他人打成轻微伤其行为不是犯罪行为，撤消了对廖文祥的一切刑事强制措施，考虑到廖文祥家庭特殊困难，对其一次性救济现金4万元。5月5日，康王、西塘、三荷三个乡镇的幼师代表15人到区上访，反映区教育文化局没有兑现原解聘承诺，为其购买养老保险问题一直没有落实，详细了解情况后，我们及时与区工委、管委会主要领导请示汇报，并积极和区劳动局、教育文化局等单位联系，通过做大量工作，9月15日，三个乡镇幼师的养老保险问题已经全部落实。其他问题，我们还通过情况通报、信访动态等形式对特护期和重要信访事项提出意见和建议，收到很好的成效。

在这不平凡的一年里，在区委区政府和区信访办的领导下，我委信访工作取得一定的成绩。但由于我委工作职能决定和面临的历史遗留问题较多，使我委在今年这个特殊时期的信访工作接受了一次巨大的考验。这不仅是对我们日常工作的一次大检阅，更是对我委全体干部职工综合素质的一次大阅兵。现将一年来信访工作总结如下:

一、全年信访工作回顾

一年来，我委共收到区信访办转来信访件54件，现已办结53件(除天河苑工程和城乡开发公司改制遗留问题)。分别涉及人事编制、企业改制、房屋质量、建筑安全、房产开发、工程款及民工工资、征地拆迁、建筑工程招投标、工伤事故等九大类。其中天河苑项目工程遗留问题重复信访10件，城乡开发公司改制遗留问题重复信访9件，房屋质量投诉9件，征地拆迁7件(其中重复信访3件)、公伤纠纷3件，人事编制问题3件(均为重复信访)，拖欠工程款和民工工资各1件(共2件)其他类信访10件。

(一)高度重视，严格考核。一年来，我委领导班子高度重视信访工作，加大了领导工作力度，领导班子进一步深化了对信访工作重要性的认识，把信访工作列入党政议事日程，作为工作的重要内容切实抓紧抓好。年初,成立了由“一把手”任组长、纪检组长任副组长、各科室站(所)负责人为成员的信访领导小组，实行了主要领导负总责，分管领导具体抓。并将信访工作列入年度工作目标管理考核内容，实行一票否决制。确保了奥运会、残奥会及重要节日、会议期间无人赴渝进京上访。

(二)建立信访长效机制，搞好信访矛盾排查和处理，切实做好信访案件的登记和隐患排查工作，制定了信访登记、全委办案和重要案件领导下访、带访、包案等制度。最大限度地做到将信访矛盾化解在基层。定期和不定期召开信访专题会，听取每个包案小组对包案的处理进展情况和人员稳控情况，领导班子再将情况汇总、梳理后及时提出有针对性的化解方案。对排查出的信访隐患，及时组织人员进行化解，确保了矛盾不被激化。

二、重要信访案件原因的分析

在54年信访件中，最为突出的是城乡开发公司改制遗留问题和天河苑工程项目遗留问题，这两个信访件均属全区信访件中的“骨头”信访件。

(一)、城乡开发公司改制遗留问题。引起信访的原因，一方面是由于XX年改制过程的不尽完善，以及改制后企业没将后续问题彻底落实。另一方面，由于近几年来房地产行业发展速度的迅猛，城乡开发公司资产进一步增值，加上幕后部分人员与公司领导层的个人恩怨借机怂恿部分职工进行上访，并从经济上给予了强有力的支持，致使部分职工上访势头至今不断。

从职工反映问题至今已达一年多时间，目前职工的养老保险和医疗保险已完善。公司拟定的第三个安置方案已通过相关部门的最后审定，一致认为，该方案在目前的政策法律法规范围内已最大限度保证了职工的利益。待请示区领导同意后安置方案开始启动。

关于养老保险的转移事宜，由于需要详尽核对的数据多、涉及时间长，目前仍在进行中。就城乡开发公司职工养老保险由机保转入到社保一事已得到重庆市劳动局的正式批复，我们已将此情况向区委、区政府相关领导汇报和请示，希望能尽快落实。

(二)、“天河苑” 项目工程信访案件。

根据相关部门的调查了解，造成不稳定的因素:一是天河公司资金缺乏,不能按期支付工程款和民工工资,引发施工单位、监理单位、售房公司及民工不稳定;二是天河苑工程停工后.导致拆迁户和购房户不能按期接房;三是天河公司债务多而引发债权人不稳定。而引起资金缺乏的原因有三个:一是南川天河房地产开发公司在注册登记时，虚报注册资本，成立后也未及时补足注册资本，致使其在开发“天河苑”项目时，资金短缺;二是“天河苑”项目贷款资金监管不力，未专款专用，待银行发现问题后中止了贷款的发放，继而造成天河苑工程资金断链;三是天河房地产开发公司财务管理不规范，台帐建立不完善，帐务混乱，造成资金去向不明，继而导致部分资金未用在“天河苑”项目上。

三、工作反思

一年来，尽管全委的干部职工为我区的“保稳定、促发展”付出了艰苦的努力。但回过头来，我们不得不反思自己，审视自己。信访问题不是一朝一夕就形成的，这与我们全体干部职工的自身素质、工作作风、服务质量、办事效率等有着密切的联系。给我们今后的工作提出了更高的要求。一方面，我们将进一步加强干部职工的政治思想教育，加大法律法规的学习，强化依法行政行为和廉政意识。树立急群众之所急，想群众之所想的思想，大力推行微笑服务、优质服务。大力倡导勤奋务实，脚踏实地的工作作风。内强素质，外塑形象，提高服务意识和办事效率。认真总结经验教训，有针对性地进一步完善和细化工作制度，从源头上杜绝因我们工作失误引起的信访问题。

另一方面，面对目前不容乐观的信访形势，我们将继续加大协调解决力度，切实加强对信访工作的领导。通过健全机制，落实责任，严格考核，把信访工作解决在基层，解决在萌芽状态，确保我区经济持速发展和社会稳定。

20\_\_年以来，我院认真贯彻党的十八大，十八届四中、五中全会和中央、省、市信访维稳工作会议精神，深入开展信访案件排查化解、扎实做好稳控疏导，规范提升风险评估，有效强化预防处置，各项工作目标任务顺利完成，现将一年工作总结如下:

维护政治大局安全稳定是信访维稳工作的首要目标。今年以来，随着中央、省政协、人大两会和党的十八届五中全会的召开，加之各项改革工作的启动，无不在一定程度上影响着政治大局稳定，基于对形势的清楚地认识，我们始终保持高度的政治敏锐性，不断增强大局意识和忧患意识，加强防范，严密部署，加强庭、室对信访案件苗头排查工作，注意当事人的思想动态和情绪，做好当事人思想疏导和稳控工作。

一是强化群众工作理念，提高司法服务水平。十八大报告提出要着力解决人民群众反映强烈的突出问题，提高做好新形势下服务群众的能力。结合今年开展的党的群众路线教育实践活动及法院系统开展的司法规范化建设年活动，我们在工作中自觉做到思想上尊重群众，感情上贴近群众，工作上依靠群众，生活上关心群众，把群众工作与民生工作融为一体，把司法规范化贯穿于审判和执行工作的始终，全力做好涉法涉诉信访工作。

二是增强责任意识，变”事后治访为源头息访“。坚持预防为主，源头治理，坚持首访责任制。落实原承办法官和部门接访责任。要求接访同志认真听取信访人的陈述和要求，让其知无不言、言无不尽，并详细做好记录备查，准确弄清信访人的诉求和意见，做到“查明病理、对症下药”。提高处理初访质量和初次判后答疑水平，尽量将群众初次来访的诉求和意见解决在首办环节。通过在立、审、执等环节，建立健全办案信访风险评估机制，及时制定应对预案，消除信访苗头。

20\_\_年，我院共受理信访案件13件，正在法律程序中8件，已经处理1件，重复访(诉求已解决)1件，其它3件，均已进行处理和作出相应的引导工作，无一件进京访和越级访。一年来，参加区、市政法联合接访30次，区维稳办矛盾摸排18次。

四、加强初信初访接待办理和重信重访复查复核工作，切实做到信访问题“案结事了”

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x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x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的扎实有效。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\_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《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xx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。

\_\_第四中学全体领导教师，充分认识到，信访工作是一项政治性很强的群众工作，是学校沟通和联系广大师生和家长的重要渠道;起着密切联系群众，充分调动广大师生和家长关心学校、热爱学校、建设学校的积极性，维护安全团结\_面的作用。为此，一年来，做了大量的工作，取得了可喜的成绩，现予以总结如下：

一、全面贯彻信访工作的指导思想

信访工作的指导思想：认真贯彻“三个代表”的重要思想，建立和健全畅通的信息渠道，广泛听取师生和学生家长的意见和要求，充分调动广大师生和学生家长的积极性，不断改进工作作风，提高信访工作效率，为学校事业发展创造和谐向上的工作环境。

信访工作的基本原则：认真执行党的政策、国家法律、法规;实事求是，一切从实际出发;实行统一领导与分工负责制相结合，解决实际问题与思想政治工作相结合。

二、高度重视信访工作的重要意义

提高认识，牢固树立“稳定压倒一切”和“安全第一”的思想，高度重视学校安全稳定工作。从“三个代表”的高度认识信访工作的重要意义，从社会稳定的大局对待信访工作，把教职工及学生和学生家长的疾苦放在心上。学校主要领导必须亲自抓安全稳定工作，对安全稳定工作负总责，切实解决群众反映的各种困难，切实落实“分级负责，归口管理”和“谁主管，谁负责”的信访工作原则，保证及时、正确处理教职工、学生及学生家长上访的问题，树立学校良好的形象，确保政令畅通和社会政治稳定。

三、正确落实信访工作的责任与目标

(一)加强信访工作责任制

1、\_\_实行信访工作领导责任制。党支部主要领导负总责，分管领导负实责。

2、注重信访工作队伍建设，提高信访工作人员的政治素质和业务水平。

3、信访工作人员秉公办事，不徇私情;遵守保密制度，不泄露工作秘密，严禁将控告、检举材料和信访人要求的保密内容泄露给被控告人、被检举人;不得丢失、隐匿和擅自销毁信访材料。

(二)按时完成信访工作目标

1、处理好“初信初访”，“初信初访”办结率达100%。

2、处理来信、来访的时效和质量，信访按期结办率不低于80%。

3、努力控制越级信访，无越级集体访和重复集体访。

4、对上级机关、上级领导转交办的信访事项，及时办理并将办理结果及时反馈相应机关和领导。

四、加强信访工作的组织领导，强化措施

1、在学校党支部的领导下，成立“源东中心学校信访工作领导小组”，负责学校信访工作的组织领导。下设办公室(设在学校行政办公室)，负责学校信访的综合、协调和日常来信来访的接待处理工作。学校各部门按其职责处理相关信访问题。

成立信访工作领导小组。

组长：\_\_\_组长：

成员：工会委员、处室领导、年级组长。

\*\*同志于20\_年初因工作需要调到控申科任信访接待员。三年来，他接待上访群众120余人次，妥善处理集体访5件、告急访2件，做到了来访必接，亲访必答，事事有回声，件件有着落。他对不稳定因素和苗头发现得早，化解得了，控制得住，处置得好，努力实现了无缠诉、无越级上访的目标，以优良的工作作风、出色的工作业绩受到了来访群众的普遍赞誉。

学苦练，爱岗敬业

\*\*同志调到控申科之前，一直在反贪局工作。在侦查工作中，他坚持事前有计划，事中有变化，事后有总结，主办和协办了一批大要案件，使一批蛀虫受到了法律的严惩，他的工作能力和工作态度也得到全院干警的首肯。因此，20\_年5月，在创建“全国文明接待室”的关键时刻，院党组考虑到控申科人员少、任务重、工作基础较差，毅然将\*\*同志调到了控申科。作为一名控申新兵，\*\*同志为尽快适应新的工作岗位，他认真学习与业务相关的大量法律法规，调阅了近几年来办理的所有申诉案件、处理的集体访、告急访、上访老户等疑难案件和举报初查案件的卷宗，认真学习办案方法和接待经验。在加强专业知识学习的同时，他还注意拓宽自己的知识面，广泛地学习哲学、逻辑学、心理学等相关学科的知识，提高自己的理论水平，并联系实际研究接待工作中的语言表达艺术，提高工作质量。可以说，工作之余和大部分闲暇时间，他都是在学习中度过的。经过刻苦努力的学习，他很快进入了角色，并赢得了群众的信任。

在工作中他注重辨别上访理由，总结、摸索出一套行之有效的经验和方法，有针对性地做好息诉罢访工作。20\_年李某因邻里纠纷与犯罪嫌疑人张某之妹发生争吵，张某致李某面部受伤（经区公安分局法医鉴定为轻伤）。同年11月29日，检察院作出批捕决定。同年12月13日，张某提出复核鉴定申请，市公安局九处鉴定为轻微伤，区公安分局据此将张某变更强制措施予以释放。张某释放了，却未对李某赔礼道歉、赔偿医药费，李某对于公安机关的处理不服，开始了长达两年多的上访。20\_年3月，李某来院控告，情绪激动，哭诉不止。\*\*同志接待后，一边耐心地劝慰、安抚李某，一边向院领导建议将此案作为告急访处理，李某见检察官雷厉风行，情绪迅速稳定下来。经调查，李某反映的情况属实，\*\*同志审查认为，此案由区公安分局作出鉴定后，又由市公安局九处作了鉴定，两次鉴定均为初次鉴定，违反了刑事诉讼法有关鉴定的程序规定，市公安局九处所作的鉴定结论应视为无效，区公安分局对张某变更强制措施的行为不当，应予以纠正。他建议对李某的伤情进行复核鉴定。经委托鉴定李某为轻伤（偏轻）。鉴于此案中双方当事人是邻居，经院领导同意，决定先予调解。办案人员一次次不厌其烦地对被告人进行法制教育，向被告人家属讲政策，终使被告人及其家属态度由消极变积极，赔偿了医药费2700元，之后被告人对余下赔偿款项再次以各种借口予以拖延。为了维护法律尊严，保护当事人人身权利，经\*\*同志建议，我院于20\_年8月19日重新作出对张某批准逮捕的决定。

在办理此案中\*\*同志把握了案件的关键所在，在办案中既纠正了公安机关变更强制措施的不当，又维护了检察院批准逮捕的严肃性。李某说：“李检察官认真负责的态度感动了我们，从头到尾他比我们还着急，找检察院找对了，找李检察官找对了……”感激之情溢于言表。

热情接待视若亲人

\*\*同志每天都提前半小时上班，他说：“控申工作是检察机关直接面向群众、面向社会的窗口，形象问题很重要。群众到检察机关来是寻求帮助的，来一趟不容易。有的上访群众来得早，如果我们来迟了，上访群众等久了，就会产生不必要的抵触情绪。”

每次看到有人来访，他立即从院门口将上访群众迎到接待室，热情接待，认真听取群众的申诉，从不生、冷、硬、横。遇到对检察工作不理解，发牢骚，甚至辱骂自己的，他不急不恼，总是晓之以理，动之以情，耐心细致地做好说服解释工作。他坚持有访必接，不论来访次数多少，不论反映问题是否处理过，不论来访内容是否合法合理，都认真做好接待、登记，然后分流处理。接待完毕，他总将上访群众送出院门。热情周到的服务，使来访群众倍感亲切，拉近了与接待人员间的距离，群众反映问题的情绪也趋于理智平和，收到了良好的社会效果。上访群众总是满意而归、明白而去。

有一次，他得了感冒，在接待来访群众时，为了不传染给来访群众，他客气地说：“对不起，能把谈话距离拉远点吗？”来访者说：“这样的话听起来特别亲切，很快就打消了我的顾虑。”

\*\*同志还经常自己掏钱资助需要帮助的来访群众。20\_年7月，\*\*街的上访人张某来院反映问题，乘车时身上仅有的13元钱被窃，回不了家，\*\*同志得知后送给他10元钱搭车。20\_年6月永安街朱某因原村干部经济问题来上访，因来时走的急，坐便车，忘记带返回的路费，\*\*同志又拿了20元钱

送给他，并领他到附近餐馆吃了饭，把他送上返回的中巴车。他用亲情、爱心架起了“检民连心桥”，树立了检察机关和检察干警的良好形象。

息诉罢访构建和谐

矛盾和问题不能及时解决，只能越攒越多，就会造成社会的不稳定、不和谐。\*\*同志把为民服务体现在日常的信访接待工作中，把信访接待室变成了群众合理诉求、说理顺气、化干戈为玉

帛的场所，有效化解了信访矛盾，消除了个案隐患，对维护社会的和谐稳定，起到了积极的促进作用。

一些上访人出于对法律了解、理解的局限性，往往对个人反映的问题有着不切实际的预期，一旦认为问题的处理达不到个人目的，就以为自己吃亏受屈，要讨说法。对此，\*\*同志总是以诚恳和负责的态度对待来访者，苦口婆心向来访者讲清法律规定，陈明利害得失，合法合理的解释疏导，使其消除疑虑，防止了矛盾进一步激化。对因个人要求得不到实现而对相关问题反复申诉的上访者，他耐心细致地分析、解答，深入浅出地讲解、疏导，取得来访者的理解与配合，从而化解矛盾，打消越级上访的念头。如去年8月，我区某塑料厂多名工人来检察院上访，反映该厂原厂长刘某为子女谋取利益、侵占集体资金等问题。受理后，\*\*同志率调查小组查阅了以前对该厂经济问题的调查材料，发现群众反映的问题十年前即作出调查结论。但是为了让上访者信服，他们再次对原调查结论进行复查，对上访人员逐条解答，指出上访者对问题性质的认识偏差。经过多次沟通，终于使上访人员转变了认识，自愿放弃了上访。

对上访反映的复杂疑难问题，\*\*同志总是认真制定方案，深入调查，有的放矢地做好息诉罢访工作。如20\_年初，我区某五金公司五名退休职工来检察院反映该公司负责人陈某涉嫌贪污、贿赂、违法违规等23个问题。来访人员态度固执，情绪激动，有越级群体上访的趋势。\*\*同志与战友一道对这起集体上访的背景进行了了解和分析，认定退休职工的举报并非为了个人利益，而是出于对原负责人经管国有资产过程中违法行为的义愤，并根据反映的情况，选择其中的十个重点问题展开调查。最终查实被举报人存在严重违纪行为。在此基础上，他们向该公司主管部门通报情况，会同主管部门先后3次登门拜访上访人，向他们全面反馈调查结果，逐个逐条说明情况，同时督促主管部门对被举报人进行了党纪和政纪处理。退休老职工们对处理结果均表示满意，这一起集体访得到平息。

对于非本院管辖的来信来访，\*\*同志总是站在执法为民的高度，认真接待，耐心解释，将反映的问题及时移送相关责任单位，并跟踪督办，促使问题尽快得到解决。

对于个人的人身权利和利益受到威胁，出于自我保护告急上访的问题情况，他总是耐心倾听，认真查看他们所提供的材料，反复做其思想工作，既从法律的角度予以分析，也从人情世故、家庭伦理等多方面进行说服，以解除后顾之忧。如20\_年初，我区消泗乡某村数十名村民对该村村委会主任陈某进行联名控告，反映陈某依仗弟兄多、势力大，侵占村集体财产，利用职权谋取非法利益，欺压村民，并对反对和检举自己的村民进行打击报复。上访群众感到其合法利益受到侵害，人身安全受到威胁，表示一天不把陈某告倒就一天不停止上访。众多村民到检察院控告的同时，还集体到市、区机关上访，在当地造成较大的社会负面影响。对此，\*\*同志接访后，及时将情况向区委、人大反映，参与区委区政府组成的调查专班。最终查明群众反映的问题基本属实，撤销了陈某村委会主任职务，明确其经济等问题由公安机关调查处理。在反馈调查结果时，\*\*同志耐心周到的态度和对法律法规精确到位的解释说服了该村上访群众，他们表示不再继续上访。

2xxxx年，在市委、市政府的正确领导下，在省\_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。 2xxx年，我市市、县两级信访部门受理群众信访事项 件、人次，比2xxx年增长 %。其中办理群众来信 件次，比2xxx年减少 %;接待群众来访 批次 人次，分别比2xxx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。

2xxx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。市委常委会、市政府常务会全年研究信访工作10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。2xxx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，联席会议办的工作经费2xxx年以前只安排XX0元/年，2xxx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\_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：2xxx年有10个县(市、区)为\_配了小车;2xxx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\_安排了1100多平方米的办公室，市\_2xxx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。2xxx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2xxx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。2xxx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。

三、拓展四项职能，使信访工作的绩效得到前所未有的认同。xxxx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;跟踪督办群众反应强烈的信访问题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，xxxx年由联系会议办组织开展了相关工作，积累了一定经验，2xxx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。2xxx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。xxxx4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\_、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、调纠过程，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。

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。 2xxx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、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xxxx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2xxx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2xxx年城建拆迁类信访事项达 起，占该区信访总量的 %。2xxx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XX年以来信访总量年均曾涨的势头，今年首次得到遏制，控制在了以内，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。xxxx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。2xxxx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解除：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。

xxxx年的工作要点

2xxx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的，制度化、规范化、科学化的信访工作新格局。

2xxx年的具体工作目标是：把来访总量控制在万人次以内，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;市以上交转信、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：

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

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找