# 最新信访工作个人总结材料(通用10篇)

来源：网络 作者：清幽竹影 更新时间：2024-07-08

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？那么...*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

**信访工作个人总结材料篇一**

年6月，我荣幸的成为了同兴镇政府信访办的一名工作人员，在同兴镇政府这个大集体中开启了我工作生涯的一个崭新的篇章。在同兴镇党委、政府各位领导和同事的关怀和帮助下，我认真的工作，愉快的生活，半年多得时间转眼便过。在同兴镇工作这半年多得时间里，我的工作在不断的进步，集体荣誉感不断增强，逐渐的的适应了新的工作岗位的同时也真正的融入到了同兴镇党委、政府这个优秀的集体中。总结半年多的工作，主要有以下三点感受：

第一、认真做好本职工作，为民解困，为政府分忧。作为基层信访工作人员，为有困难的群众解决问题，引导情绪激动的群众走正确的上访渠道，防止出现恶性非法上访事件，维护国家和社会的正常秩序是我们的责任，也是我们的本职工作。所以做好信访本职工作既是为民服务，又是为政府分忧。从事信访工作半年多的时间，我参与办理了大大小小十多起信访案件，从工作中我深刻的体会到，要做好基层信访工作须具备这样三种品质：一是有为人民服务的热心。信访工作是一项为民解困服务于民的工作，能否得到群众的认可，直接关系到党和政府在人民群众中的形象和地位。所以信访工作者，时刻心怀一颗为民服务的热心是最重要的。作为一名信访工作人员，时刻想群众之所想，急群众之所急，把群众的冷暖放在心上，把群众的诉求当做大事来办，这样才能拉近与群众的距离，密切与群众的关系，促进我们的工作。二是时刻保持清醒头脑，明辨是非，临危不乱。信访工作经常面对一些矛盾尖锐的案件，在处理这样的案件的时候，拥有一颗明辨是非、临危不乱的头脑尤为重要。只有做到遇事冷静分析利害，分清黑白才能在矛盾错综复杂的案件中保持公正，站对立场，维护人民群众和国家的利益。否则，很容易在复杂的问题面前搞错方向，危机的事件面前头脑发热，犯下无法挽回的错误。三是注意保持工作态度，认真倾听，耐心解答。信访工作难免会遇到情绪激动的上访群众，面对这样的上访者，我们需要的是保持良好的工作态度，认真去倾听他们的诉求，根据相关政策和法规耐心解答。绝不可以用强硬的态度来激化矛盾。有的群众对信访工作不理解、有怨言。面对这些我们更要保持平和的心态，做好安抚和解释工作。要相信，既然群众能够想到找信访解决问题，就说明信访部门在群众的心中还是有地位的，不理解只是一时的。

第二、积极融入集体，团结同事，互帮互助在集体中工作，除了认真做好本职工作以外，和谐的工作环境也是必须要具备的。自从到同兴镇工作，我便被单位的团结向上、朝气蓬勃的气氛包围着。在这样的氛围下工作，我的身心很愉快，适应环境和开展工作很顺利。我为我能够在这样的集体中工作和生活感到荣幸和自豪。为了让自己更快的融入集体，我积极的参与到单位举行和参加的各项活动中。先后参加了“振安区庆祝建党90周年文艺演出”“同、兴镇庆祝建党90周年大合唱”、“全民健身日长跑活动”、“振安区国防知识竞赛”“丹东市文明使者在行动”“党员活动、、站毽球比赛”等活动，在活动中努力为集体争取荣誉的同时，积极与同事交流，培养了自己的集体荣誉感和归属感。

第三、服从总之安排，积极工作，不讲条件作为一名党员，首先要讲党性，个人服从组织。作为一名公务员，首先要有上下级观念，下级服从上级。已经成为一名党员干部的我，深刻的理解和认识到这一点。无论是在之前的工作单位还是在现在的工作岗位，我都把服从组织的安排，贯彻领导的意图放在工作的重要位置。组织和领导安排的工作任务，不论困难有多大，都要认真的去做，努力去完成。要相信，组织和领导既然把任务非配给我，就说明组织和领导相信我能胜任，体现出组织和领导对我的信任。能够在为组织出力，为领导分忧的过程中锻炼自己，提高自己，这是我最大的收获。半年多的时间很快就过去了，在总结2024年工作的同时我也对即将到来的年的工作有以下计划：一、努力学习专业知识，提高专业技能。信访工作是一项比较系统的工作，涉及到的专业知识也比较多，尤其是各个相关部门的法律法规。接下来我准备在这方面加紧学习，多多了解相关知识为以后的工作打好基础。二、深入村屯，了解民情、扎根基层。作为一名基层工作者，深入到自己所服务的群体，了解最基层的民情就是我们工作的根。下一步我准备找机会逐步深入到全镇的各个村屯，全面了解各村的基本情况，为自己今后的工作扎好根。

**信访工作个人总结材料篇二**

今年以来，我县认真贯彻落实盛市关于做好信访工作的一系列重要精神，坚持从改革、发展、稳定的大局出发，高度重视和加强信访工作，扎实开展矛盾纠纷排查化解活动和县委书记、县长大接访活动，及时解决人民群众反映的各类突出问题，进一步畅通信访渠道，规范信访秩序，不断创新信访工作机制，建立了畅通、有序、务实、高效的信访工作新秩序，为全县经济社会发展创造了良好的社会环境。1——12月份，全县共接待受理群众来信来访1126件(人)次，较去年同期的1258件(人)次下降了10。其中，来信8 件，较去年同期的10件下降20;单个访214人次，较去年同期的225人次下降了5;集体访55批904人次，较去年同期的60批1023人次分别下降了8和12;集体访占信访总量的80。去市上访4批97人次，没有发生赴省进京上访。办理盛市交办案件4件，现已办结上报，县立案件67件，办结65件，结案率为97，一般信访问题的查处率达90以上，信访总体形势明显好转。现就全年的信访

工作总结

如下：

一、深入开展矛盾纠纷排查化解工作，确保实现“一控制、两下降”工作目标

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

二、健全完善信访工作制度，建立信访工作长效运行机制

一是坚持领导信访接待日制度和预约接待制度。各乡镇把本乡镇逢集日确定为领导信访接待日，实行分级接待、归口办理。对涉及面较大的案件，在每周一的县级领导信访接待日进行集中接待办理。对确因问题复杂，需要相关部门协调办理的，由乡镇或归口部门报信访局分类汇总梳理后，确定为县级领导信访预约接待事项，并向来访代表告知接访领导、职务和具体接待时间、地点，通知相关部门和乡镇主要领导参加接待，做到了群众信访有人接、有人管、有人办。对县级领导接待的信访事项，以纪要形式下发落实，按照大案两个月办结、一般案件一个月办结、急案速查速结的要求，逐案制定措施，落实责任，确定专人跟踪督办、协调，保证了信访案件能够按期办结。全年，县级领导信访接待日共接访群众87批278人次，受理各类信访案件87件，办结85件。二是坚持信访工作联席会议制度，坚持每月至少召开一次信访工作联席会议，听取汇报，分析形势，研究解决信访工作中的突出问题，协调处理来县赴省市越级访、集体访、重复访等重大信访案件。今年以来，共召开信访联席会议12次，协调处理重大信访案件8件。三是建立和完善信访案件督查督办制度。对中、盛市交办案件和县立重点信访案件，按照“一个案子、一名领导、一个专门班子、一套

工作方案

、一抓到底”的要求，落实包案领导和办案部门的责任，限期办结上报，做到了信访案件件件有着落、事事有交待、案案有结果。同时，县政府办公室印发了《关于县级领导信访接待日接访事项办理情况的通报》，对重视查办的单位进行通报表扬;对工作不力、措施不到位、办理工作不及时导致引发群众越级上访、群众性事件或造成不良影响的单位，在全县予以通报批评，有力地推动了信访问题的妥善解决。四是坚持重要会议和重大活动期间信访值班制度。针对今年中、省各种重要会议和重大活动较多的实际，县信访局在搞好日常矛盾纠纷排查化解工作的同时，按照上级部门的要求，在重要会议召开和重大活动举办期间，届时派信访主管领导到现场值班，确保信访工作不出问题。今年以来，先后参加了各类会议值班10余次，圆满完成了工作任务。五是建立信访工作目标责任制。按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，全面推行了信访工作目标责任制和乡镇、部门“一把手”负责制，把信访工作纳入各乡镇、县直有关部门年度工作目标进行考核管理。年初，县政府与各乡镇、县直有关部门签订了信访工作目标

责任书

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

三、坚持依法按政策处理信访问题，建立了良好的信访工作秩序

解决信访问题，保持良好的信访秩序，关键是要依法按政策办事。一是依法按政策解决信访问题。对法律和政策有明确规定，有条件能够解决的，限期解决到位，决不留尾巴。对暂不具备解决条件，需逐步给予解决的，给群众解释说明政策情况，尽快按政策规定逐步予以解决。二是依法维护信访秩序。对行为过激、无理取闹、扰乱信访秩序的上访群众，及时通知公安机关介入，采取必要措施，依法予以处置，维护了正常的信访秩序。三是妥善处理涉法涉诉信访问题。对涉法涉诉信访案件，由司法部门给予法律咨询和法律援助，引导群众通过仲裁、诉讼和行政复议等途径依法公正解决问题。对进入司法程序的信访案件，人大、政法、信访部门跟踪督办，有效地维护了信访人的合法权益。

一是加强初信初访接待办理工作。今年，我们要求各乡镇、各部门必须高度重视和加强初信初访的接待办理工作，切实加大初信初访工作力度，认真办理每次群众来信，热情接待每次群众来访，认真寻求解决问题的办法，通过及时交办、查办每件信访案件，千方百计地提高初访问题的办结率，逐步地扭转了群众重越级访、轻初始访、重集体访、轻单个访的观念，有效地防止了因忽视处理初信初访问题而导致越级访、集体访和重复访的发生，真正做到了信访问题小事不出村，大事不出乡镇，重大问题不出县，为实现“一控制、两下降”目标打下坚实的基矗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。

6 月28日，关于处理信访突出问题及群众性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、盛市关于处理信访突出问题及群众性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。

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。

我局在20xx年环保信访工作中，始终围绕保障人民群众利益出发，严格环保执法，坚持为人民服务的宗旨，想群众之所想，急群众之所急，狠抓环保信访工作不放松，做到了接待、登记、回复一站式服务，提高了信访工作水平，起到较好的社会效果。下面将我局20xx年环保信访工作总结如下：

环保信访在一定程度上反映了人民群众的呼声。所以信访调查处理的好坏，直接关系到环保部门在人民群众中的形象。我局一是建立了一把手亲自抓、负总责，分管领导具体抓，经常抓的工作机制，把信访工作纳入主要议事日程，及时研究解决信访工作中遇到的重大问题，指导信访工作;二是把信访工作目标分解到各职能部门。我局环保举报工作主要由环境监察大队负责，做到任务到部门，责任到个人，形成了上下共同承担信访工作的局面;三是制定了一系列的信访处理的制度、程序，规范了我局信访工作从接待、登记、领导批阅、办理、督查、办结、反馈各环节严格要求，使信访工作进一步规范化、制度化。

为使环保信访工作变被动为主动，切实做到防患于未然，我们主要做了以下工作：一是主动汇报工作，认真听取意见。二是严把建设项目环保审批关，严格执行环评制度和“三同时”制度。在项目审批过程中，简化审批手续，实行一站式审批，对需要上级审批的项目，实行领办制度，帮助建设单位协调和办理审批手续，严格控制了新污染源的产生，从源头上做好信访预防的工作。三是加大对老污染源的监督管理力度，从根本上减少引起环保信访的事由。

20xx年，我局共接待群众来访和电话来访17件次，县委政府督查案件3件，市环保局批转案件2件。在处理过程中，局领导及时召开办公会议安排部署，在第一时间赶往现场进行调查了解，及时作出处理;对于群众来访和电话来访，每一件都作出了相关处理后及时向来访者回复。这样即坚持了执法的严肃性，又做到以理服人，所处理结束的案件无一例上访，避免了环保信访事由的发生，收到了很好的效果。

信访队伍的建设是做好环境信访工作的保证，为适应新时期环保信访工作的需要，及时解决人民群众所反映的环境问题，我们采取以下措施：一是为了维护保证社会稳定，我局开通了“12369”环保举报热线，执行全年12小时值班，特殊时期24小时的值班制度。二是加强信访工作人员的法制观念，不断提高依法行政水平，使信访工作人员的法制观念进一步增强，收到了较好的效果。三是增强信访工作人员的责任感和使命感，进一步提高调处信访案件的能力。通过这些措施的实施，提高了信访队伍的整体素质、增强了应急、公正调处的能力。

我县的环保信访工作虽然取得了一定成效，但距党和人民群众对环保信访工作的要求还有一定距离。因此我局在下一步工作中，将始终围绕“保护环境就是维护人民群众的根本利益”出发，努力改进和加强环境信访工作。

我局在下一步的工作中一是要认真探索新形势下信访工作的规律、特点。立足新的实践，进一步完善我们的工作思路，充实我们的工作经验。二是加大对案件的查办力度，确保信访渠道畅通。我们坚信，有县委、县政府和市环保局的领导，有县信访局的正确引导，有各有关部门的密切配合，有人民群众的支持和拥护，我县的环境信访工作一定会取得更好的成绩。

我局在20xx年环保信访工作中，始终围绕保障人民群众利益出发，严格环保执法，坚持为人民服务的宗旨，想群众之所想，急群众之所急，狠抓环保信访工作不放松，做到了接待、登记、回复一站式服务，提高了信访工作水平，起到较好的社会效果。下面将我局20xx年环保信访工作总结如下：

一、加强环境信访工作的领导，全力提高调查处理能力。

环保信访在一定程度上反映了人民群众的呼声。所以信访调查处理的好坏，直接关系到环保部门在人民群众中的形象。我局一是建立了一把手亲自抓、负总责，分管领导具体抓，经常抓的工作机制，把信访工作纳入主要议事日程，及时研究解决信访工作中遇到的重大问题，指导信访工作;二是把信访工作目标分解到各职能部门。我局环保举报工作主要由环境监察大队负责，做到任务到部门，责任到个人，形成了上下共同承担信访工作的局面;三是制定了一系列的信访处理的制度、程序，规范了我局信访工作从接待、登记、领导批阅、办理、督查、办结、反馈各环节严格要求，使信访工作进一步规范化、制度化。

二、强化服务宗旨，改变工作作风

为使环保信访工作变被动为主动，切实做到防患于未然，我们主要做了以下工作：一是主动汇报工作，认真听取意见。二是严把建设项目环保审批关，严格执行环评制度和“三同时”制度。在项目审批过程中，简化审批手续，实行一站式审批，对需要上级审批的项目，实行领办制度，帮助建设单位协调和办理审批手续，严格控制了新污染源的产生，从源头上做好信访预防的工作。三是加大对老污染源的监督管理力度，从根本上减少引起环保信访的事由。

20xx年，我局共接待群众来访和电话来访17件次，县委政府督查案件3件，市环保局批转案件2件。在处理过程中，局领导及时召开办公会议安排部署，在第一时间赶往现场进行调查了解，及时作出处理;对于群众来访和电话来访，每一件都作出了相关处理后及时向来访者回复。这样即坚持了执法的严肃性，又做到以理服人，所处理结束的案件无一例上访，避免了环保信访事由的发生，收到了很好的效果。

四、加强信访队伍建设，努力适应新形势下的信访工作

信访队伍的建设是做好环境信访工作的保证，为适应新时期环保信访工作的需要，及时解决人民群众所反映的环境问题，我们采取以下措施：一是为了维护保证社会稳定，我局开通了“12369”环保举报热线，执行全年12小时值班，特殊时期24小时的值班制度。二是加强信访工作人员的法制观念，不断提高依法行政水平，使信访工作人员的法制观念进一步增强，收到了较好的效果。三是增强信访工作人员的责任感和使命感，进一步提高调处信访案件的能力。通过这些措施的实施，提高了信访队伍的整体素质、增强了应急、公正调处的能力。

五、存在问题和下一步工作打算

我县的环保信访工作虽然取得了一定成效，但距党和人民群众对环保信访工作的要求还有一定距离。因此我局在下一步工作中，将始终围绕“保护环境就是维护人民群众的根本利益”出发，努力改进和加强环境信访工作。

我局在下一步的工作中一是要认真探索新形势下信访工作的规律、特点。立足新的实践，进一步完善我们的工作思路，充实我们的工作经验。二是加大对案件的查办力度，确保信访渠道畅通。我们坚信，有县委、县政府和市环保局的领导，有县信访局的正确引导，有各有关部门的密切配合，有人民群众的支持和拥护，我县的环境信访工作一定会取得更好的成绩。

**信访工作个人总结材料篇三**

今年来，我区信访工作在区工委、管委会的正确领导下，认真贯彻落实中央5号文件精神和关于信访工作的一系列决策部署，努力加强和改进信访工作，全面落实科学发展观，切实维护人民群众的合法权益，转变作风，有效促进了信访形势的进一步好转。到6月18日，我区共接待来访群众147批1602人次，其中进京2批2人次，到市31批577人次，到区114批1023人次，群众来信57封，办理国家信访局交办件1件，省信访局交办件1件，市联席会议交办件8件。各级各部门依法做好信访工作和群众依法信访意识明显增强。对照目标考核要求，我们主要做了以下六个方面的工作：

3月2日，开发区工委、管委会召开会议，专题研究部署信访维稳及群体性事件处置工作。在会上，市委、开发区工委第一书记樊进军强调：稳定工作高于一切，作为所有工作中第一项最重要的工作，维稳工作通知就是命令，信访工作坚决实行党政一把手负总责。会议对17个群体性事件落实了办理责任。区工委、管委会充分肯定信访局的工作，信访局原局长邓旭红荣任管委会办公室主任、副局长熊振扉任信访局局长，领导对信访工作的重视，更加增强了做好信访工作的积极性。5月15日下午2点左右，西塘镇胡金强在搭乘的晋a57165（x至xx）客车上非正常死亡，经x公安和刑侦办案人员现场勘察，初步认定死亡原因为胡金强系注射毒品过量死亡。5月24日下午，胡金强家属在八字门强行将该车队的车辆扣至西塘。通过信访局、西塘镇政府、西塘镇派出所等单位反复协调，6月9日，x车队与胡金强家属达成46万元补偿协议。当天下午，在死者家属返还客车的过程中，胡金强母亲柳美玉当场晕倒在地，经医院抢救无效意外死亡。6月11日，死者家属组织200多人，打着4条横幅，将市政府出入口封堵。区工委、管委会高度重视，工委书记欧江平、管委会副主任胥棉桃以及办公室、信访局、社管局、建设局、西塘镇等单位主要负责人在第一时间到现场接访并积极做群众说服工作。6月13日，管委会副主任胥棉桃再次召集相关部门的负责人进行紧急研究部署，由于各级高度领导重视，此事得以圆满解决。今年以来，全区各级各部门主要领导基本担负起了信访工作主要责任人的责任，对信访工作亲自抓、负总责，对重要信访事项亲自过问、亲自处理、亲自督办；分管领导具体负责，加强了对信访工作的直接领导，及时安排部署、组织实施，牵头协调解决信访工作难题和突出问题；其他领导班子成员能够坚持“一岗双责”地抓好分管范围内的信访工作，形成了一级抓一级、一级对一级负责、层层抓落实的领导责任体系。

我们坚持把工作重点从事后处理转移到事前排查化解上来，坚持经常排查与集中排查、普遍排查与重点排查相结合，截止目前，共集中组织排查8次，重点排查9次，排查出各类矛盾纠纷109起，特别是全国、全省、全市两会期间，我们积极采取法制宣传教育、有理解决、及时交办、依法处置等措施，充分发挥人民调解、行政调解和司法调解等作用，切实解决群众合理诉求，真正做到了发现得早、化解得了、控制得住、处理得好。4月9日晚，彭某在南湖游路附近发生车祸事故意外死亡，肇事车逃逸，家属情绪悲痛激愤，强烈要求政府承担侦破、赔偿责任。得此信息后，工委委员、管委会副主任胥棉桃高度重视，先后二次主持召开协调会，在胥主任的努力下，此事已妥善解决。另外，我们对群众反映强烈的热点、难点问题，认真查找原因，严格落实责任，明确负责领导、责任单位和责任人员，限期妥善解决，工作开展有力、有序、有效。基本做到小事不出村，大事不出乡，难事不出区，为群众解决实际问题。

（一）认真落实信访工作责任制。我们坚持执行党政领导干部阅批群众来信、定期接待群众来访、干部下访、干部回访等制度，目前，主要领导阅批件有23件，领导接访10次，群众满意度明显提高。大力推行责任督办、带案下访、按时回访等制度，已经对信访案件督办5次、下访19次，回访4次。康王乡乌江果场是95年康王乡从x等地引入部分果农组建的，现在已没有田地耕种，落户问题也没有解决，群众意见很大，我们及时将此信访件交办给康王乡限期解决，6月10日，群众提出的问题已得到有效落实。对所有重点信访案件，以案件性质、信访人所在地等为主要依据，明确责任领导、责任部门和责任人，规定办结时限，确保信访案件按质、按时办结；坚持实行领导包案督办制，对所有排查出的信访问题，一律由分管领导督办，各责任领导主动深入实地接待群众或现场办公。

全区各级各部门共开展联合接访15次，集中整治7次，专项督查10次，重点解决好群众反映强烈的拆迁还建、计生并发症、农村财务等信访突出问题，真正使群众反映的问题件件有着落、事事有回音。5月11日以来，通海路管理处北港村彭平对政策性拆迁不配合，一家老小5人带生活用品连续3天吃住在管委会领导办公室。因与彭平的要求未达成一致，劝导工作无效。4月13日下午，管委会副主任胥棉桃进一步做工作，彭平离开办公室。4月14日上午9点，信访局局长熊振扉组织相关单位召开协调会，下午1点基本达成一致意见。在解决信访问题的过程中，我们严格坚持依法按政策办事，对法律和政策有明确规定，能够解决的，限期解决，对暂时不具备解决条件的，要求列出办理时间表。对群体性事件，我们本着“宜散不宜聚、宜解不宜结、疏导不误导、淡化不激化”的原则，努力做到方法不过头、人员不滞留、矛盾不激化、事态不失控，积极督促责任单位解决问题。

近年来的实践经验表明，责任落实不落实、工作到位不到位是能否有效解决信访突出问题的关键。

（一）认真落实领导包案。按照“抓信访、保稳定、促发展、建和谐”的要求，在处理信访问题上，我们坚持“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”的信访工作原则，切实落实领导五包责任制（包掌握情况、包稳控管理、包教育转化、包依法处理、包解决困难）。4月28日上午11点30分左右，中南大市场太阳坡仓库发生特大火灾，22家存放在太阳坡仓库的货物化为灰烬，造成较大损失，管委会副主任严若鹏正在包案处理。现在，全区有23件包案件正在积极办理中。

（二）切实解决群众合理诉求。3月5日，金凤桥管理处梅子柿村胡四秀等20多名群众就征地拆迁补偿及安置房问题到市人大打着横幅闹访，信访局及时与武广指挥部负责人联系并多次做工作，耐心解释有关政策，对群众提出的合理诉求积极想办法解决，群众十分满意。截止目前，我们已协调解决好了康王乡任检四等残疾人要求低保、五保金打卡发放、三荷乡陆金荣计生并发症要求补偿、x民工向尾等要求兑现所欠民工工资、康王乡茶蔸村李勇军要求落实粮食直补金、三荷乡珊桥村周继兴要求解决征收青苗补偿等67个信访问题。

（三）积极开展“信访积案化解年”专项治理工作。今年，我们正在积极开展“信访积案专项治理工作，巩固信访工作成果，把问题妥善处理在本地区本部门、解决在基层，信访积案化解工作进展顺利，已解决了康王乡羊角山村周百川要求落实征地补偿等4个积案，目前正在着力解决征地拆迁、环境保护、水库移民、干部作风、劳动保障、涉法涉诉、村级财务、土地征用和承包、城市拆迁等方面群众反映强烈的问题，加紧办理责任落实，争取有效杜绝大规模集访、串防以及赴省进京非正常访问题。

（一）建立健全信息分析机制。健全和完善区、乡、村三级信息报送网络，确保信息传递渠道畅通，及时、准确、全面、有效地报送信访信息，特别是涉及可能引发大规模集体上访和群众性事件的苗头性、倾向性问题，按规定及时报告并超前做好工作。4月30日6点多，中南市场22家受灾经营户集资2万多元，组织亲戚朋友200多人，开着15台货车，制作了12条横幅，再次封堵市政府大门，对这次集访行动，管委会有关部门早已掌握信息，在6点左右，管委会副主任胥棉桃组织公安、信访、社管等单位人员40多人到市场做化解工作，工委第一书记樊进军、工委书记欧江平、管委会主任王雨田亲自到现场做群众工作，组织研究部署化解工作，管委会副主任胥棉桃、严若鹏带领信访局、社管局工作人员自始至终坚守接访，想尽千方百计做劝解工作，由于信息掌握准确，事件得到很好的处理。

（二）建立健全综合协调机制。充分发挥各级党委、政府的主导作用，充分发挥信访联席会议和信访部门的综合协调作用，充分发挥各相关部门的职能作用，进一步健全上下联动、左右协调、运转高效、综合整治的工作机制，进一步整合社会管理资源，形成做好信访工作的强大合力。4月17日，通海路管理处八字门村退伍安置对象高某意外死亡，亲属10多人到区、市集访。亲属认为高勇的意外死亡与开发区未及时安置有关。事情发生后，区工委书记欧江平对此事予以高度关注，管委会副主任胥棉桃、涂克成十分重视，几次组织信访局、社管局、民政局等部门负责人共同协调，明确各单位工作责任和任务，加强横向联系，将事件圆满解决。

（三）综合开发利用信访信息资源。提高分析研判水平，增强工作的预见性和针对性，牢牢把握工作主动权。4月22日，康王乡艾家村原对越参战军人任华湘到省上访，要求提高参战补助标准。管委会主任王雨田、副主任胥棉桃带信访局、民政局等单位负责人到省劝返，工作受到市政府肯定。

（四）建立健全督查工作机制。我们积极发挥联席会议的作用，切实加强对信访工作的督促检查和工作指导，把督查督办工作贯穿于转办交办、责任落实、问题解决、结案反馈的全过程，目前，已落实督办件14件。

**信访工作个人总结材料篇四**

五、继续加强对信访重点人员的稳控工作。

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“”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。

按照组织安排，我于20xx年5月20日至6月20日在县信访局工作。经过一个多月时间的专职处理和接待来信来访工作，让我更深层次的理解在新时期做好信访工作至关重要，我也是一名从基层干起的领导干部，在乡镇也处理了不少的信访事件，但这次直接面对面接处信访工作，使我更加明白：新时期的信访工作是人民群众反映诉求的正当途径，是解决群众困难、化解社会矛盾、促进社会和谐的重要渠道，处理信访事件时应灵活、变通，方式方法得当。

一、开展工作的基本情况

信访部门是代表党委政府形象的部门，言行举止应符合党委政府形象。由于部门的特殊性，政策性非常强，所以说话要有理有据，言语要严谨，用词要得当。在构建和谐社会的指导思想下，努力做好维护地区稳定的工作，把矛盾尽量化解在基层，最终目标是让百姓安居乐业，促进经济良好的持续的发展。

我是刚从乡镇调任县商务和外事侨务局任局长不到半年，许多工作还正在熟悉当中，原来我局负责全县企业改制工作，所以全县企改遗留问题较多，在上任信访工作之前，我再次熟读了《信访条例》，按照信访工作流程处理各种来信来访。在对待上访人要和蔼可亲，把百姓的诉求当成自己的事情，按照“四个到位”的要求，认真分析哪些是能够解决的，哪些是需要做思想疏导工作的，哪些是需要制订稳控措施的，分类处理，一项一项的抓好落实，切实做到“诉求合理的解决问题到位，诉求无理的思想教育到位，行为违法的依法处理到位，生活困难的帮扶救助到位”。按照《信访条例》规定的时限办结各类信访事件。我工作的一个多月理共接待来访5件，属我管职权范围办结4件，转相关部门办理1件。特别是对尚勇煤矿职工上访问题，在一个星期内及时处理和办结，解决了多年的改制遗留问题。

二、如何做好新时期的信访工作

近年来，随着民主法制建设的不断加强，信访工作也趋向规范化，如何解决好发生在群众身边、侵害群众利益的问题，使矛盾和问题解决在萌芽状态，是对信访工作的新考验。信访工作的重点和难点在基层，在城区是企业改制、下岗职工生活出路问题及城镇建设、拆迁、安置、赔偿及管理中的问题;在农村是村级村务、财务公开透明及上级惠农政策的落实问题。这中间就存在着职工与企业、群众与乡村干部之间的矛盾。如何做好这项难度高、责任重的基础性问题是每个领导和信访工作干部应该深刻考虑的问题。群众信访是社会矛盾的客观反映，是群众自身承受能力的外在表现。依法、有序、活跃的群众信访活动，是我们党和国家兴旺的标志，是党群关系正常的表现。“人不伤心不落泪，人无难事不上访”。信访群众大多是遇到了自身无法克服的困难和问题，因超越了自身的承受能力，他们只得求助于人民政府。群众信访无小事，从表象上看，群众信访反映的问题都是些琐碎、繁杂的小事，而对信访人来说，是大事、难事。这些事，事事连着家事、国事;事事系着人心、民心。办好群众的信访事，就能为党和政府赢得一片民心，为社会增添一份安宁。我们不能将正常的、依法有序的信访视为不稳定因素，更不能消极地对待群众信访活动。惟有切实畅通信访渠道，及时妥善地解决信访中反映的问题，才能提升社会秩序的“稳定系数”。畅通信访渠道，善待信访群众，才能保持党和群众的密切联系，才能保证群众的合法权益不受侵犯，才是促进经济发展、维护社会稳定的明智之举。当前新形势下，我们应该加强以下几点：

(一)要构筑大格局，落实责任制，合理分流信访量。要构筑党和政府联系群众的全方位、多层次、多渠道的信访大格局，营造人人关心、支持信访工作的大环境。要健全县、乡镇、村、组四级信访工作网络，健全以各级党政领导信访工作责任制为主体的纵到底、横到边的信访工作领导机制。从组织体系上保证“分级负责、归口处理”的原则落到实处。尤其要加强基层信访工作，加强信访系统上下之间，机关职能部门之间的联系，形成一方受理，多方联动，确保群众信访反映的问题，能及时、就地、妥善得到处理，以适应当前信访工作的新形势，新变化。

(二)要建立党和政府联系群众的快车道。为适应新形势下群众信访快节奏的要求，要运用现代化的通信网络，建立起党和政府联系群众的快车道。让群众既可以运用传统的写信、走访形式向党和政府反映问题，又可以通过电话、电报、电子邮件、网上信访等现代通信方式，快捷地向党和政府提出意见、建议和要求。

(三)要加强信访信息工作，及时反映群众呼声。各级信访网络要及时、准确、真实地反映人民群众的想法、意见和建议，反映人民群众关注的热点、难点、苗头性、倾向性的问题，反馈党的各项政策的执行情况，深入开展调查研究，加大对信访信息的综合开发利用，努力为各级党委、政府的科学决策提供参考意见和建议。

(四)要积极探索长效运行机制，减少“三访”。当前“越级访”、“重复访”、“群体访”增多，信访工作面临很大的压力，群众为此也付出了较高的信访成本。要积极探索有效的信访工作运行机制，既要确保信访渠道畅通，又要减少越级访、重复访、集体访，特别是减少去京赴省来州越级上访。一要完善领导下访、约访制度，变群众上访为领导主动下访，实现信访工作重心下移。下访领导应以县处级以下干部为主，有力利推动、促进疑难信访问题的解决，推动、促进机关效能建设起到了积极作用。但从信访实践看，许多信访问题发生在基层，解决也在基层，许多信访问题的解决是上级机关无法取代，也不应该越俎代庖的。县处级以下干部要结合工作分工，开展定期不定期的经常性的下访约访活动，主动上门倾听群众呼声，解决群众实际问题。二要完善矛盾纠纷排查调处制度，变被动为主动，实现信访工作关口前移。要层层建立矛盾纠纷排查制度。排查分析本单位可能出现的问题，及时、就地调处化解在矛盾纠纷的初发阶段。三要完善信访工作重点管理和考核制度，变压力为动力，实现信访工作长效管理。要将信访工作领导责任分解量化，纳入党政干部年度考核内容，激发各级领导抓信访、保稳定、促发展的积极性。

(五)规范行为维护正常的信访秩序。首先，要规范信访办理行为，维护信访群众的合法权益。一要规范工作程序，健全工作制度。规范信访受理、查办、结案、回告、归档工作。健全信访工作领导责任制、首问负责制、责任追究制等行之有效的制度。对群众署名的来信，责任单位要认真处理，并将办理情况回告信访人。要防止和纠正将群众来信一转了之、不督不办，不问结果的现象。对群众来访反映的问题，要按首问负责制的要求，接待人员能当面解答和处理的，当场予以解答处理;不能当面解答处理的，要落实承办单位和承办人限期解决。对申诉类和求决类信访问题的处理情况应根据信访人的要求及时出具《信访处理意见书》;对群众持《信访处理意见书》逐级上访的，受理单位要在规定的时间内认真复查处理，并答复信访人。二要依法分流和妥善解决涉法信访问题。对涉法信访案件，信访部门要加强与县人大、公、检、法司有关部门的联系，积极引导群众按法定程序解决，公检法部门要切实履行职责，严格依法办事，县人大和政法部门要加强协调和督办，建立公检法司与信访部门联席会议制度，定期研究解决涉法信访问题。

共

2

页，当前第

2

页

1

2

**信访工作个人总结材料篇五**

每一个人都是要在我们不断总结工作经验中成长的。下面是小编搜集整理的个人信访工作经验总结，欢迎阅读。更多资讯请继续关注信访

工作总结

栏目!

至今为止我已来北京市丰台区卢沟桥乡信访办工作快2个月了，我在这段时间里，对信访工作有了一些初步了解，下面就谈谈我的几点：

初次接触政府部门的工作，感觉还是很新鲜的，但是也有挑战性。首先，政府部门是代表国家形象的部门，其中的工作人员都代表着国家，言行举止应符合政府形象。其次，政府部门由于它的特殊性，存在着保密问题，所以说话要有理有据，言语要严谨，用词要得当。不得泄露政府机密，不得遗失政府文件。在构建和谐社会的指导思想下，努力做好维护地区稳定的工作，把矛盾尽量化解在基层。最终目标是让百姓安居乐业，促进经济良好的持续的发展，为全面建设小康社会的宏伟目标做出自己的一份贡献。

新时期的信访工作是人民群众反映诉求的正当途径，是解决群众困难、化解社会矛盾、促进社会和谐的重要渠道。所以对待上访人要和蔼可亲，把百姓的诉求当成自己的事情，按照“四个到位”的要求，认真分析哪些是能够解决的，哪些是需要做思想疏导工作的，哪些是需要制订稳控措施的，分类处理，一项一项的抓好落实，切实做到“诉求合理的解决问题到位，诉求无理的思想教育到位，行为违法的依法处理到位，生活困难的帮扶救助到位”。在60天内回复其信访事项的办结情况。

时光如梭，岁月蹉跎，回首翘盼，2024 年已经悄然走过。我来到了镇信 访办进行学习锻炼。掐指一算已经整整半年的时间了。通过这段时间的工作、 学习，让我深深地了解到信访工作的重要性。信访工作是党和政府联系人民 群众的纽带、了解社情民意的窗口，对维护社会稳定、保障人民群众切身利 益起到了至关重要的作用。对于刚走出大学校门的我来说，时间虽短，但收 获颇多：我接触了很多人，经历了很多事，学到了很多在学校学不到的知识。 尤其是被称作“天下第一难”的信访工作，更是锻炼了我，磨砺了我，让我 受益匪浅。下面就将我这半年来的工作实践情况总结如下：

1、及时接收人民来信，做好网上的回复工作，推进信访信息化建设。 主要任务就是接收综合办公系统和市长信箱转来的人民群众来信，填写 来信来访登记批办单，将相关信息录入信息库，送领导批阅。实习锻炼期间， 共办理回复综合办公系统信访件 17 批次，市长信箱系统信访件 15 批次，区 信访办、区政府办来电来信 4 批次，区委督查室来信 1 批次。参与每周二的 “大调解格局” ，随同律师、法庭庭长一同接待法律咨询 75 件，99 人，并做 “大调解”记录。

2、负责信访办每周的

工作计划

、每月的工作总结，定时向区信访办报送 各镇矛盾纠纷排查统计表、各镇矛盾纠纷排查化解统计表及信访月统计表。 不定时向区相关部门报送涉及影响稳定因素等相关重点情况、领导成功化解 的信访案例、信访办开展相关活动的信息、重要时期各村矛盾排查情况统计 (国庆、人大换届) 、科室工作总结及相关部门组织活动的书面材料等等。

3、负责撰写群众反映问题的相关情况说明 20 批次，主要有：

4、实习锻炼期间独自接待来访群众 21 批，28 人次。 主要有牛坊村、北 辛庄村、周营村、罗庄二村、上长子村、西北台村、赤鲁村、窦营村、孙庄 村、再城营二村等来访群众，主要涉及邻里纠纷、经济纠纷、农村管理、违 章建筑、家庭矛盾等方面的问题。同时有幸参与对上访群众的劝说工作，主 要有：赤鲁村因要求增加土地租金，郑二营村要求公开村内账目，潞城营四 村因反映村干部违建及经济问题;北辛庄村因孙子土地权未确立，上长子村 民反映重点项目办去李家务村大姐家拆除违建事前未告知，屋内物品下落不 明;李家务村因拆除违章建筑引发矛盾上访;河津营村因与邻居发生矛盾的 上访;赤鲁村胡宝长因新农村修路导致院墙倒塌等。

5、作为信访办公室信访员定期向文体中心报送信息。截止到目前为止报 送信息 45 篇，镇网站与大兴区信息网同时引用 8 篇信息。

6、编制 2024 年 7 月到 12 月领导和科长接访值班表，自 2024 年 7 月 1 日实行“每周一领导接待日”和“每周二至每周五科长接待日” ，主要任务是 每天提醒领导和科长接访值班，填写领导和科长接待日登记表，并存档。

信访工作对我来说是个全新的工作，通过这段时间的工作实践，使我对 信访工作的重要性有了更深的了解，对信访工作必须以最广大人民群众的根 本利益为最高标准，一切为了群众，一切依靠群众，坚持党的群众路线，倾 听群众呼声，解决群众反映强烈的热点问题的工作宗旨有了新的认识。 半年的工作，使我切实体会到了做信访工作的“难”和“苦” ，也亲身感 受到了要想做好信访工作，只有真诚和热心是远远不够的，还需要熟悉和掌 握有关信访政策和法律法规以及耐心的工作态度、灵活运用的工作方法的积累。为此，实习锻炼期间我除了虚心向周围同志请教、学习以外，还认真学 习了《中华人民共和国信访条例》和其它相关法律法规，自身工作能力得到 了很大提高，在较短时间内便进入了工作角色。对信访工作的归宿和落脚点 就是依据政策规定帮助群众解决生产生活中的问题和为民办好事办实事有了 新的理解。 在信访工作中，我们经常面对的都是有怨气不满或其它想法的群众，给 我的感觉就是要做好信访工作，确实需要付出很多很多的努力，但最重要的 一点：必须付出真诚的心、无私的爱，才能在信访和群众之间架起理解和沟 通的桥梁。半年的时间，我有幸参与了信访办妥善处理的一些突发事件。比 如，永和庄村于年慧因户口不能入京的问题，其情绪过于激动，带有自杀倾 向，在信访办、妇联、村干部、律师及法庭的帮助下，解开了信访人的心结， 避免了可能会造成的不良影响，为维护镇域的稳定尽了微薄之力。北辛庄村 来京务工人员宁夏周海工程队讨要劳务费的上访，在信访办、社保科的共同 努力下，最终深夜九点此事彻底解决，因此避免了因劳资纠纷矛盾上升引发 的民族矛盾纠纷。李家务村申雪梅因拆除违建不满而到中南海上访的事件， 桂杰主任亲自将其接回，并稳控情绪;窦营村魏金荣因没房子住于国庆当天 到天安门上访的经历，上黎城村老人过节费及老人协会基金未上账的问题等 等。在参与接访的过程中，被他们“为民办实事，群众利益无小事”的态度 所感动，更多的是学到了处理突发事件的方法。 在信访办半年时间发生的事情历历在目，但 8 月 9 日河津营权奶奶因邻 里纠纷的上访使我记忆犹新。事情经过是：权奶奶因与邻居之间发生矛盾心 理不痛快到镇政府门口哭闹，发现后立刻前去劝说。面对怒冲冲的老人，先 是以温和的语气了解其来的目的，原来是因与邻居发生矛盾，村委会干部没有解决好两人矛盾，家人反而不向着自己，觉得很委屈来镇上访。我借着在 炎炎烈日下“岁数大了，身体为重”为切入点，对老奶奶进行劝说。经过 20 多分钟的劝说，老人同意到信访办进一步详谈，防止了事态进一步扩大。然 后耐心细致地做老人的工作，当提及到自己这样的举动是伤害身体、儿子会 担心惦记、同时也会影响工作时，老人意识到自己的做法不但会让家人担忧 也产生了不良的影响，满脸的愧疚取代了满脸的愤怒，也觉得邻里之间应该 谦让，俗话说远亲不如近邻。 我在实习锻炼期间不断摸索信访工作的规律，接待上访群众时做到热心， 不冷漠处之;听取反映的问题时耐心，不厌其烦;处理问题时细心，不专横 武断;碰到棘手问题时有恒心，不半途而废，直到问题解决。针对上访群众 的不同情况，根据不同上访人的心理总结出自己的接待策略：对“哭闹型” 的，一杯热茶、一张笑脸，充当“亲友团” ;对“叫骂型”的，勇于忍受，甘 做“出气筒” ;对“别有用心型”的，据理力争，维护党和政府的尊严。 参与每周二“大调解格局”期间，随同律师、庭长及接访科长共同接待 了群众 72 件，94 人。主要涉及到宅基地、土地承包、家庭纠纷、财产继承、 婚后财产分配、相邻关系及建筑承揽纠纷等方面的法律咨询。在群众解除迷 惑的同时，使我对土地法、婚姻法，民事诉讼法、民事纠纷等有了初步的认 识，在我日后的接访工作中起了很大帮助，可以从更专业的角度提供服务。 在“大调解” 活动中除了学到知识外，还学习到律师、庭长在提供咨询者服 务时的思考逻辑、处事态度及解决办法等等，也懂得了很多人情世故。 我十分珍惜这次锻炼机会，在这段时间里，信访办这个集体的凝聚力、 战斗力和向心力使我深受感染，从中学习到了他们良好的工作作风。在桂杰 主任的指导与帮助下，使我由对信访工作的一知半解到了解，他对待工作的态度深深地影响着我，使我明白只有在基层踏实的为百姓干实事，才能构建 和谐社会。他认真阅读每一封的来信，不烦不燥;细心倾听每一位来访者的 意愿与诉求，抓住症结，对症下药，高效的解决问题;真心的为群众解决问 题，急群众所急，想群众所想， “晓之以理，动之以情”积极的化解矛盾。杨 涛哥雷厉风行的处事态度同样感染着我。他耐心的接待每一位来访群众，不 管问题的多少，都会认真的倾听，对上访者进行正确积极的引导，筑牢信访 维稳工作的第一道防线，后与桂杰主任积极探寻解决办法。在休息的时候， 他还会毫无保留的给我讲接访的工作经验与方法，帮助我以最短的时间适应 工作。 同时也认识到了基层工作的重要性和艰巨性，认识到了基层工作对于维 护我镇社会稳定，建设平安、和谐长子营的重要意义;认识到了基层工作的 复杂，对刚刚参加工作的我而言是个巨大的挑战。现实工作要求我必须做好 充分的思想准备，边工作，边学习，在实践中提高自己的工作能力。

1、工作思路比较局限，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。通过参与领导、桂杰主任的接 访，我总结出他们高效处理问题的工作方法，将会为我日后的工作奠定良好 的基础。

2、缺乏足够的基层工作经验。虽然对基层有了初步的认识，但毕竟没有 亲自在基层开展工作。随着通过积极参加镇、村组织的各项活动，相信会逐 渐积累工作经验。

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把握，对于乡俗民约、法律等相关业务知识的学习交流还不够。但通过参与“大调解格局” ，基本了解一些法律法规及人情世故，可 为日后的工作奠定一定的基础。

1、培养自己的综合素质，把政治理论学习和业务学习结合起来，来提高 自身的政治素质和业务能力。

2、积极主动向领导、同事虚心学习工作方法和工作形式，多与大家进行 工作上的协调、沟通，从大趋势、大格局中去思考、去谋划，博采众长，提 高自身的工作水平。 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，弥补不足，争取早日成为一名合格的信访工作者。

**信访工作个人总结材料篇六**

时光如梭，岁月蹉跎，回首翘盼，201x 年已经悄然走过。我来到了镇信 访办进行学习锻炼。掐指一算已经整整半年的时间了。通过这段时间的工作、 学习，让我深深地了解到信访工作的重要性。信访工作是党和政府联系人民 群众的纽带、了解社情民意的窗口，对维护社会稳定、保障人民群众切身利 益起到了至关重要的作用。对于刚走出大学校门的我来说，时间虽短，但收 获颇多：我接触了很多人，经历了很多事，学到了很多在学校学不到的知识。 尤其是被称作“天下第一难”的信访工作，更是锻炼了我，磨砺了我，让我 受益匪浅。下面就将我这半年来的工作实践情况总结如下：

一、工作完成情况

1、及时接收人民来信，做好网上的回复工作，推进信访信息化建设。 主要任务就是接收综合办公系统和市长信箱转来的人民群众来信，填写 来信来访登记批办单，将相关信息录入信息库，送领导批阅。实习锻炼期间， 共办理回复综合办公系统信访件 17 批次，市长信箱系统信访件 15 批次，区 信访办、区政府办来电来信 4 批次，区委督查室来信 1 批次。参与每周二的 “大调解格局” ，随同律师、法庭庭长一同接待法律咨询 75 件，99 人，并做 “大调解”记录。 2、负责信访办每周的

工作计划

、每月的

工作总结

，定时向区信访办报送 各镇矛盾纠纷排查统计表、各镇矛盾纠纷排查化解统计表及信访月统计表。 不定时向区相关部门报送涉及影响稳定因素等相关重点情况、领导成功化解 的信访案例、信访办开展相关活动的信息、重要时期各村矛盾排查情况统计 (国庆、人大换届) 、科室工作总结及相关部门组织活动的书面材料等等。

3、负责撰写群众反映问题的相关情况说明 20 批次，主要有： 4、实习锻炼期间独自接待来访群众 21 批，28 人次。 主要有牛坊村、北 辛庄村、周营村、罗庄二村、上长子村、西北台村、赤鲁村、窦营村、孙庄 村、再城营二村等来访群众，主要涉及邻里纠纷、经济纠纷、农村管理、违 章建筑、家庭矛盾等方面的问题。同时有幸参与对上访群众的劝说工作，主 要有：赤鲁村因要求增加土地租金，郑二营村要求公开村内账目，潞城营四 村因反映村干部违建及经济问题;北辛庄村因孙子土地权未确立，上长子村 民反映重点项目办去李家务村大姐家拆除违建事前未告知，屋内物品下落不 明;李家务村因拆除违章建筑引发矛盾上访;河津营村因与邻居发生矛盾的 上访;赤鲁村胡宝长因新农村修路导致院墙倒塌等。 5、作为信访办公室信访员定期向文体中心报送信息。截止到目前为止报 送信息 45 篇，镇网站与大兴区信息网同时引用 8 篇信息。 6、编制 20xx 年 7 月到 12 月领导和科长接访值班表，自 20xx 年 7 月 1 日实行“每周一领导接待日”和“每周二至每周五科长接待日” ，主要任务是 每天提醒领导和科长接访值班，填写领导和科长接待日登记表，并存档。

二、收获和体会

信访工作对我来说是个全新的工作，通过这段时间的工作实践，使我对 信访工作的重要性有了更深的了解，对信访工作必须以最广大人民群众的根 本利益为最高标准，一切为了群众，一切依靠群众，坚持党的群众路线，倾 听群众呼声，解决群众反映强烈的热点问题的工作宗旨有了新的认识。 半年的工作，使我切实体会到了做信访工作的“难”和“苦” ，也亲身感 受到了要想做好信访工作，只有真诚和热心是远远不够的，还需要熟悉和掌 握有关信访政策和法律法规以及耐心的工作态度、灵活运用的工作方法的积累。为此，实习锻炼期间我除了虚心向周围同志请教、学习以外，还认真学 习了《中华人民共和国信访条例》和其它相关法律法规，自身工作能力得到 了很大提高，在较短时间内便进入了工作角色。对信访工作的归宿和落脚点 就是依据政策规定帮助群众解决生产生活中的问题和为民办好事办实事有了 新的理解。 在信访工作中，我们经常面对的都是有怨气不满或其它想法的群众，给 我的感觉就是要做好信访工作，确实需要付出很多很多的努力，但最重要的 一点：必须付出真诚的心、无私的爱，才能在信访和群众之间架起理解和沟 通的桥梁。半年的时间，我有幸参与了信访办妥善处理的一些突发事件。比 如，永和庄村于年慧因户口不能入京的问题，其情绪过于激动，带有自杀倾 向，在信访办、妇联、村干部、律师及法庭的帮助下，解开了信访人的心结， 避免了可能会造成的不良影响，为维护镇域的稳定尽了微薄之力。北辛庄村 来京务工人员宁夏周海工程队讨要劳务费的上访，在信访办、社保科的共同 努力下，最终深夜九点此事彻底解决，因此避免了因劳资纠纷矛盾上升引发 的民族矛盾纠纷。李家务村申雪梅因拆除违建不满而到中南海上访的事件， 桂杰主任亲自将其接回，并稳控情绪;窦营村魏金荣因没房子住于国庆当天 到天安门上访的经历，上黎城村老人过节费及老人协会基金未上账的问题等 等。在参与接访的过程中，被他们“为民办实事，群众利益无小事”的态度 所感动，更多的是学到了处理突发事件的方法。 在信访办半年时间发生的事情历历在目，但 8 月 9 日河津营权奶奶因邻 里纠纷的上访使我记忆犹新。事情经过是：权奶奶因与邻居之间发生矛盾心 理不痛快到镇政府门口哭闹，发现后立刻前去劝说。面对怒冲冲的老人，先 是以温和的语气了解其来的目的，原来是因与邻居发生矛盾，村委会干部没有解决好两人矛盾，家人反而不向着自己，觉得很委屈来镇上访。我借着在 炎炎烈日下“岁数大了，身体为重”为切入点，对老奶奶进行劝说。经过 20 多分钟的劝说，老人同意到信访办进一步详谈，防止了事态进一步扩大。然 后耐心细致地做老人的工作，当提及到自己这样的举动是伤害身体、儿子会 担心惦记、同时也会影响工作时，老人意识到自己的做法不但会让家人担忧 也产生了不良的影响，满脸的愧疚取代了满脸的愤怒，也觉得邻里之间应该 谦让，俗话说远亲不如近邻。 我在实习锻炼期间不断摸索信访工作的规律，接待上访群众时做到热心， 不冷漠处之;听取反映的问题时耐心，不厌其烦;处理问题时细心，不专横 武断;碰到棘手问题时有恒心，不半途而废，直到问题解决。针对上访群众 的不同情况，根据不同上访人的心理总结出自己的接待策略：对“哭闹型” 的，一杯热茶、一张笑脸，充当“亲友团” ;对“叫骂型”的，勇于忍受，甘 做“出气筒” ;对“别有用心型”的，据理力争，维护党和政府的尊严。 参与每周二“大调解格局”期间，随同律师、庭长及接访科长共同接待 了群众 72 件，94 人。主要涉及到宅基地、土地承包、家庭纠纷、财产继承、 婚后财产分配、相邻关系及建筑承揽纠纷等方面的法律咨询。在群众解除迷 惑的同时，使我对土地法、婚姻法，民事诉讼法、民事纠纷等有了初步的认 识，在我日后的接访工作中起了很大帮助，可以从更专业的角度提供服务。 在“大调解” 活动中除了学到知识外，还学习到律师、庭长在提供咨询者服 务时的思考逻辑、处事态度及解决办法等等，也懂得了很多人情世故。 我十分珍惜这次锻炼机会，在这段时间里，信访办这个集体的凝聚力、 战斗力和向心力使我深受感染，从中学习到了他们良好的工作作风。在桂杰 主任的指导与帮助下，使我由对信访工作的一知半解到了解，他对待工作的态度深深地影响着我，使我明白只有在基层踏实的为百姓干实事，才能构建 和谐社会。他认真阅读每一封的来信，不烦不燥;细心倾听每一位来访者的 意愿与诉求，抓住症结，对症下药，高效的解决问题;真心的为群众解决问 题，急群众所急，想群众所想， “晓之以理，动之以情”积极的化解矛盾。杨 涛哥雷厉风行的处事态度同样感染着我。他耐心的接待每一位来访群众，不 管问题的多少，都会认真的倾听，对上访者进行正确积极的引导，筑牢信访 维稳工作的第一道防线，后与桂杰主任积极探寻解决办法。在休息的时候， 他还会毫无保留的给我讲接访的工作经验与方法，帮助我以最短的时间适应 工作。 同时也认识到了基层工作的重要性和艰巨性，认识到了基层工作对于维 护我镇社会稳定，建设平安、和谐长子营的重要意义;认识到了基层工作的 复杂，对刚刚参加工作的我而言是个巨大的挑战。现实工作要求我必须做好 充分的思想准备，边工作，边学习，在实践中提高自己的工作能力。

三、存在的不足

1、工作思路比较局限，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。通过参与领导、桂杰主任的接 访，我总结出他们高效处理问题的工作方法，将会为我日后的工作奠定良好 的基础。 2、缺乏足够的基层工作经验。虽然对基层有了初步的认识，但毕竟没有 亲自在基层开展工作。随着通过积极参加镇、村组织的各项活动，相信会逐 渐积累工作经验。 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把握，对于乡俗民约、法律等相关业务知识的学习交流还不够。但通过参与“大调解格局” ，基本了解一些法律法规及人情世故，可 为日后的工作奠定一定的基础。

四、今后的努力方向

1、培养自己的综合素质，把政治理论学习和业务学习结合起来，来提高 自身的政治素质和业务能力。 2、积极主动向领导、同事虚心学习工作方法和工作形式，多与大家进行 工作上的协调、沟通，从大趋势、大格局中去思考、去谋划，博采众长，提 高自身的工作水平。 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，弥补不足，争取早日成为一名合格的信访工作者。

共

2

页，当前第

2

页

1

2

**信访工作个人总结材料篇七**

为进一步引导群众依法、有序、文明信访，维护正常信访秩序和信访人的合法权益，全力营造和谐信访氛围，根据xx文件的统一部署，我行认真贯彻落实，现将开展情况总结如下：

全面推进《信访条例》宣传工作，强有力的组织领导是重要保证。我行领导坚持把信访工作纳入重要议事日程，做到常议常抓，及时研究解决工作中存在的问题。首先，根据《关于开展信访宣传月活动的通知》的通知要求，充分结合我行实际工作，对全年的信访工作进行了统筹安排、认真部署，确保我行全年信访工作有序开展；二是建立完善的信访工作领导机制，调整银行信访工作领导小组，实行主要领导负总责、亲自抓，分管领导负全责、直接抓，其他领导“一岗双责”具体抓，各科室负责人各负其责的组织领导体系。并将信访工作列入今年工作要点和年度工作目标考核，严格落实责任追究。

一是根据全市领导干部信访接待工作的统一部署，确定每周一为领导班子成员信访接待日，银行领导带领机关各科室主要负责人轮流接待市民来访。二是建立健全行长信箱、便民信箱、在线投诉、专线电话、网上信访等方式，为群众反映信访事项提供便利，确保民情、民意、民智顺畅上达。对人民群众的来信、转办件、交办件，主要领导要亲自阅批、亲自督办。要坚持以人为本、以法服人、以礼待人、以情暖人的原则，化解信访群众的积怨。对群众反映的问题，要做到件件有回音、件件有落实。

一是健全和完善矛盾纠纷排查化解工作机制。按照市委、市政府的要求，每月进行一次全方位摸排。对排查出的各类矛盾纠纷隐患，都要逐事、逐人建立明细台账，实行动态管理。对重点人、重点事，要落实责任，明确领导和责任人，分析问题症结，研究有效的化解方法，制定化解措施，落实稳控责任。加大对矛盾纠纷的调解力度，切实解决上访群众的实际问题和困难。二是进行科学分级，实行动态预警，妥善处置群体性信访事件。针对群体性信访事件，以“发现得早、控制得住、处置得好”为目标，对信访件根据信访风险程度，科学界定信访件等级，不同等级采取不同对策，调动有限力量做好信访评估预警工作。三是规范信访工作办理和转办机制。为保证群众信访反映的问题能够“事事有着落，件件有回音”，确保信访工作落到实处，办公室为总牵头部门，对群众信访件统一填写来信来访处理登记表，由领导作出批示后，办公室按科室职责负责信访件的转办和信访件处理结果落实反馈。机关各科室对群众的来访，严格执行首问责任制，将信访人及时带到银行信访接待室，做到热情接待，并做好信访登记。属于本科室职责范围内的，能现场答复办理的就立即答复办理；不能现场回复办理的，向分管领导汇报，研究答复办理意见；不属于本科室职责范围内的，将信访登记表交给银行办公室，由银行办公室转交办理。

一是召开《信访条例》学习动员会，组织银行机关全体人员学习领会《信访条例》的基本原则、主要内容、接访技巧等精神实质。二是宣传月活动期间，我行根据市委、市政府的要求，广泛开展社会宣传活动，积极宣传信访接待三级平台，正确引导群众合法合理诉求。

20xx年是全面深化改革的第一年，是临海实现千年古城新崛起的承上启下之年，敏感时期多，信访工作压力较大。我行将以学习实践科学发展观为动力，以“保障民生、改善民生、服务民生”为目标，进一步明确工作重点，强化工作措施，妥善处理各类信访矛盾，全力完成各项目标任务。

来源：网络整理免责声明：本文仅限学习分享，如产生版权问题，请联系我们及时删除。

content\_2();

**信访工作个人总结材料篇八**

信访工作是党和政府联系群众的桥梁和纽带，是维护和实现群众民主权利的重要手段。做好信访工作对于保持党的先进性、稳固党的执政基础有着十分重要的作用，对于增进群众对党和政府的信任、推动决策的科学化和民主化、促进经济发展和社会全面进步、创造稳定的社会环境具有十分重要的意义。以下是由网小编j.l为您整理推荐的《20xx信访工作个人总结》正文，欢迎参考阅读。

为突出信访工作的重要地位，我局严格按照有关法规和文件精神，高度统一思想，明确工作目标，把信访纳入全局重要工作议程。

(一)成立领导小组。局领导班子树立了“以人为本”新理念，及时调整了信访工作领导小组，组长由一把手亲自挂帅，纪委书记任副组长，局各科、室、负责人为小组成员，形成了高效、协调的工作运行机制，信访工作得到了全局的高度重视，营造了良好的工作氛围。另外，在今年奥运之年，我局还专门成立了奥运期间信访领导小组，从奥运会开幕之际到残奥会结束之时，每天都有领导坐班，保证通讯渠道24小时畅通。每位机关工作人员也都参加了奥运每日值班制度。

(二)完善领导信访接待日。我们把领导班子所有成员都安排了信访接待日，在接待日制度的同时还坚持信访工作随到随接待的特别制度，要求局所有工作人员遇到信访事件随时汇报。

(三)信访透明制度。做到了规章制度上墙，接待人员上墙，为信访接待创造了良好的工作环境。

(四)加强人员培训。我局十分重视信访人员的\'学习培训，购买了有关学习资料，督促信访工作人员加强信访基础知识、理论知识和法律法规知识的学习，重点学习了《信访条例》、《民事诉讼法》等法律法规及信访职业道德、信访工作主要任务、作用、信访办理知识等。通过学习，提高了工作人员的综合素质和工作水平。

(五)严格信访投诉责任制。我局信访接待、投诉受理实行责任制，严格值班制度，保证做到信访接待、投诉受理不缺位、不空岗，投诉电话0517-\*\*\*\*\*\*接到电话投诉后，要有记录、有人出现尝有处理结果、有反馈;接听电话用语要礼貌，现场执法要文明、规范。

信访工作是一项十分艰巨复杂的工作，我们牢固树立“群众利益无小事”的观念，热情接待，认真办理，及时反馈，做到了“件件有着落，事事有回音”，信访工作质量明显提升。

(一)做好接待、受理工作。首先在思想上纠正“好人不信访，信访无好人;好事不信访，信访无好事”的错误认识，持之以恒地开展“开门接访”;二是在行为上确定 “六心”要求。根据信访工作的特点，我局在服务公开承诺基础上，提出了信访工作的“六心”要求，即接待来访要热心，听取反映要诚心，了解情况要细心，说明解释要耐心，排忧解难要真心，处理问题不偏心。三是对待来访者做到“三个一”，一句问候、一张凳子、一杯茶，使来访者有宾至如归的感觉。

(二)认真办理信访、投诉案件。一是印制了专门信访、投诉记录本，做好接待、受理记录;二是领导及时阅批来信来访，做到一般性信访由分管领导批转办理，重要信访事项由班子成员集体研究处理;三是办理信访、投诉坚持原则，秉公办事，做到了不违反政策，不激化矛盾。

(三)抓紧办理领导批示件。一年来，我局共收到了县领导批转信访4件，一般直接来信来访10件次。我们及时做好与信访同志的沟通，本着对信访、投诉人“尊重、理解、关心、解难、高效”的原则，处理了事件，一年来，我局由于在信访工作方面制度健全，信访员遇事热心周到，尤其是在今年奥运期间，我局未有集访和到市、去盛赴京上访事件发生，因此也被县委县政府表彰为“奥运期间信访工作先进单位”。

xx年我局的计划和目标是：采取更加细致的工作，坚决把信访工作做到位、做到家。坚决把上访事件控制在零事件。

**信访工作个人总结材料篇九**

我们认真做好日常接待工作，耐心做好上访人的思想工作，稳定上访人情绪，尽可能地把问题解决在基层，尽量不发生越级上访。及时将每天受理的信访件转给领导，让领导批示。

今年全县共受理业务内群众信访举报x件，其中来信x件，来访x件，电话举报x件，县纪委信访室受理信访举报x件，其中来信x件，来访x件，电话举报x件。其余为乡镇受理。除此之外，我们还接待了大量业务外信访件，我们都及时与主管部门及所管辖部门联系，督促他们予以办理，最后反馈办理结果，这些业务外的信访件通过我们的督促，大部分问题都能得到及时妥善解决，群众对此很满意，我们也为领导分了忧，解了难。

今年县纪委常委高度重视信访工作，把信访工作作为纪检监察各项工作的基础来抓,亲自安排,具体过问。一是按照领导要求,信访室年初制定了xx年信访举报工作计划和下访工作队工作计划,确立了“抓信访，保稳定，促经济发展”的工作思路。

下发了汝纪发[xx]x号《关于转发省委〈关于切实做好省“两会”期间信访工作的通知〉的通知》和汝纪发[xx]x号《关于转发中纪委办公厅〈关于加强纪检监察基层信访举报工作意见〉的通知》。

二是每月定期召开一次信访工作会,研究布置信访工作，听取信访工作汇报,对信访工作中存在的问题及时提出改进措施。三是坚持领导接访日制度,做到随接访随办理,使信访问题得到及时妥善处理。四是严格执行日报告制度。

根据上级信访会议精神,每天下午x点及时与市纪委信访室联系，了解当日上访情况,并将有倾向性、苗头性的上访人员情况汇报给市纪委，做到有问题早知道,早预防,早处理。

截止年底,除以往几个老上访户,像刘保志、周明臣等外,没有发生新的越级上访人员。五是实行目标责任制。今年年初县纪委与各乡镇签定了目标责任书,把信访工作列入党风廉政建设责任的内容,年终与党风廉政建设一并检查考核。对群众反映问题解决不力造成越级访、集体访的，追究单位领导人的责任。

一是继续巩固完善县、乡、村、组信访信息员网络，健全乡、局级苗头排查制度,及时发现和掌握倾向性、苗头性问题,针对发现的问题及时解决处理，把矛盾消灭在基层。全年各乡镇、局委通过苗头排查发现问题x起，都已得到妥善处理。二是进一步做好信访信息工作。

今年我们及时准确地向市纪委上报各种统计报表、信访举报季度分析和半年分析。并向党委、政府提供带有苗头性、倾向性问题的信访情况反映三期,上报信访信息x条，被市纪委《信访简报》采用x条,编发《信访简报》x期，《下访工作队简报》x期。

一是实行分管领导包案制度，从信访案件的初核、立案到处理，一包到底，并参与其中，随时听取案件调查的情况汇报，亲自指挥和协调。二是加强纵向和横向协作办案。今年县纪委除加强与市纪委、乡镇纪委的联系，对一些重要的、疑难的信访案件，及时进行沟通，争取案件调查的\'主动外，还注意加强与县公安经侦队、县计生委、人事局等部门联系，协作办案。今年市纪委要结果、要回音案件x起，全部按期结案，查实率为x%。三是充分发挥信访职能作用，直查快办信访案件。今年以来直查快办信访案件x起，结案x起，查实率为x%。

根据省纪委《谈话制度》和《河南省纪检监察机关使用〈纪检监察信访通知书〉暂行办法》中的具体要求，今年我们对群众反映违纪情节轻微的x名党员干部下发了《信访通知书》，让其说明情况，限期改正，并对x名乡科级干部下发了《廉政谈话通知书》，起到了警示和教育的作用。

今年，为进一步做好乡镇纪检信访工作，x月份，金书记带着留盆、舍屯、张岗等五个乡的乡镇长和信访室人员冒着大雪到遂平常庄乡学习经验，回来后，我们以留盆、老君庙为试点，对全县x个乡镇进行统一制度、统一模式，统一软件建设的三统一工作，不断加强乡镇纪检信访工作。

并经常下乡对各乡镇进行督促指导，协调解决问题。由于县纪委领导的高度重视，各乡镇纪检信访工作都比往年有很大提高，特别在阵地建设、硬件建设上都有很大改善，得到市纪委领导的肯定。

今年xx月xx日全市乡镇纪检信访工作经验交流会在我县召开，留盆镇、舍屯乡和县纪委先后作了典型发言，除此之外，我们还利用单月例会时间，对《乡镇纪检信访目标》及平时信访工作中容易出现问题的内容进行了学习培训，并根据单位下发的各室责任区，下乡到责任区进行指导，对在软件及硬件方面存在问题及不完善的地方，提出改进意见。

**信访工作个人总结材料篇十**

一年来，紧紧围绕市委市政府的中心工作，坚持发展是第一要务，稳定是第一责任的工作原则，全面落实中央、省、市党委政府关于信访稳定工作的一系列方针政策，在市信访局的指导下，在领导和同志们的支持与帮助下，大力开展主要领导和班子成员接访活动，以重访案件为重点，采取得力措施，加大工作力度，认真排查化解各类矛盾纠纷，规范信访行为，畅通信访渠道，维护职工群众合法权益，维护社会稳定，提高了信访工作水平，切实提高了信访工作效率，也取得了一定成绩，现将上半年的工作总结如下：

首先，在政治上能够做到坚持党的路线、方针、政策，认真落实“三个代表”的重要思想，始终和我办党委保持一致，按照班子领导对信访工作的统一部署，积极解决职工群众来信、来访、来电实际问题。其次，在思想上加强了政治理论学习，通过学习认识到加强党的执政能力建设就必须坚持与时俱进，必须抓好信访稳定这个第一要务，必须坚持立党为公和执政为民，必须坚持科学执政、民主执政和依法执政。

信访科是我系统信访工作的上传下达、日常接待以及监督指导的部门，这是一项错综复杂、矛盾繁多的工作，信访问题解决的好坏直接关系到社会的安定和人民群众的切身利益。作为信访科，能够加强自身的工作主动性，和科室人员一起把工作重点放在制度落实和解决职工群众反映的问题上。加强内部管理，完成责任分工，积极处理职工群众来信、来访、来电问题。

日常接待工作：一是做好来访接待工作的监督、指导；二是对信访隐患建立台帐，有效提高信访问题的结案率。三是定期排查职工群众关心的热点、难点问题，对潜在的上访因素及时预报，以便把矛盾纠纷解决在基层，同时报送班子呈送领导。四是对发生越级进京、到京、来省、以及到我市的重大信访问题形成预警制度，将重大问题及时传给市委、市政府，便于下步工作的开展。五是做好网络信访建设工作。六是及时完成了上级交办函。一年以来，我们共化解各类矛盾纠纷10余件。共接待800多人次，共办理信访案件10件，按期结案率达到100%，接待率100%，调解率100%。

网上信访工作：随着网络的日益普及，互联网在中国民众的社会生活中扮演着日益重要的角色，人们追求信息的脚步越来越快，问政的心情也十分急迫。网络已成为中国公民行使知情权、参与权、表达权和监督权的重要渠道，在这个信息时代迅猛发展的前提下，网上信访的重要性越来越突出，通过网上信访，群众可以自由便捷的表达自身利益诉求，也便于政府部门了解更多群众的心声。之前在信访工作中一直还是以实体性材料居多，对网上信访的操作不了解，今年省、市信访局大力推广网上信访，组织学习讲座，规范操作流程，使我们快速并熟练的掌握了网上信访这个利器，更好的为职工排忧解难。

综合性工作：一是继续落实信访逐月分析、排查制，配合机关各科室、各企业建立信访台帐及登记薄，每月由信访科汇总企业信访动态情况，并及时向班子上报稳控信息，汇总分析信访问题和动态，排查矛盾隐患，督查督办企业内部信访办理和协调解决问题的情况，以便形成稳控工作合力，及时调解和化解，畅通纵向和横向信息交流，确保对群体性、突发性信访案反应处理的高效有力，防止非法越级上访和集体越级上访等现象的发生，最大限度地解决群众反映的实际问题和困难，切实保障民生。二是做好我系统军转干部稳定工作，我系统现有军转干部52人，其中在职10人，退休人员42人。积极做好军转干部体检以及慰问费、补助费发放工作，现军转干部情况比较稳定。

在工作中认真遵守党员廉洁自律的规定，结合警示教育活动和共产党员先进性教育活动，在同志们的和职工群众的监督下，提高廉洁自律意识，在接待和处理群众来访工作中坚持原则，努力树立作为一名信访科工作人员的形象。在工作量较大，任务紧的形势下，牺牲个人休息时间，保证各项工作的落实，并按照规定时间完成上级交办的各项任务。以信访工作为己任，真诚待人，团结同志，认真做事，不以权谋私，注重搞好各科室之间的配合与沟通。

近年来我们全心全意为职工服务，关注职工们的心声，解决职工们的难题，五年来职工群众反映问题主要集中在工资、统筹、医疗、集资款等。针对职工反映的问题，做到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，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，真正做到了把问题解决在基层的目标。

做好我市停产企业职工大病统筹办理工作。由于停产企业困难，不能足额缴纳统筹金，为了解决职工的医保待遇，按照有关政策，通过我单位积极协调，确保职工及退休职工稳定，目前已将大部分停产企业职工纳入我市困难企业人员大病统筹医疗保险范围，并享受相关待遇。

并向住户讲解了有关信访工作法规，引导职工有理有序上访。就司法诉讼问题，我们也对信访人进行了积极引导，告知他们尊重事实、面对现实、尊重法律，积极向法院陈述自己的理由、依据和诉求，维护自己的权益。生活上继续做好职工的困难帮扶救助工作。

1、贯彻落实“十八大”、“十八届五中全会”会议精神，切实维护好党同人民群众的切身利益，进一步密切和职工的联系，做好下访工作，宣传党的政策、法律、法规，督察督办信访案件，排查群众反映的热点难点和不稳定因素。

2、维护群众利益，解决实际问题。以群众利益为最高标准，提高信访工作的质量和效率，增强工作的主动性。突出工作重点，集中解决影响稳定的热点问题，积极解决群众反映的重点问题。

3、加强信访工作规范化、制度化、程序化建设，做好上级交办的各项信访工作任务。坚持领导接待日制度，在领导接待日，接待职工群众来访，解答职工群众咨询。

4、坚持领导阅批信访案件制度，对各种案件实行领导包案，认真落实市关于信访稳定责任目标，控制和稳定写信大户、上访老户。努力提高信访案件结案率。中央、省、市立案要结果案件。结案率达100%。

5、按照市委市政府要求，开展“三零”活动，达到“三零”目标。“三零”即京、省零个访、x零集访、我市零重访。力争获本年度市信访稳定先进单位。

6、对于困难企业下岗失业职工问题的解决，我们全力按照市委、市政府的部署，在办党政班子的带领下，积极配合，努力将这一工作落到实处，努力做好职工思想工作，排查不稳定因素，争取不出现群体性事件。

7、认真参加群众路线教育实践活动，切实提高党员积极性，增强自身党性原则。以此次活动为契机，努力为群众解决实际困难和问题。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn