

信访接待工作总结（精选 8 篇）

信访接待 篇 1

一、高度重视，加强领导

XX 年 8 月 21 日，县委、县政府召开了专题会议，讨论落实了中江县信访群众接待服务中心建设和机构设置事宜，明确了中心的机构、编制、工作经费、办公场所等，并成立了由县委副书记刘俊，县委常委、常务副县长张国际任组长，县委常委、县总工会主席彭英，县委常委、副县长孙顺斌，县委常委、政法委书记吴晓东为副组长，县级各部门负责人为成员的中心建设工作领导小组，加强了对建设工作的领导。

二、及时制定建设实施方案，全力推进中心建设工作

结合我县实际，及时制定了中心建设实施方案。

1、明确了中心工作职责，立足事要解决，分四个层次建立了综合协调处置各种问题的机制；

2、确定了机构、编制、经费和办公地点，中心为副科级事业单位，为县委群众工作局下属事业单位，中心主任由群众工作局副局长兼任，设专职副主任 1 人，核定事业编制 5 人，其开办费和工作经费纳入财政预算，由财政全额拨款，现共投入建设经费 15 万元，办公地点设在县政府信访接待室和县政府综合办公楼一楼共 200 余平米；

3、确定了内设机构和内设机构职责，中心设群众候访室、来访登记接待室、县领导接待室、县级部门接待室、法律咨询室、综合听证协调处置室和警务室，并制定了各室相应的职责；

4、确定了入驻中心的部门，对信访量大、矛盾集中的重点部门由副职以上领导带队，选派一名中层干部进入接待中心办公；

5、完善了中心工作程序，制定了从登记、接待、立案结案到统计和信息上报的工作流程；

6、制定了相关制度，如中心工作信息通报例会制度、领导接访制度、案件协调会制度、案件督办制度、信息通报制度和考核奖惩制度。

三、按时投入运行，效果良好

为确保信访群众接待中心按时投入运行，我县按建设方案及时落实了办公地点，购置了办公桌椅、电脑等，搭好了硬件平台。9月初，建设、教育、法院、公安、司法、劳动、国土等部门的工作人员正式入驻中心，开始办公。截止目前，共接待群众来访 188 起 501 人次，乡镇和县级单位主要领导对群众来信来访的阅办率达到 100% ，运转效果良好。

我县将在完善、拓展、提升上下功夫，完善相关服务功能，创新服务方式，提高服务水平，努力将中心办成及时高效处理群众反映问题的平台。

信访接待工作总结 篇 2

20xx 年接待科在局领导班子的领导下，认真贯彻落实科学发展观和各级会议精神，站在全县经济建设和社会稳定的高度抓好信访接待工作，切实维护了群众的根本利益，努力化解了人民内部矛盾狠抓各项工作措施的落实，以维护全县社会稳定为己任，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，为确保全县社会稳定作出了应有的贡献，取得了阶段性成果。现将一年来的工作总结以及明年的工作安排汇报如下：

一、今年工作总结

一、抓好工作重点，努力创新机制。

接待科在信访工作中起着“安”和“减震器”作用。20xx 年接待各类群众信访案件起，协助县级领导接待群众来访起，化解矛盾起。同时，较好地履行了工作职责，使全县信访接待工作得到了社会各界的一致好评和认可。信访接待、实行责任制，严格值班制度，做到信访接待、投诉受理不缺位、不空岗。

接待科每天面对的是有事相求的上访群众，是生活困难需要扶助的来访者。面对上访群众，我们认真梳理排查上访苗头，逐个研究调处方案，汇总后提出建议，及时向局领导汇报，确保了上下信息灵、情况明，使信访工作由滞后型向超前型转变；同时，在具体工作中进一步完善了领导包案、督办、信访首办、矛盾纠纷排查调处等工作机制，为建立和完善信访工作的长效机制不断探索新路子。

二、提高服务意识，加强知识储备。

在业务中，针对群众信访工作中反映的问题日益复杂、处理难度大越来越困难的特点，我们及时做到知识更新，主动向周边县区学、向网络、书本学，及时总结提高，同时还完善了《信访接待办法》，促使接待工作进一步规范化、制度化、法制化。熟悉政策，坚持原则。提高服务，促进工作。贴近群众，解决困难。群众上访是因为有心声要向党和政府倾诉，是群众相信党、相信政府的表现，作为党政信访这个大窗口中的一线窗口，直接同人民群众打交道，我们更要身体力行地践行“三个代表”，保持*员的先进性，切切实实地帮助群众解决生产生活中的实际困难”的宗旨。

二、20xx 年

一、要高度重视处理初访工作。

有些越级访的案件都是由于初访解决不及时而引起的。今后，我们要求各部门及时处理群众初访问题，态度要良好，能够解决的，要立即解决，暂时解决不了的，要做好解释工作，取得群众的理解和信任，及时向领导汇报情况，以便研究制定解决措施。对提出不合理要求的，要做好说服教育工作，并将处理情况向分管领导及时汇报。防止大规模上访事件发生。

二、加大信访法规的宣传力度，规范群众信访行为。组织一系列的活动等活动，大力宣传《信访条例》，把法制宣传教育贯穿于依法治访工作之中，使广大干部群众树立起依法信访的观念，教育群众正确行使权利，依法有序，逐级上访，反映问题。

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。

总之，通过一年的工作，接待科的工作取得了一定的成绩，但也存在着一些不足。我们将继续努力工作，积极探索解决接待的新路子，开拓创新，求真务实，把信访工作坚持不懈地抓下去，切实维护好人民群众的根本利益。

信访接待工作总结 篇3

一年来，我局信访工作在县委、县政府的正确领导和县信访办的大力支持下，始终坚持以人为本、维护社会稳定为指导，认真落实信访工作目标管理考评办法，做到了信访渠道畅通，办信接访工作机制健全完善，信访主要指标得到有效控制，实现了无进京、到市上访，无10人以上县内群访和异常访，为维护社会稳定，促进县域经济发展做出了新的贡献。现将全年工作总结如下：

一、思想重视、责任落实

随着改革不断深化和利益格局的调整，新的社会矛盾和问题将不断出现，信访工作也会出现许多新情况、新问题，我局领导高度重视新形势下的信访工作：

(一)、思想上高度重视。成立了忠县商务局信访突出问题及群体性事件工作小组，落实信访工作一把手责任制。把信访工作纳入全局工作的重要议事日程，经常在局党组、局长办公会上研究信访工作。主要领导多次听取信访工作汇报，参与研究信访稳定工作，分管领导积极参与、协调、处理信访事件。(二)、狠抓矛盾纠纷调处。对群众来信来访反映比较突出的问题，成立国有企业改制遗留问题处理工作小组和军转干部问题工作小组，落实流通科、办公室具体负责，并根据信访工作形势和任务变化，适时调整各小组的工作任务，做到真正将突出问题及群体性事件解决在基层、解决在萌芽状态。

(三)、严格落实信访责任制。把信访工作纳入全局年度考核主要内容，与各科室、各企业签定目标管理责任书，实行一票否决制。按照责任书的要求，认真履行职责，工作到位，狠抓落实，提高信访工作办案效率和质量。

(四)、积极稳妥化解矛盾纠纷。我局领导、信访干部和机关职工高度重视群众来信来访事宜，对每一位来信来访者都热情接待，对其提出的诉求和问题，逐一进行耐心细致的解释、疏导和劝解工作。在相关部门的配合下，及时妥善调处、化解了原外贸公司企业改制职工上访、原物资局退休职要求享受优惠售房、重客隆超市经营遭遇阻碍的问题、德源水电集团集资户应税及办证问题、今天百货业主与员工之

间的劳资纠纷问题。全年，我局承接县委、县政府转批件 2 件，县领导交办件 1 件，受理群众来信来访 7 件 59 人次，回函答复信件 16 封，化解积案 2 起，息访 9 起，信访件办结率 100% 。

二、求真务实、抓好大下访

党政一班人从加强作风建设、构建和谐商贸的战略高度，充分认识万名干部大下访活动的重要意义，精心组织，周密安排。成立工作领导小组，明确分管领导和承办科室，制定详细的和相关表册，分解落实工作任务，做到分阶段、按步骤开展好干部下访活动。活动中领导带头排查问题、提出对策，完善措施、抓好落实，切实帮助基层解决信访突出问题。大下访活动中，紧紧依靠企业、依靠职工群众，依法、及时、妥善处理好下访接待信访事项，下访活动取得预期的效果。

1、按照谁主管、谁负责的原则，切实做好干部大下访活动人力、物力和财务保障，确保有人办事、有条件办事。下访干部在工作中认真执行规定，节俭办事，不增加企业、群众负担。

2、加强督导落实。主要领导定期督查指导，全面掌握商务局机关干部下访活动情况，办公室做到及时收集报送大下访工作动态、措施和经验，确保下访活动的各项工作任务落到实处。大下访活动共出动车辆 6 次，人员 20 多人次，出资 1400 元。

三、健全制度、规范管理

坚持分级负责、归口办理和谁主管、谁负责，谁分管、谁协调的原则，结合我局实际制定了《领导信访接待日制度》、《信访案件工作责任追究制度》、《信访工作考核量化表》，健全《来访人员须知》，《信访人员职责》等信访工作制度，切实把信访工作目标任务落到实处，全局信访工作做到了有章可循、有规可依，既推动了信访工作的顺利开展，增强了信访工作的可操作性，又提高了信访工作的整体水平。一年中，我们先后深入基层企业和困难职工、军转干部家庭，了解他们关心的热点、难点问题，开展调研 10 次，走访群众 83 人次，召开各类协调会 8 次，既解决、调处好了一些看似难以化解的矛盾纠纷，又密切了党群干群关系，提高了党和政府的公信力。

四、健络、畅通信息

我局始终坚持把信访工作当成事关改革发展和社会稳定的大事来抓，从建立大信访格局出发，先后建立健全了《重要信访案件督查制度》、《信访案件回访制度》、《信访案件调查研究制度》等制度，形成了《关于建立健全信访网络暨落实信访责任制实施意见》，进一步规范了信访接访行为，并配备政治素质高、热心为群众办事的专职信访人员，设立群众来信来访接访室，制定领导接访制度和公开接访日制度，各企业相继明确一名信访信息员，及时反馈信息，从而使信访工作形成各级有组织、层层有人抓、事事有人管，纵向到底、横向到边的信访工作格局。

五、抓基础工作、促矛盾化解

(一)抓信访业务培训。组织各企业信访干部和分管领导共 18 人次开展专题培训。通过组织学习有关法律法规，提高了处理信访工作的能力;根据工作的需要，学习《信访工作政策法规选编》，使三级信访网络体制的新格局深入人心。

(二)树立超前意识。坚持预防为主、教育疏导、依法处理、防止激化的工作原则，掌握工作的主动，恰当处理信访问题，满足正当要求，畅通信访渠道，加强协调沟通，把矛盾化解在萌芽状态，为稳定大局，为改革开放服务。

(三)坚持领导信访接待日制。严格执行《领导信访接待日》制度，按规定的每周一为领导信访接待日，五位委领导轮流值班。广泛公布信访公开电话，领导亲自接待群众来访，及时阅处来信，树立良好的机关形象，受到职工群众一致好评。

(四)建立来信来访登记制度。为提高一次性处理信访问题的成功率，进一步增强全心全意为人民服务的宗旨，热情接待每一位来访者，耐心听取每一位群众的陈述，体察每一个上访者的疾苦，做到有问必答，有事必查，一查到底，确保件件有记录，个个有着落，事事有回音。

(五)建立信访档案制度。对受理的每起信访事件及处理结果都做好记录，建立专题档案，专人管理，使信访工作做到规范化、条理化、便捷化，方便群众监督和查询。

(六)建立矛盾纠纷排查制度。严格坚持和执行矛盾纠纷定期排查制

度，每月 20 日前按时上报了矛盾纠纷排查表，全年共按时上报 12 期，排查矛盾纠纷 18 起。认真分析各种矛盾的性质和根源，视其矛盾的原因，按政策、按规定及时做好耐心细致的思想工作，有效化解和消除了不稳定因素。

六、XX 年信访工作打算

根据信访工作的新形势和新任务，按照县委、县政府的总体要求，XX 年我局的信访工作重点抓好以下工作：

1、深入抓好责任制落实工作。继续落实信访工作领导责任制和责任追究制，努力形成领导重视信访工作的新局面。

2、继续落实好一把手负总责制。坚持党政领导一把手亲自抓、负总责的领导责任制。定期向党政领导汇报信访工作，研究解决群众反映的热点难点问题。

3、健全信访工作领导小组，巩固各科室间、各企业间各负其责、齐抓共管的信访工作格局，认真落实责任追究制度。

4、创新工作思路和方法，提高万名党员大下访活动的针对性和有效性。

信访接待工作总结 篇 4

今年来，我分局信访工作在市局领导的高度重视和具体指导下，以强化国土资源管理为出发点和落脚点，紧紧围绕我分局工作职责职能，切实强化完善我分局信访工作，努力提高信访工作效率和质量，及时化解各种矛盾，为群众排忧解难，促进我区的安定团结等方面发挥了较好作用。现将我分局信访工作总结如下：

一、加强领导，保证信访工作依法有序进行。

我分局是依法保护本区国土资源的执法机构，受市局委托负责本区信访工作。信访工作是我们的一项重要工作内容，更是了解民意，反映民情，凝聚民心的一项重要工作。为了把这项工作抓紧、抓好、抓出成效，我分局规定由主管领导全面抓，分管领导负责具体工作，重要的信访案件领导要亲自查办，具体的接待等工作由监察大队具体人员负责。为了进一步完善信访工作机制，规范群众来访接待工作，提高接待水平和效率，经我分局领导讨论研究，对农民群众来信、来

电、来访办理、接待人员、接待工作程序，接待工作要求等方面作了详细规定，对来访的农民群众要热情接待，让他们高兴的来，满意的走。

二、提高认识，认真落实信访工作任务。

信访工作是党和政府联系群众的桥梁和纽带，是体察民情、听取民意的最直接的“窗口”。虽然我分局只接待国土资源信访，但反映出的却是我区广大农民群众的维权意识正在逐步提高，体现的是他们能够充分利用法律赋予的权力，来维护自己的合法权利，这说明我们工作的好坏直接与农民群众利益息息相关。

为了切实把各种上访事件落到实处，及时解决各种矛盾纠纷，从讲政治、讲稳定、讲大局和坚持党的群众路线的高度出发，专门由我分局监察大队担任信访工作，使我分局的信访工作得到进一步加强。我分局监察大队十分重视群众上访案件的办理，工作中细致认真，多方面进行调查和协调，上访案件基本上都得到了妥善处理。

三、注重实效，努力提高信访工作效率

我分局信访工作面对的上访人员绝大部分是农民，可以说他们是社会群体中法律意识相对淡薄的群体，也是最需要受到保护的弱势群体，这就决定了我们的工作既要“细”又要“实”，我们自己要了解上访事件的最基本情况，要做到事实清楚、法理明确，对广大农民群众又要“说清楚”，让他们感到这样做是有道理的也有依据的。我分局规定，对于农民群众上访“不打官腔，不绕弯子，不踢皮球”，凡是反映到我们这里的问题，在我们工作范围内的，要根据法律法规等规定认真核实，能当面答复的问题，当面解决；对比较复杂的一时解决不了的问题或者一些重要的需要及时处理的问题以及有些涉及几个部门工作范围的，我们会及时向有关领导汇报，并提出解决问题的意见和建议，以便我们或者联合其他部门尽快解决处理，不属于我们工作范围内的，会告知上访者应该到哪里寻求帮助。

上半年，我分局共接待和接收信访事件 15 起，其中，土地 9 起，比去年同期增加 5 起；矿产 6 起，比去年同期增加 4 起。从信访反映内容看，主要集中在非法占地、私挖滥采。土地信访增多主要是：1、村

委会发展新农村引进投资商开发及企业占地;2、村委会换届时产生的个别人与新选村长的矛盾，滥用法律赋予的权力，举报不实，想通过举报来达到自己的目的。私挖滥采信访增多主要是：1、关闭矿矿主拖欠工人工资，工人为要工资而举报一些假案;2、打击私开矿后，私开矿主对我分局的不满故意举报假案，来影响我分局工作人员的正常工

四、通过各种形式，加大对信访工作的宣传

为了加强对广大农民群众的信访宣传教育，增强农民群众依法上访的自觉性，使他们看到自己权利的同时，也要明确自己的义务。我们深入基层了解情况，宣传《中华人民共和国土地管理法》、《中华人民共和国矿产资源管理法》、《信访条例》解决群众反映的问题，正确引导广大农民群众找谁上访，如何上访，如何行使民主权利，履行义务，加深了对土地、矿产法律法规的认识和了解;依法办事，依法维护自己合法权益，进一步规范了农民群众的信访行为;同时宣传了我分局职能和增加了信访工作透明度。切实把信访工作当成事关改革、发展和社会稳定的重要工作常抓不懈。尽可能地把问题解决在基层，尽量避免越级上访。

总之，上半年我分局的信访工作取得了一定的成绩，但是，由于各种主观原因与客观原因的存在，信访工作离上级的要求还有一定差距，在今后的的工作中，我们将继续坚持不懈的落实好各项信访政策，做好信访工作。

信访接待工作总结 篇 5

20xx 年以来，我院认真贯彻党的 xx 大，xx 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 xx 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

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。xx 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。

三是信访工作着重以“单一处访为多元疏访”，对每一个信访案件都严格按照“谁主管谁负责、谁承办谁负责”的原则，由一名主管领导、一名庭长与一名案件承办人负责包案处理，做到合法诉求解决到位、合理诉求协调到位、过高要求解释到位、无理缠访教育到位，确保信访人息诉罢访。强化了领导督办包案，明确责任人，每个案件制定化解措施。在坚持带案下访、巡回接访、主动接访、院长接访等传统机制的同时，今年建立了信访接待网络平台群众可以进行网上立案、反映自己的诉求。同时加大了对弱势群体和困难群众的信访救助和执行救助工作力度，使弱势群体享受到司法的阳光和温暖。同时积极争取党委、区人大、区政府支持，加强与区信访局、区政法委的联动协作，不断形成化解矛盾合力。

20xx 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

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/165102343031011313>