

# 2025信访工作总结

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/281839.html>

## ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

信访工作是倾听群众呼声的窗口，今年的信访工作做得如何呢?下面是小编搜集整理的2017信访工作总结，欢迎阅读。

### 2017信访工作总结一

20xx年在市委、市政府高度重视下，在市信访局的大力支持和正确指导下，我局强化领导，拓展思路，真抓实干，扎扎实实为群众解决信访问题，全市林业系统信访工作进展顺利，推动了全市林业各项目标任务的完成。

#### 一、20xx年信访工作情况总结

##### (一)加强领导，把信访工作纳入重要工作议程。

一是充实调整领导小组。为切实加强信访工作，局党组把信访工作纳入重要议事日程，调整补充了由局党组书记、局长任组长，局所有党组成员为副组长，局属各单位负责人为成员的信访工作领导小组，局办公室主任兼任信访工作办公室主任，具体负责处理群众来信来访工作。形成了高效、协调、有序的工作运行机制，信访工作得到了全局的高度重视，营造了良好的工作氛围。二是进一步明确工作职责。结合实际，我们补充完善了信访工作日接待制度，确定了接待范围、接待原则、接待预约办法，切实做到了群众来信来访件件有着落，事事有回音。三是扎实做好接待接访。在思想上充分认识新时期信访工作的地位和作用，切实增强政治责任感，持之以恒地开展开门接访在行为上坚持六心要求，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。在措施上严格执行信访值班接待制度，保证做到信访接待、投诉受理不缺位、不空岗，接到电话投诉后有记录、有处理结果、有反馈;接听电话用语礼貌，现场执法文明、规范。切实保障了信访者的权利。

##### (二)加强学习，不断提高干部职工的法制意识。

一是坚持学习。把信访工作内容列入局集体学习计划，督促信访工作人员增强信访基础知识、理论知识和法律法规知识的学习，重点学习了《信访条例》等法律法规及信访职业道德、信访工作重要任务、作用、信访办理知识等。通过学习，提升了工作人员的综合素质和工作水平。二是加强普法。为提高广大干部职工的法制意识，全局上下加强法制宣传和普法教育，重点组织了《信访工作条例》、《森林法》、《土地承包法》、《野生动物保护法》等法律、法规的学习宣传，建立学法用法档案，提高广大干部职工的法律素质和依法决策、依法办事能力，树立法制意识，增强维稳意识，促进林业工作顺利开展。三是强化宣传。利用广播、电视、报刊等媒体，通过

发放宣传材料、举办讲座等形式向林农和全社会广泛宣传林业法律法规，把林业法律法规知识送到千家万户。认真回复百姓热线提出的问题，百姓热线回复率100%。今年共发放各类法制宣传资料1000余份。通过广泛宣传，使广大林农了解了林业法律法规知识，提高了他们依法办事的自觉性，增强了他们自我保护的法制意识，为林业经济稳步运行营造了良好的环境。

### (三)强化措施，不断完善信访工作制度。

全局认真贯彻信访条例，坚持分级负责、归口办理和谁主管、谁负责的原则，结合实际修定完善了普法、帮教、调解、矛盾纠纷排查调处工作等各项制度，不断完善和落实信访工作领导责任制。对属于本部门、本单位职责范围内的信访问题，认真受理，及时办理;对与职责有关的上访问题，积极配合主办单位研究处理;对交办的信访案件按照要求抓紧办结，切实把信访工作目标落到实处，使我局信访工作做到了有规可依，增强了工作可操作性，提高了信访工作整体水平。同时，从本局的基本职能和林业业务特点出发，按照合理性、合法性、针对性的原则，制定了《一次性告知制度》、《限时办结制》、《首问责任制》、《服务承诺制》、《岗位责任制效能考评制》、《失职追究制》《AB岗工作制》等机关效能八项制度。结合我局实际，补充完善修订《绩效考评制度》、《办公经费使用管理制度》、《差旅费管理制度》、《接待制度》、《错案责任追究制》等多项制度，进一步规范机关工作人员的日常行为，使制度建设与时俱进，符合当前工作实际。通过制度建设使岗位职责划分更加合理、使岗位权限更加明确具体、履行职责程序更具有可操作性，实现了以制度管人、制度管事，保障了机关效能建设持之以恒。

### (四)突出重点，强化林业源头治理管理。

一是开展专项治理行动。根据六安市人民政府办公室六政办〔2011〕22号《关于印发开展严厉打击破坏森林资源违法犯罪转向行动的通知》要求，先后开展了大树和林木种苗、木材加工经营、林地保护、野生动物保护管理等森林资源管理四个专项行动。市县联动，清查木材交易市场、收购站、经营加工场所6处，清理野生动物驯养繁殖、加工经营场所4处;维护了林区社会治安稳定。二是加强执法和办案质量检查。组织人员前往霍邱、寿县、金寨、金安、裕安等县区督查执法质量考评工作开展情况。通过听取工作情况的汇报、核查单位基础台帐、查阅被考评单位办理的刑事案件和行政案件卷宗等，对县区执法、办案质量进行考评。三是开展政风行风建设。围绕机关作风、林业行风存在的主要问题制定了详细整治和督查计划，分别由局领导带队进行督查。对部分基层站所进行暗访检查。重点检查了森林公安派出所、检查站人员的上岗情况、值班记录、文明执法以及案件的办理等。强化对基层站所职工的教育和监管，进一步健全完善纠风工作长效机制。四是做好部门信息公开。通过健全政府信息公开工作制度，做到及时、准确地向社会公开政府信息。严格按照政府信息公开指南和目录的要求让群众自由选择获取政府信息的形式;制定了主动公开、依申请公开及保密审查等相关制度，做到网上栏目内容齐全，并按照合法、全面、准确、及时的要求对已公开的政府信息发生变化或失效时及时更新。根据市政府办公室要求，我们及时编制了林业局职权公开名录，并在网站上公开。五是积极推进阳光政务。通过大力推进林业行政审批试点改革工作,强化林业审批项目管理，规范林业窗口建设，不断提高林业窗口服务效能，着力打造林业窗口审批平台的阳光政务。

### (五)认真细致，及时处理群众来信来访

扎扎实实为群众解决实际问题做好信访工作的关键。我局始终把遏止集体上访与重复上访作为信访工作的重点来抓，经常性地与各部门、单位协调联系，有重点地对集体上访和重复上访苗头进行排查，做到随时掌握情况，及时发现问题，有效缓解各种矛盾，把重复上访的群众稳定在当地，稳定在基层，把问题解决在当地，解决在基层。通过采取及时预防，提前介入，变被动为

主动下访，变行政上访为依法上访，变单一上访为综合上访等有效措施，严格把握政策界限，保持政策和工作的统一性、连续性、防止诱发新的矛盾和问题;对专项治理工作统筹安排，周密部署，积极探索建立和完善上访问题的经常性工作机制，确保专项治理工作的顺利进行，使上访事件得到了有效的遏止，避免了事态的进一步扩大和不良影响的发生。各单位按照立党为公、执政为民的要求，坚持全心全意为人民的宗旨，切实铺下身子，用心用力做好工作，为信访群众解决实实在在的问题。对所有群众来信来访，只要反映问题按政策法规都给予解决。对不能立即解决的，要不等不推不靠，马上研究解决;对一时解决有困难的，做出解决问题的具体承诺，限期解决。并做好信访群众的思想稳定工作，防止事态扩大。今年收到上级交办件3件，各类矛盾纠纷信访件11件，部门信箱1件，百姓畅言11件，都及时给予答复。

一年来，本单位无进京上访、到市集体上访事件发生。对个别到市信访局上访户，局里按照市里的要求及时派出领导和工作人员赶赴现场作好思想工作，并妥善处置及时劝返。在重大节日、会议、活动之前，认真布置做好排查工作，发现隐患及时进行处理，确保了重大节日、会议、活动期间的社会稳定，全年没有因失控而造成影响的事件发生。同时，为预防群体性事件的发生，还制定了预防群体性事件的应急处置预案，进一步明确了工作责任和工作方法，发现有不稳定因素及时向市里汇报。此外，我们还严格信息报送内容，保证了信息的准确性和可靠性。

## 二、20xx年信访工作打算

### (一)总体目标

以科学发展观为指导，认真贯彻落实中央、省、市信访工作会议精神，紧紧抓住影响林业改革发展和林区和谐稳定的突出问题，进一步加强组织领导，靠实责任，健全机制，创新方法，在市直林业系统持续全面抓好矛盾纠纷排查调处、信访积案化解、进京、赴省两访问题治理等重点工作。通过开展矛盾纠纷排查调处、信访积案化解、两访问题治理、大接访和干部下访以及重点信访问题督查督办等工作，最大限度的化解社会矛盾，解决群众信访事项，减少不和谐因素，继续保持全系统信访总量下降的趋势，力争不发生两访及影响林业和林区稳定的信访事件，着力维护全系统正常信访秩序，为全市林业又好又快发展营造良好的社会氛围。

### (二)工作重点

一是继续抓好矛盾纠纷摸排工作。从4月份开始到5月底，利用2个月左右的时间，在全系统开展一次全面彻底的矛盾纠纷排查工作，重点对市直林业系统可能发生的两访问题和历年累积沉淀、至今仍未息讼罢访的信访案件进行全面摸排梳理，特别是要摸清近年来缠诉缠访的信访案件、已经调查、处理或明确答复了结但信访人仍未息诉罢访的信访案件、信访人利益诉求过高难以满足要求的信访案件。具体要做到两查两清即查本系统、本单位可能潜存的两访问题和信访积案，逐一建立台帐，做到底子清、情况明。二是深入开展两访治理和积案化解活动。在认真做好矛盾纠纷排查工作的基础上，从6月份起要把信访工作的着力点放在两访治理和积案化解工作上，切实抓好各项任务落实。以解决涉及劳动保障、林权纠纷、重点工程建设以及涉法涉诉等方面存在的信访突出问题为重点，认真进行梳理，逐案逐项明确责任主体，制定具体措施，逐项解决落实，力争案结事了、息诉罢访。三是切实加大重点群体上访稳控力度。认真摸清重点群体上访底子，分类建档。加强对各类群体上访重点人员的持续监控，密切关注其动态，抓好稳控工作，建立有效的沟通对话平台，宣传有关政策。在做好教育稳控的同时，加大依法处置力度，坚决杜绝各类群体性赴省进京异常上访，全力维护社会大局稳定。四是着力抓好初信初访处理接待工作。对来信来访，要按照谁主管，谁负责和分级负责，归口办理的原则，及时办理。对信访人的合理诉求，要从关心和爱护的角度出发，尽力帮助解决，避免重复信访;信访人的诉求不合法或反映的问

题与事实不符，要通过耐心细致的解释工作，使上访群众心服口服，防止矛盾激化，杜绝因处置不当而造成越级信访的问题。要进一步规范信访举报件的调查处理，严格审核把关，严格办理程序，切实提高初信初访的办结质量。要落实跟踪督办制度，坚持把开展下访活动作为督办解决初信初访问题的重要方法，提高工作效能，坚持抓早、抓小，抓到位，认真听取群众的意见和建议，及时研究解决群众初信初访问题，有效防止重信重访和越级上访。五是进一步落实信访工作责任制。继续开展市直林业系统主要领导干部定期接访和局领导下访、约访制度。要以事要解决为目标，继续落实领导信访工作责任制、领导接待日及领导预约、领导包案等制度，逐案落实责任单位、责任领导和责任人员，切实做好解疑释惑、疏导情绪、化解矛盾的工作，提高落实和执行制度的自觉性、实效性，使解决信访问题的各项工作实现规范化、制度化。切实执行信访工作有关制度，严格规范信访部门和上访人员的行为，维护良好的上访秩序。建立健全信访工作责任追究制度，解决信访工作中不负责任的问题，不断增强各级信访工作人员的责任意识和法制意识。六是着力加强与相关部门的协调与配合。做好同综治、公安、社保、工会、组织等部门的沟通协调与配合，发挥信访重大问题联席会议的重要作用，齐心协力解决好林业改革与发展过程中出现的各种矛盾和问题。注重发挥我市林业网站的作用，提高信访信息工作的实效性，不断畅通信访渠道，倾听职工群众的意见和呼声，抓住解决问题的关键，及时有效地把矛盾化解在基层，把问题解决在萌芽状态，为促进全市林区的和谐稳定和林业的改革与发展做出积极贡献。

## 2017信访工作总结二

信访工作是倾听群众呼声的窗口，今年以来，我局把信访工作作为为民办实事的一个重要载体，一项民心工程来抓。在市委、市政府的正确领导下，以\*\*\*理论为指导，全面贯彻落实三个代表重要思想和党的十七大精神，切实加强对信访工作的组织领导，为人民群众解决实际问题，有效地维护了社会稳定，促进经济健康发展。具体情况如下：

### 加强组织领导、健全工作制度、完善办事程序、认真做好价格信访工作

(一)进一步加强组织领导，实行信访工作领导责任制。局信访领导小组由局长任组长、副局长任副组长，各科室负责人为成员。局长为信访工作第一责任人，全面负责信访工作的安排部署和组织实施，副局长主管信访案件的立案查处工作，对重大信访案件实行领导包案责任制。价格举报中心设在物价检查分局，并加强了12358价格举报专线电话，明确了工作职责、工作程序和工作纪律，建立了24小时值班、接听、登记、呈批、移送办理、答复、存档、保密等一整套价格举报工作程序，对受理的价格投诉案件，以及重大价格信访案件将依法立案查处。

(二)不断完善信访工作制度、健全信访工作程序。随着物价部门工作职能的转变，定规则、当裁判成为物价部门服务群众的一项重要工作。面对价格信访案件的不断增加，我局进一步完善了价格信访工作制度，健全了价格信访工作程序，实行了省、市、县价格信访案件、价格举报案件统一领导、归口办理的工作体系。局信访领导小组或价格举报中心在接到群众来信来访和投诉举报的当日填写《来信来访及举报案件记录表》，三日内提出拟办意见报主管局长审批后，由管辖科室和主办人员限期进行调查取证，提出处理意见。

(三)热情服务、严格执法，杜绝门难进、脸难看、事难办现象发生，切实做到为民排忧解难。价格问题直接影响群众的切身利益，对待群众来信来访的态度，直接影响着信访工作的顺利开展，也影响着物价部门的形象。对群众反映的价格问题我们坚持做到接待热心、调查耐心、处理细心确保群众踊跃投诉，用法律武器来保护自己的合法权益，避免造成激化矛盾，形成越级上访。今年，我局把改变服务态度作为搞好信访工作的主要环节来抓，首先是选调服务态度好的同志充实信访工作，热情接待来访群众，让群众感受到一种温暖，切实做到来有迎声、问有答声、走有

送声。其次是强化物价检查分局办案质量，指定素质较高的执法人员办理价格信访案件，对信访案件不回避，不拖压，抓住要害问题，彻底解决。三是广泛了解群众关注的热点、难点问题，从源头上治理价格秩序，规范价格行为，消除价格矛盾，稳定群众情绪。

(四)积极开展价格举报工作，切实维护消费者合法权益。今年，我局共受理价格信访案件18件。根据我们的统计，群众来信来访重点集中在涉农收费、医疗收费、药品价格、教育收费等问题上。我局针对这些敏感性较强的价格和收费问题进行专项整治，并将处理结果信息及时反馈群众，切实做到了件件有落实，事事有回音，并且未出现一例越级上访和行政诉讼案件，有力促进了我市和谐、文明社会的创建。

## 二、信访工作中存在的问题及今后的打算

(一)存在问题。一是在市场经济条件下，价格管理模式发生了很大变化，大部分商品和服务价格放开，在竞争行业，价格争议不断发生，协商解决存在很大困难。二是许多部门和行业乱涨价、乱收费问题依然比较严重，有的甚至屡查屡犯，群众连年举报投诉，问题得不到根治，成为信访工作的难点问题。三是物价政策宣传不到位，无效投诉多。各种价格法律法规，调定价项目是以红头文件的形式下发，发行范围小，涉及面窄。老百姓无从了解，只有一些调定价项目可以从报纸上获悉，对放开商品以及政策调整情况老百姓知道甚少，造成无效投诉较多。

(二)今后的工作打算。针对上述问题，我们打算，一是要进一步加强组织领导，加强对信访案件办理情况的督促落实，不断总结经验，把信访工作抓在手里，落到实处，少务虚，多务实，提高信访案件的办结率。二是对信访案件进行分类管理，合理划分，减少工作程序，提高工作效率。三是要建立和形成促进不断提高队伍素质的机制，提高执法人员依法办理信访案件的工作水平。四是加大价格法律、法规和物价政策的宣传，通过各种渠道，采用多种方式，让群众掌握相关政策，增强法制意识，对价格违法行为实施社会监督，减少无效投诉。五是进一步加强价格管理和价格监督检查工作，治理和整顿市场经济秩序，从源头上预防和治理价格矛盾，把治表和治本结合起来，提高物价部门的信访工作水平。

更多工作总结 请访问 <https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发