

2025年年度信访工作总结

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/282030.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

做好信访工作对我们社会的稳定，人民的安稳生活具有十分重要的作用。下面是小编搜集整理的2016年年度信访工作总结，欢迎阅读。更多资讯请继续关注信访工作总结栏目！

2016年年度信访工作总结

20xx年，怀化市深入贯彻用群众工作统揽信访工作的精神，以适应新形式、创造新机制、建立新秩序的思路为指导，以为党的***胜利召开营造稳定和谐的社会环境为主要目标开展信访工作，继续开展大接访、大化解、大宣传、大规范活动，重点推进领导垂范、民生幸福、干群连心、热点降温、机制创新等五大工程，取得了融洽党群干群关系、健全信访群工机制、规范信访秩序、救助帮扶信访群众、促成信访总量下降、提升党政机关口碑等六个方面的显著成效。五大工程的推进，得到了广大群众的支持和拥护；六项成绩的取得，引起了上级领导的关切和重视，得到了上级领导的充分肯定和赞扬。在全国信访系统创先争优活动考评中我局有1人被评为全国先进工作者，2人被评为省级优秀工作者；全省综合治理评比，我市信访工作排名第三；省以上交办信访案件如期办结率达到100%；信访积案化解工作排名全省第三；8月中旬全省领导干部大接访工作现场会议经考察选定在我市召开，省委常委、省政法委书记孙建国，高度评价我市的工作；省政府副秘书长张严同志在会议上号召全省的信访工作要以怀化市为标杆党的***期间我市被评为全省信访维稳工作先进单位；中共中央政法委内刊《政法动态》专题推介了我们的信访工作（《政法动态》20xx年10月10日，《湖南省怀化市着力推进五个创新有效解决信访问题》）。

20xx年，全市信访总量为8326批次31294人次，与2007年以来的信访高峰期比较批次下降10.1%、人次下降7.3%；进京访88批次94人次，同比批次下降37.1%、人次下降41.3%，其中非正常进京访78批次78人次，同比分别下降26.7%、32.4%；赴省访345批次758人次，同比分别下降29.4%、20.6%；越级到市访768批次5026人次，同比下降33.7%、35.9%。人民来信1036件次，同比下降53.6%，比2007年以来的高峰期下降27%。20xx年省里下达我市的控制指标是进京非正常访不得超过80人次、重复非正常上访不得超过36人次；我市实际分别发生78人次、35人次，两项按人口比排名我市均为全省倒数第一。市县两级210余名党委政府领导累计公开坐班接访1578天次、下访2480天次、约访1754人次；主持和参与处理疑难信访问题1726件次；批阅人民来信1510件；网上阅信（贴）11600多件次、回帖（或交转督办）1960多次；直接到民情热线（电台）答复群众126次；到信访矛盾高发地区调研1850多天次；累计接待信访群众9160余人次，直接督办处理信访事项512件次，带头包案476件，救助帮扶1130人次，协调救助资金680余万元；形成信访调查报告149篇，理论探讨文章57篇；不仅直接处置了一大批信访事项，化解了一大批信访积案，融洽了党群干群关系，还创新了信访处理方式、畅通了民意诉求表达渠道。

一、主要做法

信访工作是直接的民生工作，政策性很强。怀化市委提出抓信访就是抓民生，党的***期间要突出抓好信访工作，把信访工作作为一把手工程来抓好抓落实!实际工作中，把信访工作作为阶段性的中心工作，像抓项目、抓工程一样突出重点，抓住难点，逐项落实。

(一)率先抓好领导垂范工程。市委、市政府的重视绝不停留在口号上、会议上、文件上，而是落实在领导带头接访包案等实际行动中。元旦期间，市委书记李亿龙就亲自定题审稿并签发了《中共怀化市委关于进一步密切联系人民群众的若干规定》，确定成立市县两级群众工作领导小组并由信访局负责日常工作，全面深入落实用群众工作统揽信访工作的体制机制。元月份，市长李晖先后两次到市信访局督导信访工作开展和公开坐班接访。一年来，市委书记李亿龙公开接访下访4次，接待群众39件次195人次;亲自包案化解信访事项3件;阅批群众来信155件;向县市区党政一把手交办包案93件;累计批示救助多名信访人45余万元。市长李晖全年接访下访5天次，接访57件次215人次;包案3件;阅批群众信477件;全年5次调度包案情况，直接向县市区交办信访事项79件，通过网络(市长信箱)批阅、转交和答复群众来信1316件。全市县处级党政领导210名，全年累计接访下访1360天次，共计接访1860批次3198人次，包案1206件，如期办结信访事项1158件，累计救助信访人1600多人次1200多万元。市级党政领导亲临一线，直接接访、包案，激发了县市区、市直机关党政领导直接投入信访一线工作的积极性，全市发生的8300余件信访事项有近40%的得到副处级以上领导干部直接处置。20xx年8月，全省领导干部大接访现场经验交流会在怀化圆满召开，怀化先进经验得到了中央督导组和省省委常委、省政法委书记孙建国的高度肯定，省政府副秘书长、省信访局局长张严号召全省信访工作要以怀化为标杆。怀化市的工作经验在全省范围内全面进行推广。

(二)重点抓好民生幸福工程。20xx年，我市发生的信访事项中有近85%属于群众的利己性利益诉求，年初登记的476件积案和老户中有95%的信访人生活困难且信访事项直接涉及经济利益。按照全市总人口比计，信访涉及到生活生产困难的群众数量占全市总人口的5，如果按家庭平均人口4人计算，则占到了总人口的2%，信访涉及近10万贫困人口，这不是一个小数字!市委、市政府始终情系困难群体，把困难群众的生产生活问题摆在重要位置来解决。市委书记李亿龙在组织起草出台《中共怀化市委关于进一步密切联系人民群众的若干规定》时明确要求：市、县两级党政领导每人联系一个乡镇(街道)、一个村(社区)、一个企业、一个项目、一个特困户。每个党政机关单位帮扶一个村(社区)或困难企业、三个特困户。领导干部每年为联系点办两件以上实事，传统节日要走访慰问特困家庭。县市区副科级以上干部，每人结对帮扶一户困难群众，每年为其办一件以上实事。市长李晖在沅陵县下访时明确提出要求信访事项的终结要以妥善安置好了群众的生产生活为标准!全年我市由副处级以上领导干部包案化解信访老户、积案、重大信访事项670多件，涉及直接当事人1930人，累计给予信访、民政、司法、扶贫、捐赠等各类救助2970万元。20xx年，我市通过救助协议息访的有260多件次580多人次。自2007年以来，我市信访部门累计救助830件次2700人次1800多万元，被救助者安居乐业，已经全部息访。

(三)关键抓好干群连心工程。过去，部分信访人的信访请求就是要见书记、要见市长经常有信访人到书记、市长办公室、宿舍门口等候，还有的信访人拦截领导干部的车辆。因为信访人要见到能拍板处理其信访事项的领导干部确实不容易!针对这种现象，市委、市政府要求市县党政领导定期开展6种形式的公开接待：上班开门接访、轮流坐班接访、深入基层下访、包案到户处访、积极主动约访、定期网上接访。使需要面见领导干部的信访人都有机会直接见到能够管事能够拍板的领导干部。《中共怀化市委关于进一步密切联系人民群众的若干规定》还要求：市直机关处级以上领导干部每年下基层不得少于60天;县市区处级以上领导干部不得少于90天;县市区科级干部不得少于100天。处级以上领导干部一年内交朋友、登门入户走访的基层群众不得少于10人。乡镇干部70%以上的时间必须在基层做本职工作。怀化市还推行了便民一卡通。县市区党政领导及其各职能部

门主要领导的姓名、电话、职务、岗位职责等要印在一张卡片上，发放到各家各户，方便群众了解、咨询和反映情况。全市共印发了近80万份便民一卡通发放到户。兼任怀化市群众工作领导小组办公室主任的市政府副秘书长、市信访局局长李述文同志，率先落实，他的手机储存了120多名老户的电话，成了信访人热线电话，近一年来接听老户电话1600多次。全年，全市正科级以上党政领导干部1100余人累计下基层约6万余人次，其中直接走访信访人30000余人次，重点解决信访事项5000余件次，并通过排查发现和处理的3000余件可能上访的稳定隐患事项。

(四)突出抓好热点降温工程。与改革攻坚紧密联系在一起的信访工作和其他党政机关的工作一样有难点、有热点，有一时难以攻破的症结。近年，全市面临的信访突出问题有涉法涉诉、城乡建设、劳动社保、国土资源、医患纠纷、民政优抚6类，占常年信访总量的65%左右。信访积案大化解活动的主要内容就是解决这些热点问题，给热点降温。今年2月份以来，全市集中开展信访积案化解百日会战活动。全市认真清理摸排信访积案476件(其中省信访局指定化解的177件、中央政法委交办的涉法涉诉案件32件)。对这些信访积案，我们采取领导包案、模块化管理、程式化处置和多渠道终结四种措施全面推动其案结事了，确保信访积案清仓见底。领导包案：就是明确所有积案都由一名县级领导以上党政领导作为包案责任人直接负责处理。另外，我市还对一些突发事件、新发生的赴省进京访事项采取随机包案的方式指定县级包案领导。年内，市委书记李亿龙、市长李晖分别两次集中向县市区党政领导交办包案260余件。模块化管理：就是按照信访联席会议专项小组的职能分门别类地制定信访事项归类处理程式，提高办事效率。程式化办理：就是建立健全一般信访事项处置程序、复查复核事项操作程序、涉稳事项排查和稳控程序、信访联席会议议事程序等以科学、规范的工作规程，保障信访工作有序、高效推进。多渠道终结：就是有针对性地采取依法终结、程序中止、协议化解、听证终结、救助息访等措施终结信访事项，促成了案结事了。通过一年的努力，省以上交办到我市的信访积案化解率达到100%，我市自包信访积案化解率高达93%，案结事了率达90%以上，全市仅有37件积案尚未化解，当全部稳控到位。全年仅新增老户和积案(老户为两年内三次以上赴省进京访、积案为一年以上未化解)9件。全省评比信访积案化解工作，我市排名第三。自6月份以来，我市信访热点问题迅速降温，劳动社保、国土资源、医患纠纷都不再是热点问题，每月信访量特别是越级访量也迅速减少。

(五)持续抓好机制创新工程。适应新形势，创造新机制是我市与时俱进地抓信访工作的一贯思路。近几年我市推行的四网并行信息化处访、特护期三线防控、积案跟踪帮扶、信访事项两头延伸管理、热点问题归类处置等工作机制，收效显著，相关措施、制度、机制得到广泛推介。今年，我市重点探索了信访群工新模式、越级访严密管控、老户多渠道终结、热点模块化处置、信访件程式化办理等工作机制，极大地促进了信访工作的制度化、科学化、规范化，不仅妥善解决了当前的问题，还为信访工作长效机制建设积累了宝贵经验，提供了十分有益的借鉴。越级访治理一直是信访工作中十分棘手的事情。今年，省里下达我市的进京访指标是非正常上访控制在80人次以内，非正常重复上访控制在36人次以内。才到5月份，我市进京非正常上访已达37人次，其中有个县连续两个月排名到了全省前十名之内，形势十分严峻。5月初，市委常委、市委政法委书记易贵长亲自点题开展越级访治理的调查研究。经多方面调研探讨，易贵长同志5月下旬审定签发了《关于进一步加强赴省进京信访维稳工作的通知》，该文件明确了县市区书记为进京访第一责任人和相应的追责机制，推行了超指标和末位否决制度。下半年，易贵长同志又先后两次到驻京接访劝返办指导督查。自6月份执行该文件以来，我市仅发生进京非正常上访17人次，党的**期间更是实现了零进京访，我市全年仅发生进京非正常访78人次，节省指标2.5%。与上年同比下降33.5%。

在全力推进五大工程的同时，市委市政府进一步加大对信访工作的投入，年初为信访局新增人员编制3名，科室1个;8月份再增人员编制3名，领导职数1名，科室1个。至此怀化市信访局的工作人员增至22名，超出省里规定编制17名的近30%。同时，进一步加大投入力度，市财政在20xx年

度为市信访局新增部门预算60万元，增幅达60%;另为驻京接访劝返办独立核定预算340万元，新增299万元，增幅达730%。人力财力有了保障，五大工程全面有序迅速推进，直接促成了六项成绩。干群大融合：副处级以上领导干部到户慰问、联欢8000余人次3600余天次，累计支出慰问金、帮扶金和项目扶持资金2100多万元，累计与2600余名信访人交朋友。机制大健全：新增信访群工新模式、越级访常态管控、老户多渠道终结、热点模块化处置、信访件程式化办理五项机制，均高效运行。秩序大规范：实现了五减两无：即越级访、集体访、违规访、多头访、重复访减少，无一起信访案件转化为刑事案件、无一起集访案件升级为群体性事件。民生大帮扶：通过信访调解解决矛盾纠纷4000起、直接救助2000余人次多渠道救助帮扶资金近3000万元，使5000多个家庭安居乐业。来访大下降：信访总量批次同比下降11.7%、越级访批次同比下降27.8%、进京访批次同比下降32.5%。口碑大提升：老户和积案化解息访率达93%、涉法涉诉案件转访后调解息访率达91%;综治考评民意调查中，群众满意率达到90%以上，排名全市党政机关第三;在全市作风建设工作中信访被推介为全市典型，在全市机关干部作风建设推进会上作了典型发言。六项成绩的取得引起上级有关部门的重视，全年我市被中央、省里采用的调研报告、经验总结、通讯报道有40篇。其中李晖市长撰写的《倾力打造社会和谐稳定器》被《人民信访》采用;《湖南省怀化市着力推进五个创新有效解决信访问题》被中共中央政法委《政法动态》推介。

二、主要经验

(一)思路上要长期坚持适应新形式、创造新机制、建立新秩序。这一思路是市委书记李亿龙同志经过广泛深入的调查研究，结合信访工作实际提出来的，通过近年来的信访工作实践进一步证明了其科学性和重大指导意义。在这一正确思路的指导下，我市的信访工作逐年推进，不断提质，得到了广大群众的理解和支持，信访量逐年减少，信访机制不断健全，秩序不断规范，迈进了全省先进行列。我市在今后的工作中将长期坚持这一理论指导，并适时总结相关经验向上向外推介。

(二)认识上要深刻理解大接访、大化解、大宣传、大规范。所谓大就是思想认识要大提高、工作力度要大加强，就是每个领导干部都要认识到信访工作是事关国计民生的大事情，是每个领导干部都应当积极投入其中的大事业!只有这样认识和理解大接访、大化解、大宣传、大规范才能实现信访总量大下降，信访秩序大规范，干部群众大融合。

(三)方法上要始终坚持用群众工作统揽信访工作。持续开展立家法、正家风、抓家教、读家书、搞家访、创家业活动。立家法：就是围绕信访法规、政策、制度建立健全信访工作长效机制。正家风：就是对等、拖、推、浮、倦等不良作风进行整顿。抓家教：强化学习型机关建设，并登门到户送政策、送法规、送温暖。读家书：就是要求工作人员仔细阅读群众来信，认真做好回复，适时综合概括并把家事摘要汇报给有关领导。搞家访：组织信访干部、领导干部深入开展信访人家访活动。创家业：就是帮助信访人恢复生产，发家致富。

三、存在不足

(一)管理上：层级责任制和协调联动工作尚待加强。主要体现在三跨三分离信访事项的管理责任难落实;应由市直、县直机关主管和负主要责任的信访事项责任下压到乡镇、社区的多;上级主管部门、责任部门推卸责任而向下施压的时有发生。职责不明，致使部分信访事项脱管、失控。个别垂直管理部门的信访事项下压到地方政府，导致地方政府无过错、无相关职权，却要负信访工作责任。如邮政系统改制解聘人员，交由地方稳控。

(二)政策上：信访工作者和信访人的责任需要明晰。信访工作的范围不够明确，信访工作人员

的责任追究没有法定依据，信访人一般只承担刑事责任，而很少负违法责任。这些政策和法规无明文规定的问题，直接影响到信访制度的建立健全，也在信访人产生法无明规、罚不责众的误导。还有涉嫌违法犯罪的检举揭发、举报投诉事项，以信访甚至缠访的形式出现，信访部门无权处置，却被交办、包案，没有明确的移交转交政策。

(三)制度上：信访问题源头责任追究和纠错机制不健全。对导致信访事项产生的决策源头实行什么样的责任追究?还没有明确规定。不要说追责，即便是信访部门论定需要改进、纠正的事项，该如何纠错，也没有规定的程序。今后的工作中要加强信访政策理论研究的工作。对信访事项裁定以后如何执行到位、对不执行者如何追责等都没有相应规定。

四、201x年计划

(一)总体思路：深入贯彻落实党的***精神，继续围绕适应新形势、创造新机制、建立新秩序的思路，扎实做好信访工作，大力推进大接访、大化解、大宣传、大规范活动，切实做到事要解决，案结事了，逐步建立起以民生为主题，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，能够切实保障民生，构建和谐制度化、规范化、科学化的信访工作新格局。

(二)具体目标：全面完成省局和市委、市政府交办事项。来信来访总量要控制在3万人次以内，比上年度减少5%以上，越级访和赴省进京非正常访要持续递减，杜绝三次以上进京重复访;初信初访办结率要达到98%以上;市以上交转信、访事项的按期办结率要达到100%;信、访综合案结案率要达到95%以上;年内新发生案件的重信重访率要控制在5以内;长期坚持党政领导公开接访领导包案、联系群众的制度;进一步加强信息和宣传工作，全年编写《接访信息》、《呈阅件》50期以上。确保省里对我市的综合目标考核、行政绩效考核、社会治理综合考核中信访工作的得分位于全省前列，争创全省信访工作先进集体。

(三)主要措施：深入推进《中共怀化市委委员会关于进一步密切联系群众的若干规定》(怀发〔20xx〕1号)文件的落实，持续以抓工程抓项目的方式推进五大工程。把五项工程的目标指数量化到月份、量化到单位、量化到人员，推行《党政领导一岗双责信访岗位责任目标管理考核细则》，严肃管理。一是率先抓好领导垂范工程。二是重点抓好民生幸福工程。三是关键抓好干群连心工程。四是突出抓好热点降温工程。五是持续抓好机制创新工程。2013年则要主动自觉地规范工程管理，突出工程效果，进一步把五项工程提升为信访工作、群众工作的长效机制。

2016年年度信访工作总结

半年来，在局班子的正确领导下，在上级业务部门和有关单位的指导和帮助下，我局水库移民信访维稳工作按计划圆满完成股室半年工作及相关挂点工作。

一、提高认识，统一思想，确保稳定。

半年来，我局始终把库区和移民安置区的信访稳定工作作为全区水库移民管理和加快库区经济发展的头等大事来抓，充分认识信访维稳工作形势的严峻性、紧迫性，增强做好库区和移民安置区社会稳定工作的责任感和紧迫感。狠抓第一要务促发展，落实第一责任保稳定。

二、制订信访维稳计划，签订信访维稳工作目标责任状。

年初根据我区的工作实际,拟出我区库区移民信访维稳工作计划,明确库区移民信访维稳工作目标责任,与市移民局签订信访维稳工作目标责任状,明确职责、义务、奖罚等规定,把**乡、**乡、**镇移民人数多的乡镇作为维稳工作重点;明确乡镇、村委会维稳职责;注重抓源头治根本,做到大事不出区、中事不出乡镇、小事不出村使移民反映的热点、难点问题得到有效解决并落实了库区移民信访维稳工作责任制和工作任务。

三、把配合挂点乡镇村屯项目施工、领导下访接访融合到开展矛盾纠纷排查化解工作当中,建立排查化解台账。

半年来,我局每月开展库区移民矛盾纠纷排查化解工作,在局长詹锡力的带领下分管领导亲自带队,深入库区和移民安置区开展矛盾纠纷排查工作,对库区移民宣传党和国家的有关法律法规及移民政策,虚心听取移民对我局工作中的意见和建议,耐心做移民政策宣传思想工作,建立健全矛盾纠纷排查化解台账和按时上报每月矛盾纠纷报表。

尤其是在项目施工村屯出现移民群众集体阻挠施工、不按图纸施工、甚至有个别人员无理取闹故意破坏施工环境等问题时主要领导都亲自带队到村屯约访接访群众,到现场耐心细致的做政策宣传、解释工作。上半年及时排除化解了**乡**村车田二队移民新村部分移民阻挠施工村屯道路问题;排除化解了**乡**村**屯移民新村集体阻挠施工要求变更排水沟和设计外增加挡土墙问题;排除化解了**镇**搬迁队个别人员无理取闹故意破坏施工环境问题;排除化解了**镇中龙村何屋屯村屯道路施工土地纠纷问题。

股室挂点乡镇配合村屯项目施工进度完成情况。挂点**乡基础设施、移民新村全部开工建设。新建**村福廖三队移民新村旧房改造全部7户完成2户;红江大江一队移民新村旧房改造全部3户完成2户;**牛麻一队移民新村旧房改造全部37户完成11户;**牛麻一队移民新村旧房改造全部37户完成11户,牛麻二队全部完成旧房改造;**福庆一、二队移民新村旧房改造全部29户完成25户;**村**屯移民新村旧房改造全部10户完成7户;施工进度缓慢的是**村车田二队移民新村村屯道路,旧房改造全部完成;所有外墙装饰尚未实施建设。

四、做好库区移民来信来访的接待工作,虚心听取移民的呼声。

半年来,共接待库区移民来访23批次46人,答复来信来函2份,已全部处理答复完毕。4月份参加区信访下乡活动接受群众咨询62人/次、现场解答问题39个,当场答复38件,事后协调1件。主要领导下访接访群众12处/次,确保了全国、自治区、市两会广西区三月三、清明节期间的信访维稳工作等各重要时段和敏感节点的平稳过渡。实现了我区库区上半年没有库区移民群体事件,无一移民进京赴邕非正常上访的目标,维护了我区库区和移民安置区的社会稳定。

五、存在问题及下半年维稳工作计划:

一是库区的乡镇人民政府、行政、司法调解还没有衔接起来,矛盾纠纷大排查、大调解长效机制还没有健全符合我区移民工作实际的工作机制;二是移民政策宣传不够深入,主观原因主要是移民存在依赖思想、经济发展环境差、渠道不畅、办法少、人的素质低等。

下半年继续把库区信访维稳工作头等大事来抓,列入局重要工作议事日程;深入开展矛盾纠纷排查化解工作做到发现问题及时处理和解决。加大力度做好挂点乡镇项目施工进度,确保年内维稳目标的实现和库区移民的社会稳定的同时挂点**乡基础设施、移民新村全部建设完工。

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