

最新人大信访室工作总结(通用5篇)

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，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

人大信访室工作总结篇一

信访工作是人大及其常委会联系人民群众的重要渠道，是人大及其常委会履行法定职责、接受人民群众监督的重要途径。下面是小编搜集整理的2019人大信访工作总结，欢迎阅读。

××区人大常委会自去年9月成立以来，信访工作在市人大信访局的指导、常委会的直接领导下，坚持科学发展观的态度，认真贯彻《信访条例》和人大信访工作的有关规定，取得了一定成绩，较好地促进了“一府两院”依法行政、公正司法，保障了群众的合法权益，维护了社会公平与正义。现将我区人大常委会信访工作情况总结如下。

自区人大常委会成立以来，常委会非常重视人大信访工作，迅速成立和健全了人大信访科，配齐配强了人员。自去年9月份以来，共接到群众来信来访37宗，其中涉及征地拆迁补偿的11宗，环境、噪音污染4宗，反映职工转制后补偿未落实的3宗，反映法院执行不力2宗，反映检察院错误逮捕1宗，反映他人侵占房屋1宗，反映教师待遇与开发区待遇不同1宗，违反计划生育股份分红1宗，反映村干部违法拍卖土地1宗，接受群众咨询有关法律问题、不属于人大信访受理范围的案件13宗，目前，未发生来人大上访的群体性事件，全部信访案件均已及时转办和交办，并及时回复当事人，做到件件有落实，事事有回音，使信访人希望而来，满意而归。

从以上情况来看，目前我区人大信访特点主要表现为“三多二少一没有”：一是从分类上看，反映征地补偿的信访件多，占全部信访件的29.7%。二是受理范围来看，不属于人大信访受理范围的信访件多，占全部信访件的35.1%。三是从性质上看，反映农村问题的信访件多，占全部信访件的56.8%。四是从信访规模看，集体上访或联名上访少，只发生2宗联名上访。五是从表现形式看，越级上访少，只有2宗。六是从人大业务看，没有发生投诉人大代表的信访件。

由于我区是新设立的行政区，新近接管的大部分都是农村地区，在原来经济功能区的基础上，行政功能将进一步增强，要求依法行政的层次更高，各种利益的调和将更加复杂，信访案件必然增多，信访形势不容乐观。一是人大信访的工作量增多，以前开发区没有人大，现在许多群众对区人大还是很了解，不知道人大也有信访职能。人大信访工作全面铺开 after，群众到区人大信访的案件就会随之增多。二是区人大信访科人员少，对于信访案件增多的情况下，会疲于应付，使人大信访科成为“邮政局”、“中转站”。三是农民法制观念淡薄，对一府两院在依法依规依政策办事的情况下，不理解、不执行，当自身利益得不到主张，又没有足够证据的同时，动不动就会上访。四是有些部门领导对群众信访不重视，对来访来信不及时解决，导致信访人认为只有一信多投、反复访、重复访、越级访才有效果的感觉。五是群众匿名信多，调查反馈难度大。六是对老上访户办法不多，缺乏必要的法律手段来息诉息访。

一是健全区人大信访工作制度，制定《××区人大常委会信访工作暂行办法》，进一步加强和区政府信访部门的联系，构建区人大信访工作网络体系。二是制定《信访联席会议工作制度》，定期召开信访联席会议，加强区法院、检察院、公安分局的联系沟通，及时互通信访信息，及时解决信访件中遇到的重点、难点问题。三是督促街人大联组、镇人大主席团进一步落实信访工作，成立信访领导小组，设立信访接待室，配备专职信访工作人员，落实信访工作经费，建

立以人大联组、主席团为龙头，以人大代表为依托，延伸至街、村(社区)、农户的信访工作网络，聘请兼职信访信息员，促进人大在信访办理由被动接访转为主动下访，由事后处理转为超前化解，逐步实现“小事不出村(社区)、大事不出镇(街)”的信访工作目标。四是充分发挥人大代表的作用，让人大代表起到联系政府和群众之间的桥梁作用，一方面人大代表将群众的呼声和热点、难点问题反馈给政府，另一方面通过人大代表做好对群众的政策解释和疏通协调工作。同时对代表、信息员、协调员进行有关政策和法律知识的培训，依法按程序解决信访问题。五是认真探索创新新形势下人大信访工作特点，找准症结，强化区人大领导接访制度，及时跟进重点、难点、复杂的信访件，妥善分析研究处理，减少重复访、越级访信访件，真正让信访人息诉息访。

今年来，我区人大信访工作虽然取得一定成绩，但与党和人民群众的要求还有一定的差距，今后我区人大信访工作将进一步落实“三个代表”重要思想，认真为群众办实事，以开拓创新的精神，积极探索新形势下人大信访工作的新模式，努力开创人大信访工作新局面。

××市人大常委会信访工作坚持以“三个代表”重要思想为指导，不断强化为人民服务意识，积极探索新时期人大信访工作新思路、新方法，认真贯彻落实全国、省、××人大信访工作会议精神，围绕中心，服务大局，为常委会履行职权服务；为保障人民群众的合法权益服务；为维护法律尊严、维护社会稳定和促进改革开放经济发展服务。今年来，在××市人大常委会及信访工作领导小组的领导下，在各委办的齐抓共管、通力协作下，信访工作取得较好成绩。现将一年来信访工作情况总结如下：

××年，市人大信访办共受理群众来信来访499件次，较去年同期453件次，上升10%；其中来信256件，较去年同期237件次，上升7.4%；来访119批(次)814人次，咨询124件。均已交办、转办、督办完结。办结率达100%。确实做到件件有落实，事

事有回音。

一是从分类上看，反映农村和司法问题较多，分别为117件和92件，各占全年信访总量34.4%、27.1%。

二是从受理范围上看，不属于人大信访受理范围的信访件较多，60%是反映“一府两院”职能部门具体工作的问题。

三是从信访规模上看，集体联名信访件较多，共128件，占信访总量37.6%。

四是从信访频率上看，重复信访件较多，共157件，占信访总量46.1%。

五是从表现形式上看，集体访和越级访增多，如南郊村反映土地补偿问题；张媛要求护养补助金问题等。

六是从人大业务上看，反映有关人大代表的问题较少，只有2件。

1、一是反映土地纠纷、山林延包及林权证捆绑发放问题，仍当前农村信访中的热点问题；二是反映××集团伐木及农村建电站造成农田缺水问题，此仍当前农村信访中反映最强烈的问题；三是反映村干部违纪问题；四是反映农村盗伐林木问题，要求林业公安加强执法力度的呼声较大；五是反映交通事故处理不公及赔偿问题，要求依法公正处理；六是改制企业职工补偿金及工伤补偿问题等引发的矛盾；七是反映环保问题，如反映私立医院污染、建筑工地、卡拉ok厅噪音、××冷气排放等影响居民生活问题；八是反映医疗纠纷问题和民政局殡葬服务乱收费问题。

2、反映法院工作问题信访件36件，占信访总数的10.6%。其中反映法院执行不力问题突出，占法院工作问题信访件的一半。

3、反映公安工作及公安干警违法行为等问题信访件26件, 占信访总数7.6%。主要反映干警办事不力、执法不公等。

一是部分乡镇、街道和个别部门领导对信访问题不够重视, 存在对信访件反馈不及时或应付了事等现象, 导致当事人对反馈不服, 重复上访; 二是一信多投现象多, 增加了信访工作量; 三是由于集体访和越级访往往更能引起领导重视, 解决效果更快更好, 因而让上访者产生只有集体访和越级访才有效果的错觉, 故集体访和越级访不断增多; 四是群众匿名信多, 调查反馈难度大; 有些信访户法律意识淡薄, 没有足够的法律证据, 致使信访问题难以解决; 五是对信访老户、缠访户缺乏必要的法律手段促其息访。

××市人大常委会认真贯彻落实全国、省、××人大信访工作会议精神, 加强信访工作, 做到六到位。

一是认识到位。××市人大常委会领导充分认识到人大的信访工作是关系到党同人民群众的联系, 关系到社会稳定的一项具有很强政治性和政策性的工作, 并高度重视信访工作, 将信访工作列入常委会议事日程, 结合人大审议、调查、执法检查、评议、视察、个案监督等活动, 把人大的信访工作作为密切与人民群众联系的“主业”抓紧抓好, 努力开拓人大信访工作的新局面, 以适应新形势发展需要。

二是人员到位。××市人大常委会加强信访队伍建设, 做到“人员”到位, 除有一名专职信访人员外, 为进一步加强信访工作, 今年又将四位熟悉法律、农业、财经、教育方面知识的主任科员调来一起指导抓好信访工作。

三是设施到位。××市人大常委会确保信访工作“硬件”设施到位。设有专门的信访接待室, 同时专门为信访工作配齐电脑、扫描仪、打印机等设备, 并送信访工作人员到省人大进行信访应用软件培训, 以加强××与××、省人大的快速沟通联系, 确保信访渠道畅通。进而逐步做到信访电子化,

信访档案无纸化。××市人大常委会还开设信访电子信箱，拓宽信访渠道，这是××市人大常委会提高信访工作质量的又一尝试。

四是制度到位。××市人大常委会高度重视信访工作，3月份专门组织部分机关信访工作人员和乡镇人大主席赴全国信访先进单位××考察信访工作，并制定了《××市人大常委会信访工作制度》，建立重要信访问题协调会制度、信访分析会制度、领导下基层接访群众制度、信访工作联席会制度、联合办案制度、信访办理会议讨论制度、逾期未结信访案件通报制度及市人大常委会主任、市政府市长接待人大代表制度。10月份，召开全市人大信访工作联席会，构建信访网络体系并加强了乡镇人大信访工作。××市人大常委会领导坚持接访制度，坚持每月15号的接待日制度和领导下乡镇接访制度。在下乡接访中，常委会领导们做到大户下访，老户回访，难户专访，努力把问题解决在基层，把矛盾化解在萌芽状态。同时做到机构牌子上墙、领导小组名单上墙、主要制度上墙、信访网络图上墙。

五是措施到位。××市人大常委会成立了信访工作领导小组，由人大常委会一名副主任任组长，各委办主任为成员组成。

六是督办到位。我办每月选出若干件信访件作为督办件，目前已有12件被列为督办件，反馈率达100%。同时，认真实施信访办理情况通报制度，并对本年度信访办理情况进行通报；对不能及时反馈的信访件用电话和发放催办单方式进行催办，对每一件反馈件由各委办签发反馈意见单，并将反馈不清楚或办理不完整的信访件发还承办单位补办。如：××市某企业职工周某等人自××年始不断向我办上访反映因企业拒不为其交纳社保金一事，诉诸劳动仲裁，并根据仲裁生效裁决书要求法院予以执行，但法院认为社保金属于国家强制性征缴范畴，必须由劳动与社会保障局依法履行职责，该裁决的事项不属于劳动争议仲裁范围，不予执行。我办经了解情况后，得知法院和劳保局双方就受案范围问题多年来一直无法

达成共识，致使周某等人社保金问题无法解决，为此，市人大常委会领导高度重视，多次召开由市人大有关委办公室及××市人民法院、××市劳动保障局等有关部门单位领导参加的工作协调会，并以会议纪要的形式明确了法院和劳保局对此类信访件处理的职责。

人大的信访工作是人大及其常委会保持同广大人民群众联系最天然、最直接的渠道。是关系到社会稳定的一项具有很强的政治性和政策性的工作，××市人大常委会领导高度重视信访工作，把人大的信访工作作为密切与人民群众联系的“主业”抓紧抓好，以适应新形势的发展需要。

一是抓“主业”，把好审阅关。全年由人大主任、副主任审阅把关的信访件达422件，占信访件84%。如：今年4月2日，××镇退休教师郑某来信反映其多年来因××镇和××中心小学之间的误解和互相推诿等原因多年来导致其房屋修缮费一直未予补偿，经市人大常委会领导审阅批转教育局限期办理并反馈后，日前，郑老师已拿到其房屋修缮费1000元。

二是抓“主业”，为民办实事。如在××市人大常委会的监督下，市殡仪馆取消了向司仪、乐队等收取的殡葬服务费。5月26日，市民××等6人集体到××市人大信访办上访，称市殡仪馆在已向丧属收取场服务费的情况下，又向丧属所雇用的司仪、乐队等人收取场地费，每人每场25元、40元等，司仪、乐队等人又将这些收费转嫁到丧属身上，这无形中加重了丧属的负担，上访者认为这些收费没有任何有效文件规定，系乱收费，要求人大监督，依法予以取消××市人大常委会领导高度重视此信访问题，认为它关系到全市人民的切身利益，立即责成市殡仪馆就此问题当面向人大作出汇报，要求对乱收费项目应予以取消，以维护市民的切身利益。当日，市殡仪馆表示取消以上费用的收取。该服务费的取消，受到广大市民的普遍赞誉，称人大为民办了一件大好事。又如××乡××村村民××、××两人到我办反映，称她俩于××年9月在××乡××小学任教至××年7月，后下岗，

但村里一直以无钱为由拖欠她们4年代课工资共10980元。现村里有钱却仍不支付工资。我办立即将信访件转××乡政府处理，并告知上访者，村里拖欠工资是不对的，可找乡政府出面协调解决，亦可告知村委会负责人，若再不付工资就向法院起诉执行。第三天，当事人打电话到信访办，称村里已支付10980元拖欠工资，对人大表示感谢。再如，4月26日，××镇××村村民××上访反映其种了60多亩油桃，3月份油桃刚挂果时，到××农业服务公司购买农药，未料农药喷上后，油桃全脱落，给其造成较大经济损失，经查系农药为假药所致。他多次找农业服务公司协调赔偿事未果。我办将信访件转农经委后，农经委立即出面协调，现农业公司已赔偿××2万元经济损失。××多次打电话对人大表示感谢。三是抓“主业”，认真落实上级交办件。如市人大常委会领导接到××人大常委会交办的市造纸厂职工××、××不服××造纸厂破产清算组及市法院对其工伤安置补偿及××护养补偿金信访件后，立即按照××市人大常委会的交办意见，认真办理落实，并多次召开由人大牵头，政府、法院、劳保局、清算组有关负责人参加的专题会议，对该信访问题进行研究，现他们的赔偿问题已得到解决。

信访信息具有信息源广、信息量大、客观真实等特点，是观察社会的“窗口”，是了解基层、了解群众的重要渠道。今年我办继续坚持每月的信访情况汇总分析制度，对信访热点、难点进行分类、排查；努力把社会动态、社会倾向、难点问题反映出来，为人大常委会履行职责提供准确的、翔实的依据，为人大监督提供服务。目前，已作信访统计12篇，撰写信访情况分析文章4篇，供领导决策参考，我办进一步加强与乡镇人大的沟通，对苗头性的信访件及时与乡镇人大主席联系，将矛盾化解在基层。如：日前，××镇村民打电话称对林权证发放问题要到××市群访，我办立即与该镇人大主席联系沟通后，有效地制止了这起越级群访。同时，我办还积极作好人大信访宣传工作。进一步加强对《省人大信访工作条例》的宣传，积极引导群众依法信访，并撰写信访工作宣传稿9篇，其中被省《人民政坛》采用1篇《××市人大常委会督促市殡

仪馆取消乱收费》、××人大采用6篇。

1、继续构建我市人大信访网络体系。纵向建立市人大和各乡镇信访网络体系;横向建立人大与“一府两院”网络体系;内部建立人大信访办与各委办之间网络体系。市人大常委会信访工作联席会的召开,进一步完善了网络体系的构建。

2、督促乡镇人大进一步落实信访工作。现各乡镇人大主席团正着手制定信访工作制度,成立信访领导小组,要设立信访接待室,有专职信访工作人员,落实信访工作经费,建立以人大主席团为龙头,以人大代表为依托,延伸至村、组、农户的信访工作网络,聘请兼职信访信息员,推行首问责任制、领导接待日、双向承诺制、信访责任追究制等信访工作制度。今后将进一步加强乡镇人大信访工作的落实,确保乡镇人大在信访办理上改被动接访为主动下访,改事后处理为超前化解,改单向承诺为双向承诺,逐步实现“小事不出组、大事不出村、再棘手的事情也不出镇”的信访工作目标。

3、充分发挥人大代表的作用。要充分发挥人大代表的作用,让人大代表起到联系政府和群众之间的桥梁作用,一方面人大代表将群众的呼声和热点、难点问题反馈给政府,另一方面通过人大代表做好对群众的政策解释和疏通协调工作。要进一步对代表、信息员、协调员进行有关政策和法律知识的培训,依法按程序解决信访问题。

今年来,我市人大信访工作虽然取得一定成绩,但与党和人民群众的要求还有一定的差距,今后我们要切实落实“三个代表”重要思想,认真为群众办实事,以开拓创新的精神,努力探索新形势下人大信访工作的特点,努力开创人大信访工作新局面。

人大信访室工作总结篇二

人大信访工作是人大常委会机关的一项重要经常性工作。市人大常委会成立以来，在领导的重视、关心和支持下，信访处工作开展顺利，为维护人民群众的合法权益，宣传人民代表大会制度建设，推进我市的民主法制进程，促进全社会的和谐与稳定作出了积极努力。截至11月份共受理群众来信488件，接待来访390人次，信访量同比略有下降(2019年受理来信642件，接待来访553人次)，有关情况总结汇报如下：

一、基本情况

一是受理申诉类信件152件，占31%。上半年，因为常委会领导到任不久，所以群众提出申诉的信件较多，占的比例较大，达到36%，其中有部分信访人对法院作出的已经生效的判决，试图通过市人大常委会新任领导做出批示，督促法院重审，甚至作出改判。因为我们对情况比较清楚，有的信访件是市一届人大就督促法院重审过的，所以，我们努力做好息诉息访工作。下半年以来，这类信访的情况有所改善，所占的比例有所下降。

二是受理各类举报控告信161件，占33%。这类信件大多是反映基层干部特别是农村两委的主要领导，谋私、办事不公等问题，尤其是下半年以来每个月举报所占的比例都是最大的。说明群众对干部办事不公，谋私等行为非常不满意，所以到处告发，而从信访内容来看，多数不是很大不了的事，按理说乡(镇)一级政府就应当处理好的。

三是受理各类求决信175件，占36%。群众向人大写求助信，一方面是群众对人大有较高的期望值，希望人大能帮助解决实际困难；另一方面也反映出群众对人大的职能还不清楚，将人大机关当作行政部门来对待，“权力机关”的概念很多人头脑里还没有真正建立起来。

二、主要工作成绩

一是规范信件办理工作。今年开始所有寄给人大机关的信访件均由信访处拆阅，有的需要向领导报告的信件，我们及时呈报给领导，有的就直接处理，这样做一方面减轻了领导的工作量，另一方面由于采取统一“口子”进出，规范了人大信访件的办理工作。

二是加强联系和沟通，提高了办信效率。今年以来，我们除保持了与上下级人大信访联系与沟通之外，主要是加强了对市本级“一府两院”信访部门的联系和沟通，今年7月份市本级主要部门信访人员联席会议制度成立之后，建立了信访工作人员通信录，人员之间也熟悉起来了，办信效率明显提高。

三是按时汇报信访信息。我们每月底汇总信访量，及时提供给市信访局，同时写出《信访简报》呈报给常委会领导和秘办会议成员。对重要的信访动态及时向相关领导汇报，没有出现过错。

四是认真办理好省人大转办的信访事项。今年开始省人大加强了对全国人大转办信件的督办工作，规范了市、县两级人大办理省人大转办信的工作。我们严格按照省人大提出的要求和办结时限，督促市本级“一府两院”和各县(市、区)人大信访部门认真做好办理和报结工作。

五是努力完成办公室领导布置的其他任务。今年市人大加强了信息化工作，给各处下达了信息投递任务，我们已完成了全年的任务。今年9月份机关搬进新大楼，我们坚持以大局为重，主动接受并加班加点努力完成搬迁工作任务，为人大机关顺利进驻新大楼做出了自己的一份努力。

三、存在的主要问题

一是自身建设薄弱。根据全国人大和省人大对信访工作的要求，我市人大信访机构、编制、人员还存在差距，目前信访人员只能对付日常接待和信件处理，调查研究和解决问题的力度都不够。

二是我们的工作与群众的期望还存在较大差距。群众到人大来信访，尤其是涉法涉诉的信访，都希望人大能为他们申张正义、主持公道。但是人大信访对案件的办理工作要坚持不代替包办的原则，要尊重司法机关、检察机关独立办案，所以多数案件人大难以督促其启动重审或改判，久而久之群众对人大信访的满意度会越来越低，所以，在接访过程中我们必须做过多过细的解释工作。

四、明年工作打算

一是继续努力做好日常的信访工作，保持人大信访工作的连续性。

二是努力将人大信访融入全市信访工作的大格局。

三是加强信访信息化网络建设工作。

四是制定和完善市人大信访工作制度。

五是努力为信访群众排忧解难，促进社会和谐发展。

一、基本情况

2019年市人大信访办共受理群众来信来访499件次，较去年同期453件次，上升10%；其中来信 256件，较去年同期237件次，上升7.4%；来访119批(次)814人次，咨询124件。均已交办、转办、督办完结。办结率达100%。确实做到件件有落实，事事有回音。

二、今年信访的主要特点是“五多一少”

一是从分类上看，反映农村和司法问题较多，分别为117件和92件，各占全年信访总量34.4%、27.1%。

二是从受理范围上看，不属于人大信访受理范围的信访件较多，60%是反映“一府两院”职能部门具体工作的问题。

三是从信访规模上看，集体联名信访件较多，共128件，占信访总量37.6%。

四是从信访频率上看，重复信访件较多，共157件，占信访总量46.1%。

五是从表现形式上看，集体访和越级访增多，如南郊村反映土地补偿问题；张媛要求护养补助金问题等。

六是从人大业务上看，反映有关人大代表的问题较少，只有2件。

三、来信来访反映的主要问题

1、一是反映土地纠纷、山林延包及林权证捆绑发放问题，仍当前农村信访中的热点问题；二是反映永林集团伐木及农村建电站造成农田缺水问题，此仍当前农村信访中反映最强烈的问题；三是反映村干部违纪问题；四是反映农村盗伐林木问题，要求林业公安加强执法力度的呼声较大；五是反映交通事故处理不公及赔偿问题，要求依法公正处理；六是反映企业改制职工补偿金及工伤补偿问题等引发的矛盾；七是反映环保问题，如反映私立医院污染、建筑工地、卡拉ok厅噪音、佳*冷气排放等影响居民生活问题；八是反映医疗纠纷问题和民政局殡葬服务乱收费问题。

2、反映法院工作问题信访件36件，占信访总数的10.6%。其中

反映法院执行不力问题突出,占法院工作问题信访件的一半。

3、反映公安工作及公安干警违法行为等问题信访件26件,占信访总数7.6%。主要反映干警办事不力、执法不公等。

四、存在上述问题的原因

一是部分乡镇、街道和个别部门领导对信访问题不够重视,存在对信访件反馈不及时或应付了事等现象,导致当事人对反馈不服,重复上访;二是一信多投现象多,增加了信访工作量;三是由于集体访和越级访往往更能引起领导重视,解决效果更快更好,因而让上访者产生只有集体访和越级访才有效果的错觉,故集体访和越级访不断增多;四是群众匿名信多,调查反馈难度大;有些信访户法律意识淡薄,没有足够的法律证据,致使信访问题难以解决;五是对信访老户、缠访户缺乏必要的法律手段促其息访。

人大信访室工作总结篇三

区人大常委会自成立以来,信访工作在市人大信访局的指导、常委会的直接领导下,坚持科学发展观的态度,认真贯彻《信访条例》和人大信访工作的有关规定,取得了一定成绩,较好地促进了“一府两院”依法行政、公正司法,保障了群众的合法权益,维护了社会公平与正义。现将我区人大常委会信访工作情况总结如下。

自区人大常委会成立以来,常委会非常重视人大信访工作,迅速成立和健全了人大信访科,配齐配强了人员。自去年9月份以来,共接到群众来信来访37宗,其中涉及征地拆迁补偿的11宗,环境、噪音污染4宗,反映职工转制后补偿未落实的3宗,反映法院执行不力2宗,反映检察院错误逮捕1宗,反映他人侵占房屋1宗,反映教师待遇与开发区待遇不同1宗,违反计划生育股份分红1宗,反映村干部违法拍卖土地1宗,

接受群众咨询有关法律问题、不属于人大信访受理范围的案件13宗，目前，未发生来人大上访的群体性的事件，全部信访案件均已及时转办和交办，并及时回复当事人，做到件件有落实，事事有回音，使信访人希望而来，满意而归。

从以上情况来看，目前我区人大信访特点主要表现为“三多二少一没有”：一是从分类上看，反映征地补偿的信访件多，占全部信访件的29.7%。二是受理范围来看，不属于人大信访受理范围的信访件多，占全部信访件的35.1%。三是从性质上看，反映农村问题的信访件多，占全部信访件的56.8%。四是从信访规模看，集体上访或联名上访少，只发生2宗联名上访。五是从表现形式看，越级上访少，只有2宗。六是从人大业务看，没有发生投诉人大代表的信访件。

由于我区是新设立的行政区，新近接管的大部分都是农村地区，在原来经济功能区的基础上，行政功能将进一步增强，要求依法行政的层次更高，各种利益的调和将更加复杂，信访案件必然增多，信访形势不容乐观。一是人大信访的工作量增多，以前开发区没有人大，现在许多群众对区人大还是很了解，不知道人大也有信访职能。人大信访工作全面铺开 after，群众到区人大信访的案件就会随之增多。二是区人大信访科人员少，对于信访案件增多的情况下，会疲于应付，使人大信访科成为“邮政局”、“中转站”。三是农民法制观念淡薄，对一府两院在依法依规依政策办事的情况下，不理解、不执行，当自身利益得不到主张，又没有足够证据的同时，动不动就会上访。四是有些部门领导对群众信访不重视，对来访来信不及时解决，导致信访人认为只有一信多投、反复访、重复访、越级访才有效果的感觉。五是群众匿名信多，调查反馈难度大。六是对老上访户办法不多，缺乏必要的法律手段来息诉息访。

一是健全区人大信访工作制度，制定《**区人大常委会信访工作暂行办法》，进一步加强和区政府信访部门的联系，构建区人大信访工作网络体系。二是制定《信访联席工作会议

制度》，定期召开信访联席工作会议，加强区法院、检察院、公安分局的联系沟通，及时互通信访信息，及时解决信访件中遇到的重点、难点问题。三是督促街人大联组、镇人大主席团进一步落实信访工作，成立信访领导小组，设立信访接待室，配备专职信访工作人员，落实信访工作经费，建立以人大联组、主席团为龙头，以人大代表为依托，延伸至街、村（社区）、农户的信访工作网络，聘请兼职信访信息员，促进人大在信访办理由被动接访转为主动下访，由事后处理转为超前化解，逐步实现“小事不出村（社区）、大事不出镇（街）”的信访工作目标。四是充分发挥人大代表的作用，让人大代表起到联系政府和群众之间的桥梁作用，一方面人大代表将群众的呼声和热点、难点问题反馈给政府，另一方面通过人大代表做好对群众的政策解释和疏通协调工作。同时对代表、信息员、协调员进行有关政策和法律知识的培训，依法按程序解决信访问题。五是认真探索创新新形势下人大信访工作特点，找准症结，强化区人大领导接访制度，及时跟进重点、难点、复杂的信访件，妥善分析研究处理，减少重复访、越级访信访件，真正让信访人息诉息访。

今年来，我区人大信访工作虽然取得一定成绩，但与党和人民的要求还有一定的差距，今后我区人大信访工作将进一步落实“三个代表”重要思想，认真为群众办实事，以开拓创新的精神，积极探索新形势下人大信访工作的新模式，努力开创人大信访工作新局面。

近年来，随着依法治国深入人心，民众的法律意识不断增强，对人大的性质、地位和作用也有了更多的了解，有事找人大，成了人们参与政治和经济活动、维护合法权益的重要途径。因此，我们紧紧围绕改革、发展、稳定的大局，忠实实践“三个代表”重要思想，督办了一批重要的群众信访案件，维护了社会的稳定，促进了经济的发展，取得了较好的社会效果。我们的主要做法如下：

x区人大常委会高度重视信访工作，做到了“三个到位”。一

是思想认识到位。新一届人大常委会组成后，通过学习和信访实践，认识到：人大信访工作是国家权力机关密切同人民群众联系的桥梁和纽带，是人大及其常委会依法实施监督的基础性工作。通过信访渠道，可以体察民情，了解民意，发现民智，掌握“一府两院”的执法情况，为人大常委会实施有效监督，进行民主和科学决策提供可靠依据。做好人大信访工作，对于贯彻“三个代表”的重要思想以及落实依法治国的战略方针，加强社会主义民主和法制建设，保证宪法、法律的正确实施，维护政治稳定和社会安定，都具有重要意义。领导思想认识到位，伴生了一系列规章制度、必要措施的跟进。二是工作制度到位。为了更好地适应新形势下的人大信访工作，使信访工作逐步走上制度化、规范化的轨道，我们加强了信访工作制度化建设。依据宪法、法律和人大工作的有关规定，我们在总结以往经验的基础上，修订完善了《□x区人大常委会来信来访工作办法》。明确了信访工作的指导思想、任务和责任，规定了来信来访的接待、受理、转办、交办、督办、反馈等程序，使信访工作任务明确，责任清楚，程序合法，切实做到有章可循，克服了工作上的随意性。三是领导责任到位。明确信访工作由主管领导具体抓，其他领导协助抓，信访部门专门抓，各个工委对口抓，形成了各级领导全员抓信访，人人有责任的合力。常委会主任会议还不定期听取信访工作情况汇报，研究群众反映强烈的重大案件和社会热点问题。同时，坚持主任接待日制度，每月的15日，由驻会的人大常委会主任轮流负责接待人民群众的来访，听取来访群众的意见和要求。设立主任接待日，密切了与人民群众的联系，提高了人大常委会的威信。有的群众说：“人大领导面对面听我讲情况，切实为我们解决问题，人大真是为咱老百姓办事的机关。”

人大信访工作是一项深入细致的群众工作。因此，在工作中，我们没有拘泥于就案说案，就事论事，而是充分利用“窗口”优势，不失时机地向上访群众做宣传、感化工作。首先，在宣传群众方面，注重针对来访群众所反映的问题，主动宣传有关法律、法规和方针、政策，耐心进行思想工作，使来

访群众在反映问题的同时，受到一次政策、法律教育。其次，在感化群众方面，我们坚持把来访群众当主人，把自己当公仆，用热情可亲的态度，朴素温和的语言，细心体察的方法，及时正确地把握其心态，以情感人，以理服人，妥善处理各类信访矛盾，基本做到了遇怒劝导，遇气同情，遇悲安慰，遇疑解释，遇弱扶助，为其创造了说话吐怨的氛围，让其正当要求得到满足，难题得以排解，使其负气而来，满意而去。

我们就让承办单位的有关人员与我们共同接待当事人，共同做当事人的工作，这样即消除了承办人员与来访群众之间的误会，也避免了承办单位之间相互推诿、扯皮，造成案件欠拖不办的局面。

到人大信访的案件，多是情况复杂，涉及面宽，当事人多处上访，没有结果的。对此类案件，我们坚持依法监督，一抓到底。

2019年10月初，当事人王某到人大来访，反映其作为原告的一继承案件，相同的原、被告，相同的法律事实，相同的法律依据，一审法院作出了两份截然不同的判决，且一份对原告比较有利，一份对被告比较有利，两份均送达给原告，原告不知以哪份为主。接访后，接待人员遂向分管领导主任作了汇报，主任当即决定，作为个案进行严查快办。经信访科的同志走访当事人，调阅案卷，向合议庭成员、主管副院长了解情况，发现该案因承办人业务素质不高，工作责任心不强，导致案件审理中多处程序违法。民事诉讼以公正审理案件为出发点和归宿，诉讼中的公正一是程序公正，二是实体公正。程序公正是过程，实体公正是结果，程序公正是实体公正的重要保障。该案在深入调查、全面了解情况后，向主任会议进行了汇报，经研究由一审法院启动审判监督程序，依法再审。该案的详情，在民事执法大检查中，在区人大常委会上进行了通报，区法院中层以上干部旁听了常委会。该信访案的办结，不仅纠正了一起错案，依法维护了当事人的合法权益，还对法院审判人员进行了增强执法自觉性的教育。

面对新的形势，如何加强和改进信访工作是一个新的课题。根据我们近年来的工作实践，我们认为应坚持以下几点：

一是接待要热情。信访工作是一项广泛的群众工作，上访人员和信访来自四面八方，很多人是多方求助无果才来求助人大，对人大信访充满信任。近些年来，到人大信访的越来越多，人大信访的压力越来越大，但我们决不能因为上访的人数多了就厌烦。要理解上访人员的心情和难处，决不能采取一拒、二推、三发火的办法来对待他们。如我区的老上访户。每次来访都是牢骚满腹，但我们不因为他胡说乱讲就发火。而是反复给他讲道理，肯定其有道理的陈述，批评其错误的做法，解决其合理的要求，使这位十多年因多种事由上访不止的老户，2019年停访息诉。

二是要抓住重点。实践证明，人大信访工作，只有抓住为人大常委会履行各项职权服务，才能更好地发挥人大信访工作的作用。因此，人大信访工作要注意根据常委会的工作要点，收集相关的信访信息，对群众普遍关注的一些热点问题做一些调查研究，把信访工作与人大常委会的执法检查、工作评议、代表视察活动密切结合起来，这样，既加强了监督的针对性，也促进了一些信访问题的落实。

三是要加强协调。人大信访工作的特点之一是注重程序性和间接性，不直接处理问题。绝大部分问题都要以转办交办的形式转请有关部门处理。因此搞好与“一府两院”之间的协调沟通十分必要。只有协调理顺好上下左右的关系才能保证人大常委会交办、转办的信访件落到实处。从我们的工作实践情况看，采取联席会、座谈会、内部通报等形式，与“一府两院”保持联系沟通，效果是比较好的。

四是要注重实效。信访工作的目的就是为了保障公民的合法权利，推动法制建设和为政清廉，促进社会稳定、经济发展。实现这一目标，让上访人满意的关键就在于处理落实。不能认为人大信访工作就是转运站，只是听听、看看、转转而已。

除了信访反映涉及到人大选举任免人员的问题、换届选举中的问题以及人大职权范围内的其他问题，人大及其常委会可以直接调查处理外，转办的重要信访件要建立督办和回访监督制度，督促承办单位认真调查处理，并给人大常委会报告处理结果；对举报国家公务人员失职、渎职、执法违法的信访件，要及时转交纪检、监察部门和检察机关调查处理，绝不偏袒庇护，从而使人大信访件件有着落，事事有结果。

通过几年来的探索和实践，我们x区人大常委会探索出了一条适合人大监督职能、满足人大工作需要、有效解决信访问题的的工作路子，取得了一些经验和体会。但与完善人大制度的要求和人民群众的期望相比，仍有很大的距离，还有待于我们在今后的工作中不断改进和加强。

我们就让承办单位的有关人员与我们共同接待当事人，共同做当事人的工作，这样即消除了承办人员与来访群众之间的误会，也避免了承办单位之间相互推诿、扯皮，造成案件欠拖不办的局面。

四、对有重大影响的案件，抓住不放，全程监督。

到人大信访的案件，多是情况复杂，涉及面宽，当事人多处上访，没有结果的。对此类案件，我们坚持依法监督，一抓到底。

2019年10月初，当事人王某到人大来访，反映其作为原告的一继承案件，相同的原、被告，相同的法律事实，相同的法律依据，一审法院作出了两份截然不同的判决，且一份对原告比较有利，一份对被告比较有利，两份均送达给原告，原告不知以哪份为主。接访后，接待人员遂向分管领导主任作了汇报，主任当即决定，作为个案进行严查快办。经信访科的同志走访当事人，调阅案卷，向合议庭成员、主管副院长了解情况，发现该案因承办人业务素质不高，工作责任心不强，导致案件审理中多处程序违法。民事诉讼以公正审理案

件为出发点和归宿，诉讼中的公正一是程序公正，二是实体公正。程序公正是过程，实体公正是结果，程序公正是实体公正的重要保障。该案在深入调查、全面了解情况后，向主任会议进行了汇报，经研究由一审法院启动审判监督程序，依法再审。该案的详情，在民事执法大检查中，在区人大常委会上进行了通报，区法院中层以上干部旁听了常委会。该信访案的办结，不仅纠正了一起错案，依法维护了当事人的合法权益，还对法院审判人员进行了增强执法自觉性的教育。

五、几点体会

面对新的形势，如何加强和改进信访工作是一个新的课题。根据我们近年来的工作实践，我们认为应坚持以下几点：

一是接待要热情。信访工作是一项广泛的群众工作，上访人员和信访来自四面八方，很多人是多方求助无果才来求助人大的，对人大信访充满信任。近些年来，到人大信访的越来越多，人大信访的压力越来越大，但我们决不能因为上访的人数多了就厌烦。要理解上访人员的心情和难处，决不能采取一拒、二推、三发火的办法来对待他们。如我区的老上访户。每次来访都是牢骚满腹，但我们不因为他胡说乱讲就发火。而是反复给他讲道理，肯定其有道理的陈述，批评其错误的做法，解决其合理的要求，使这位十多年因多种事由上访不止的老户，2019年停访息诉。

二是要抓住重点。实践证明，人大信访工作，只有抓住为人大常委会履行各项职权服务，才能更好地发挥人大信访工作的作用。因此，人大信访工作要注意根据常委会的工作要点，收集相关的信访信息，对群众普遍关注的一些热点问题做一些调查研究，把信访工作与人大常委会的执法检查、工作评议、代表视察活动密切结合起来，这样，既加强了监督的针对性，也促进了一些信访问题的落实。

三是要加强协调。人大信访工作的特点之一是注重程序性和

间接性，不直接处理问题。绝大部分问题都要以转办交办的形式转请有关部门处理。因此搞好与“一府两院”之间的协调沟通十分必要。只有协调理顺好上下左右的关系才能保证人大常委会交办、转办的信访件落到实处。从我们的工作实践情况看，采取联席会、座谈会、内部通报等形式，与“一府两院”保持联系沟通，效果是比较好的。

四是要注重实效。信访工作的目的就是为了保障公民的合法权利，推动法制建设和为政清廉，促进社会稳定、经济发展。实现这一目标，让上访人满意的关键就在于处理落实。不能认为人大信访工作就是转运站，只是听听、看看、转转而已。除了信访反映涉及到人大选举任免人员的问题、换届选举中的问题以及人大职权范围内的其他问题，人大及其常委会可以直接调查处理外，转办的重要信访件要建立督办和回访监督制度，督促承办单位认真调查处理，并给人大常委会报告处理结果；对举报国家公务人员失职、渎职、贪污受贿、执法违法的信访件，要及时转交纪检、监察部门和检察机关调查处理，绝不偏袒庇护，从而使人大信访件件有着落，事事有结果。

通过几年来的探索和实践，我们x区人大常委会探索出了一条适合人大监督职能、满足人大工作需要、有效解决信访问题的的工作路子，取得了一些经验和体会。但与完善人大制度的要求和人民群众的期望相比，仍有很大的距离，还有待于我们在今后的工作中不断改进和加强。

人大信访室工作总结篇四

3、督查督办工作得到加强。县信访领导小组组长、副组长亲自督查、督办，县信访局实行班子成员包案督查、督办，重点案件采取约谈责任单位办案人员进行重点督办。通过加大督查督办力度、落实党委挂牌督办制度，把办结未息的案件，一律纳入评查，确保案件限时办结。

4、对每个案件实行严格审核把关。为了保证信访案件办结质量，我县抽调专门人员，对信访案件报结材料从程序、实体、政策和制卷上严格把关，做到不符合要求的坚决不放过，保证了案件办理质量。

5、加大对进京上访和去省上访案件的办理力度。凡是进京上访的和去省上访的严格按照省信访局要求，实行月办结息访制度。由于实行了局长分管负责制，目前无一例案件拖延。

三、存在问题及建议

随着经济转轨、社会转型和改革深化，各种问题日渐凸显，社会矛盾趋于复杂，信访工作越来越繁重，信访部门职能越来越宽泛，任务越来越艰巨。我县个体访量虽持续较大幅度下降，信访稳定可控并持续向好，但来县群访、集访，尤其是到京集访形势仍然不容乐观，特别重大节点期间，仍然存在老访串新访集体到京上访的隐患，突发性的新访更难掌握。

1、息访率偏低。对一些老户尽管穷尽了办法，但仍然难以息访，有些案件已办结，很难在规定时间内息访，且终结后上访稳控压力会更大。建议上级有关部门对部分信访案件处理情况进行甄别，已处理到位三级终结的案件不再交办考核。

2、信访老户缠访闹访和串访缺少有效规范依据。一些老户(有的是已终结备案的老户、有的是70岁以上的老人)继续缠访闹访串访，特别是重大节点期间恶意串访、甚至非访。建议研究出台应对恶意缠访闹访的打击政策，让基层在规范信访人行为时有依据。

3、群体性问题解决难度大。因时间跨度长，涉及面广、政策性强，单靠哪个县很难解决，仅靠小打小敲解决生活困难，只能使其胃口越调越高，稳控难度越来越大。他们到上级上访又推到下面，有些政策不是下面能决定的，比如退伍士官安置问题、企业军转干部要求提高待遇问题、精减师范生问

题、退休干部反映阳光工资问题、老村级赤脚兽医问题、农民养路工问题。建议上级能联合调研和攻关，像解决老民师问题一样，形成明确答复意见，也让上访群众定下心来。

4、目前信访事项交办有些混乱。一些应通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决和应通过人民代表大会常务委员会、人民法院、人民检察院职权范围内的信访事项，都通过信访渠道交办下来，上访人信访不信法，动辄以上访为要挟，形成不良的上访导向。

5、群众工作有待加强。因部分单位领导对信访问题重视不够，群众工作做得不细，使得群众来县集体访次数和人数有增长，主要表现在城镇征地拆迁、修建高速公路、铁路等项目、自然灾害等方面。

6、信访基层基础还很薄弱，信访干部队伍有待加强。主要表现在任务重，编制数额偏少，已严重影响工作，造成信访干部病体缠身，负重前行。

人大信访室工作总结篇五

一、成立组织加强领导把信访工作纳入重要工作议程

为确保我镇社会稳定，为经济发展提供良好的发展环境，镇党委、政府始终将信访工作放在重要位置，一是年初我镇成立了以党委书记为组长，分管副书记为副组长，并制定了全年信访工作实施意见，进一步加强了对信访工作的领导，明确了工作目标，强化了工作责任，并和各村签定了信访工作责任书，层层落实任务，将各村的信访工作，作为镇党委、政府对村级工作年度考核的主要依据之一。对全镇信访工作敏感的村、敏感的人，领导小组成员实行包保责任制，定期教育和随访，把各种信访苗头消灭在萌芽状态。

二、注重效率预防为主制定信访应急预案

以“三个代表”重要思想为指导，维护改革稳定大局，维护人民群众合法权益，在镇党委、政府的领导下，建立统一指挥、反应灵敏、协调有序、运转高效的应急机制，针对不同类型的信访事件，做好必要的思想准备、组织准备和工作准备，确保一旦发生异常，能根据事件的规模、危害程度和事态发展情况采取相应的处置措施，依法妥善处置，及时控制事态，防止其发展蔓延激化。成立镇处置信访事件应急工作领导小组，由张琼任组长，万井成、郭建刚为副组长，各办主任为成员。统一领导，对口管理，分工协作。

三、突出重点积极排查和解决热点、难点问题

今年初，我们根据我镇社会治安工作潜在的不稳定因素较多，综治信访工作压力较大这一现状，制定并下发了《金河镇信访稳定工作管理细则》《金河镇信访稳定工作应急预案》等文件，完善“四个一”（一套有序的排查机制、一套有效的预防机制、一套好的应对措施、一支有力的应急队伍）和三定五包机制（定责任人员、定化解方案、定结案时限；包调查、包解决困难、包教育转化、包稳控管理、包结案）。效果较为明显。确保今年在无一例新增信访事件的前提下，有效化解了多起重访案，进一步缓和了干群关系，促进了社会和谐。

四、求真务实认真开展扶贫济困工作

一年来，我镇信访工作取得了较为明显的成绩，在全年未出现一例新增信访案件的前提下，化解了多起重访案。因为有上级区信访办与镇政府的正确领导，与各部门的积极配合和我信访办扎实工作才有了这样的成绩。但我们也认识到目前我镇信访工作仍存在很大的压力，在未来的工作中，信访工作不能有丝毫松懈，我们将积极创新克服各种困难，牢固树立宗旨意识，坚持“稳定压倒一切”的指导思想。为我镇营造一个稳定、和谐的良好氛围。

自身工作存在的问题：

1、思想认识不到位。忽视信访工作，不主动地去处理问题。

2、业务水平不高。不积极学习，法律、法规使自己处于被动状况。

3、处理不及时拖来的上访。常常以“忙”为借口，今天答应，明日点头，但就是拖着不处理。还有因为群众反映的问题比较棘手，处理难度大，怕惹麻烦，能躲则躲，能拖则拖，结果小问题拖成了大问题而造成上访。

4、接待不热情激出的上访。在接待群众反映问题时缺乏必要的耐心、诚心和热心，甚至认为反映人是没事找事，态度不冷静，总想三言两语把人打发走，对群众的正当要求不愿作合理解释说明，引起群众的误解而上访。