

信访工作总结及下步工作计划(模板5篇)

计划是人们为了实现特定目标而制定的一系列行动步骤和时间安排。通过制定计划，我们可以更加有条理地进行工作和生活，提高效率和质量。下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

信访工作总结及下步工作计划篇一

20xx年全镇信访工作的指导思想是：高举中国特色社会主义伟大旗帜，认真学习和领会党的十x大精神，以“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，紧紧围绕全县经济社会发展目标谋划和推动信访工作。创新工作理念，完善工作机制，畅通信访渠道，确保群众合理诉求得到及时有效解决，着力构建大信访工作格局，全力维护社会稳定，为构建和谐襄安做出新的贡献。

信访工作是党和政府密切与人民群众联系的重要渠道和窗口，要以讲政治、讲宗旨、讲稳定的高度来认识重视信访工作，把信访工作作为一项重要工作来抓，摆上镇、村(社区)两级组织和镇各职能部门的重要议事日程，进一步加强对信访工作的领导，形成主要负责人负总责，主要负责人、分管负责人亲自抓，其他领导配合抓的工作体系，进一步调整和充实各村、社区、企事业单位的信访工作组织，在全镇建起横向到边，纵向到底的信访工作网络，达到领导整体重视到位，思想认识到位，工作措施到位。按照“谁主管、谁负责”和“分级负责，归口办理”的原则，继续深化信访工作领导责任制。

二、进一步强化信访排查预测，努力掌握信访工作主动权

高度重视初信、初访的处理，努力把问题解决在始发阶段和萌芽状态，坚决杜绝矛盾上交和推诿、拖延、扯皮现象，切

实提高初信、初访一次性办结率。充分发挥司法信访联动服务中心作用，实行信访与司法调解、综合治理“三位一体”，力量统一调配使用，发挥整体合力。力求做到小事不出村、社区，一般事不出镇，大事不出县，形成就地化解矛盾纠纷的工作机制。加大对不安定因素的分析和预测，及时掌握信访动态，灵通信息主动超前解决问题，发现信访苗头和重要情况，特别是群体性集体上访苗头，要及时报告并积极研究对策及采取措施，防止矛盾的扩大和激化，做到就地化解矛盾和解决问题。进一步完善矛盾排查调处预警机制。建立健全常规排查每半个月一次报，预警排查随查随报、应急排查即查即报、专项排查专查专报，牢牢掌握工作主动权，涉及村、社区和镇有关部门切实增强政治敏锐性，全力做好解释劝导。

三、进一步强化信访办理工作，努力在解决问题上下功夫

切实加大调处力度，提高调处率，按照“分级负责、归口办理”，“谁主管、谁负责”的原则，建立领导包案调处、督查督办工作机制。认真做好每件信访案件，做到本职范围内对符合法律、法规和现行政策规定的，及时处理，尽快解决，对条件暂不具备，一时解决有困难的，积极创造条件，争取早日解决，对不符合政策规定或不切合实际的要求，耐心做好思想工作，向群众解释清楚，坚持说服疏导，争取群众的理解配合，对群众反映的一些突出问题，要依据急事急办，特事特办，难事尽力办的要求，做到一不推，二不拖，三不上交矛盾，合力采取各种办法和措施，及时妥善加以处置，努力在解决实际问题上下功夫。

四、进一步强化基层工作，努力在控源治本上出实效村、社区基层单位是信访问题的发源地，也是化解矛盾的主阵地，充分发挥调解委员会的作用，完善村、社区、单位信访领导组织，正确处理信访领导小组与调解组织的关系，做到相互促进，良性运行。进一步完善信访工作目标管理责任制和考核办法，明确和分解工作职责，责任到人，将信访工作列入

干部岗位考核内容。加强民主监督，实行政务、财务公开，凡涉及村(居)民切身利益的热点问题，必须提请村(居)民代表会议讨论决定，对实事项目建设，实行招投标，并对项目的经费使用进行公布，提高工作透明度。要适时抓住信访热点、难点问题，有针对性开展重点治理活动。对倾向性、苗头性、普遍性的问题，认真开展调研，及时总结经验教训，制定和完善政策，寻求切实可行的处理方法和解决途径。对一些可能越级上访的问题，要实行领导包案处理、集中化解和跟踪督查。

五、进一步强化信访队伍建设，努力提高自身素质

要加强信访工作组织网络建设，建立健全纵向到底、横向到边的信访工作组织网络，通过加强学习培训、开展活动等途径提高信访干部队伍的综合素质和业务技能。继续强化村、社区、基层单位信访工作，发挥基层组织协调、化解矛盾的功能。树立良好的信访干部窗口形象，维护党和政府的威信，密切党群关系。加强学习，不断提高政治业务素质，进一步增强政治责任感和事业心，牢固树立全心全意为人民服务的宗旨意识，自觉实践“三个代表”，牢记群众利益无小事，坚持与时俱进，更好地履行工作职责，努力为党和政府分忧，为人民群众解难，为维护稳定作贡献。

信访工作总结及下步工作计划篇二

1、加强学习，提高干部素质。一是抓好学历培训，鼓励社区工作人员参加上级部门开展的学历教育活动，提高社区干部的整体学历水平，二是深入开展经常性学习，社区将每周三定为学习日，组织广大干部集中学习。提升干部的思想素质、业务素质和技能水平。

2、加强社区干部管理。一是加强社区作风建设，教育引导社区党员干部树立群众观念，把握群众路线基本要求，增强廉政意识。二是建立严格的考核制度，并严格执行，充分发挥

党员先锋模范作用。

抓好社区楼院党支部的建设，开展好群众路线实践活动，建立健全楼院党支部的各项制度和机制，充分发挥楼院党支部党员的先锋模范带头作用，提高楼院党支部的凝聚力。继续抓好网格化管理工作，提高为民服务水平。

我社区的服务大厅目前已经正式启用，但是还有不完善之处，今年我们将逐步完善服务大厅设施，使之规范化。建无烟社区，让居民群众享受到社区服务的阳光、透明、温馨。

今年我社区瑞民雅居、东郡翠园的居民陆续入住，这就需要补充网格信息，及时入户走访，了解居民需求，变被动服务为主动服务。

今年社区将继续以建立健全楼宇支部，改善弃管小区环境，以建和谐楼院、和谐小区为突破口，打造明星社区。争先创优，全力打造国家、省服务水平一流社区。实现低保、社保、医疗保险、养老保险及保障性住房全覆盖。

先锋社区下岗失业人员比较多，针对这一现象，社区完善网格信息，开展中介业务，加强与用人单位沟通，提高就业率，解决困难群体的生活。

让下岗居民都能有工作，达到安居乐业。组织辖区文体协会会员，根据居民的需求和社区的能力，有针对性的开展丰富多彩的特色活动。在社区内多挖掘文艺骨干，为社区文体活动的开展做好准备工作，同时多方面地丰富社区居民的业余文化生活。发挥社区志愿者的模范带头作用，在社区开展宣传工作，推动移风易俗，坚决扫除各种歪风邪气，为社区居民创造一个良好的生活环境。引导社会健康向上的新风尚。为了方便居民生活，社区设置工具角，储备日常生活用品以备居民急需。

(一) 党建工作

1、充分发挥社区党总支的领导核心作用。社区领导班子要经常深入学习科学发展观和党组织的各项工作制度，坚持“三会一课”制度，开好支部大会上和支委会，规范党建工作，抓好党员教育管理，增强党组织的凝聚力、战斗力，充分发挥全体党员的先锋模范作用。

2、切实加强社区领导班子建设。社区班子要做到政治坚定，求真务实，勤政爱民，团结和谐，凝聚力和战斗力强，努力做到“五个好”：即领导班子好；党员队伍好；工作机制好；工作业绩好；群众反映好。

4、不断提高社区党务工作者的队伍素质。强化对社区党员干部业务水平和综合素质教育培训，每月参加集中培训时间达到5天以上，培训面达到100%。进一步提升社区党务工作者的服务能力和管理水平，促进社区各项工作健康发展。

信访工作总结及下步工作计划篇三

指导思想：一是明确领导责任制。院长、职能科室一把手为信访投诉工作的责任人；二是坚持一级抓一级。由院领导、职能科室、业务科室层层抓落实；三是深入一线，主动听取意见，提高信访工作的主动性；四是把化解医患矛盾与医院管理相结合，以信访投诉所反映的问题为线索，对涉及医院工作人员责任心不强、违反规章制度、操作规程、服务缺陷等方面问题进行梳理，调查取证，严肃处理，以加强医院的精神文明建设和行政管理力度，提高医院服务、质量水平。

工作安排：一是在日常工作中专职干部常规接待；二是每周五院长接待；三是每月一次医院精神文明例会，共同探讨分析，寻求解决问题的方案。

信访程序：按照统一受理、分级负责、归口办理、责任到人

的原则，受理后的医疗纠纷案件，医务科作为办理部门，关于服务礼貌为精神文明办，职工问题由工会负责，其主要负责人就是第一责任人，应按规定时间进行办理。对一般信访，也要求件件有着落、事事有回音，既要以书面形式向信访投诉人回复，同时还要在信访处理单上记录办理情况，并整理归档。

投诉公开：为方便患者咨询投诉，在门诊、病房公开场所以及电话号码簿上公布投诉电话、投诉程序、办事制度，自觉接受患者、家属及社会监督。

投诉分析：注意做好统计汇总和动态分析等基础管理工作，将某一阶段反映出来的热点、难点问题以及影响较大具有普遍性的典型案例编制成《来信来访简报》、《信访动态分析》、《病员来信专栏》等等，送领导、有关处室负责人，以及时了解、掌握情况，采取措施，有效化解各种医患矛盾纠纷。

工作重点：坚持从源头抓起，充分考虑患者的利益，学会换位思考，设身处地体会病人的心情，主动提供服务。针对信访投诉中群体性突出的矛盾和热点问题，在治标的同时不断完善服务体系。病人对于医药价格问题投诉较多，我们及时进行了研究分析，从维护患者的利益出发，在门诊实行了明码标价，门诊收据上医药价格一目了然。做好住院账单一日清，病人随时可以了解自己在住院时所发生的一切费用，真正做到了使病人放心。

工作总结：杜绝医疗纠纷，防范不必要的投诉，首先全院职工要加强医德教育，端正服务思想。树立病人第一、质量第一、安全第一观念，努力改善服务态度，全心全意为病人服务，从思想上重视医疗安全工作。加强医疗技术管理，防微杜渐。健全规章制度，明确各级人员职责，制定科学的技术操作规程和质量标准并严格执行，这是防范医疗缺陷的基础。努力改变有章不循、执法不严的恶习是防止医疗缺陷的关键，

培养认真负责、一丝不苟的作风是防止医疗缺陷的重要环节。

科学对待医疗安全管理，不为人情、面子所困。认真登记《医疗差错事故登记本》，并有讨论、结论、处理意见，不隐瞒，不漏报。抓好医疗差错管理。差错是事故的苗头，要抓住不放。提倡首诊负责制，对于临界病人，首诊医生更要负责到底，做到事事有交接，不相互推诿、扯皮。抓重要和薄弱环节，重点防范。急危重和疑难病人是医疗安全的重点；手术科室是医疗差错的高危科室；新技术的开展要填写申请表，申报后方可施行；节假日人员思想不易集中，更要加强管理。五要及时报告，把事故或差错的损失降低到最低限度。

总之，结合医疗行业特点，做好信访工作，对于改善医疗作风，提高医疗质量，维护正常医疗秩序，化解医患矛盾纠纷，构建和谐医患关系，促进医疗的健康发展和社会安定团结都具有十分重要的意义。

信访工作总结及下步工作计划篇四

为切实抓好我园信访和维稳工作，增强我园对突发事件的处置能力，及时、妥善调处化解不稳定因素，有效预防，调处突发性事件，维护社会的和谐稳定，现就我园20xx年度信访维稳工作总结如下。

一、我园成立了信访维稳领导小组。

组长：孙建永

成员：何娟 闵艳 高红梅

小组成员责任落实，踏实推进工作的开展。

二、落实了信访专职人员，明确了责任，同时落实了办公场地，制度该上墙的也上了墙。并完善了接待日制度，每个工

作日都有值班同志接待，各班主任齐抓共管，共同做好信访维稳工作。我园定为每周四家长开放日，幼儿园安排行政值日教师认真接待家长。

三、加强宣传，努力防范和处置信访、维稳事件，幼儿园充分利用会议、标语、宣传资料等广泛宣传信访维稳条例、工作制度和信访知识，并认真做好信访个案的调处工作，对家长缠访户做耐心细致的疏导工作，并将领导接待日、接待地点、联系电话对外公开，向群众告知了信访程序、要求等。

四、严格程序，依法行政。加大信访、维稳工作的处置力度。理，及时将结果上报。

五、畅通信息，疏通信访渠道，建立健全信访网络。幼儿园设置了信息员为闵艳，信息员确保通讯畅通。定期上报本月信访、维稳工作情况，幼儿园每月至少一至二次召开信访维稳专题会，分析、研究当前信访、维稳形势，布置下阶段工作。加大了信访、维稳工作力度，全面掌握情况，认真分析动态，及时调处个案，努力调解老案，确保幼儿园的稳定。

由于我们坚持经常排查和集中排查相结合，及早发现信访苗头和倾向，及早调处和化解矛盾纠纷，真实反映情况，及时通报信息，防止矛盾升级、激化。倾听群众意见，了解群众愿望，关心群众疾苦，及时为群众排忧解难。对群众来信要认真负责办理，不推诿拖延或转移矛盾，做到依法按政策，实事求是，客观公正，处理到位，提高办理质量等一系列措施，从而使我园各项工作得以顺利实施。

信访工作总结及下步工作计划篇五

一是认真落实领导干部“六访”（带案下访、约谈会访、现场办访、上门问访、明查暗访、抽查督访）工作机制，每周至少安排1名班子领导接访群众，主要领导每月安排1天接访、约

访、下访群众，领导接访“五薄一通报”运用率达100%。二是矛盾纠纷、信访案件、信访积案、重要重点人员排查化解稳控“七个一”（一名包案领导、一个工作班子、一套化解方案、一套稳控措施、一个化解时限、一个化解结果、一个后评效益评估报告）和“五清楚”（信访人的姓名清楚、反映的诉求和难点清楚、责任主体清楚、以往处理情况清楚、处理和化解要求清楚）要求落实率达100%；三是信访事项按时办结率达100%。四是信访案件办理错案数为“零”。五是因信访事项处置不当引发的事故数为“零”；六是到省进京上访和非正常上访数为“零”七是到省集体访为“零”。八是到市重复集体访为“零”。十是及时劝返率达100%。九是“两个四级个案台账”按月滚动排查运用率达100%。十一是阳光信访系统和全国信访信息系统应用率、录入率和按时办结率均达100%。十二是及时汇报率达100%。十三是信访终结事项入库备案率达100%。

二、工作要点

（一）深入开展领导干部接访下访督访活动。

制定领导干部接访下访督访活动方案，认真落实领导干部“六访”工作机制，加大领导干部接访下访力度和密度，每周至少安排1名镇级领导接访，特殊时段和敏感时期每日安排2名领导干部接待群众来访，妥善处理群众诉求。要强化领导干部“包案督访”，确保分期包案一批、化解一批，推动问题解决。

（二）进一步健全和完善矛盾纠纷和信访问题动态管理机制。

健全“两个四级个案台账”管理体系机制，对矛盾纠纷、信访案件、信访积案、群体性矛盾隐患、可能进京访事项分类别建档，实施规范化管理。坚持实行“月排查、月调度、月排位，季交办、季督查、季评价”机制。排查结果和信访问题进行动态管理、全面掌握，做到底数清、情况明。

(三) 强化源头治理，及时就地解决信访问题

强化初信初访工作，加强首问责任制的落实，认真办理、答复群众信访事项。要切实做好复查复核工作，认真办理复查复核信访事项，及时作出复查复核意见，到期回复率要达到100%。要优质高效完成上级交办信访事项的办理工作，做好本级信访事项的受理、交办、办理、办结与回复工作，确保按期办结率达100%、及时汇报率达100%。加强阳光信访系统的管理和运用，确保每月录入率、应用率和按时回复率达100%。按时完成信访终结事项入库工作，入库备案率达100%。要建立信访问题风险评估机制，对已建、在建和筹建项目实行信访风险评估，提前作好信访防范。

(四) 积极采取有效方式，多措并举，全力化解信访积案。

各村(社)、各部门要认真排查信访积案，健全信访积案集中交办化解制度。要按照化解积案“七个一”和“五清楚”的要求，督促各责任村(社)和部门按时完成积案化解工作任务。要积极利用疑难信访问题专项资金，使其充分发挥杠杆作用，带动一批疑难无头案、钉子案的化解。要加大“三跨三分离”信访问题的协调化解力度，限度地减少越级访。

(五) 进一步畅通信访渠道和规范信访秩序。

要进一步建立健全上信箱、视频接访、电话投诉等平台，引导群众进行网上投诉、视频上访、电话投诉、短信投诉、书信投诉等，降低群众信访诉求成本。进一步加强对人民来访接待中心和矛盾纠纷调解中心建设，建立健全各项工作制度，有效发挥中心“统一接访、分类化解”的作用。进一步巩固提升“群众说事室”功能，提高基层化解矛盾纠纷的成功率。认真落实“六个一”（一声问候关心群众、一张笑脸贴近群众、一杯热茶尊重群众、一片热心沟通群众、一份记录帮助群众、一句祝福温暖群众）接访工作机制，重视群众诉求表达，及时就地解决信访问题，切实把信访群众吸附在当地。严肃信访

工作纪律，认真落实“两个一律”要求，坚决纠正干涉群众正常上访活动的错误做法，不得以任何形式“拦卡堵截”正常上访群众，不得以任何手段限制上访群众的人身自由，不得压制和打击报复上访群众，做到“四必查四不放过”。进一步规范信访秩序，教育、引导群众依法按秩序反映诉求。对无理缠访闹访和有违法行为的，要加强法制教育，依法予以处理，维护良好信访秩序。

(六) 积极探索用群众工作统揽信访工作新思路。

全面推广“小事不出组，大事不出村，难事不出镇，矛盾不上交”的基层矛盾化解经验，强化信访问题源头预防，建立接访群众事项“三级调处”（窗口调处、联合调处、重点调处）工作机制。探索“以访帮政、以访促政”新举措，多渠道、多角度、多方式化解矛盾，深入开展“支部结对、党群连心”和“把信访部门建成人民群众之家”活动，用真心和真情感化信访群众。重点研究解决案情复杂、久拖不决的“沉积案”、“钉子案”和“骨头案”。

进一步加强对领导干部接访事项和批示件的督查督办，做到“件件有着落、事事有回音”。加强对上级信访事项交办件、转办件办理情况的督查督办，确保按时、按要求上报办理情况。加强对到京访和到省、市重复访、集体访事项的督查督办工作，并依照有关规定，严格实行责任追究。加强对专项任务、重要时段和敏感节点信访工作专项督查调度，确保各项工作落到实处。

(八) 切实抓好“百日攻坚战”专项行动，确保我镇社会稳定。

我镇根据上级要求制定下发了《龙坪镇矛盾纠纷和信访问题化解“百日攻坚战”专项行动方案》，各村(社)、部门要精心组织好“百日攻坚战”专项行动，切实完成各项工作任务，抓好对矛盾纠纷、信访案件、信访积案、群体性矛盾隐患、可能进京访问题、“三跨三分离”、涉法涉诉案件等“十

类”信访事项的排查化解稳控工作，化解或办结。切实做好全国“两会”期间的信访工作，确保实现“三个绝对不能发生”（绝对不能发生大规模群体性事件、绝对不能发生到省进京群体性非正常上访、绝对不能发生因信访问题引发恶性事件）和“六个零”（进京零非访、到省零群访、到省零闹访、群体性事件零出现、重大信访恶性事故零发生、各项工作零失误）工作目标。