

最新银行信访投诉分析报告(模板5篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

银行信访投诉分析报告篇一

性别□xxx

出生年月□xxx

学历□xxx

专业□xxx

工作经验□xxxx

民族：汉

毕业学校□xxx

住址□xxx

电子信箱□xxxxxx

1□xxx年金融行业的工作经验□xxx年的银行后台工作经验，掌握了银行信贷、信用卡等业务的操作流程，尤其在传统银行柜面业务操作、信用卡风险分析控制等非常熟悉。

2、对信用卡的账务处理较了解，对其风险防范意识强烈，逻

辑分析能力较强。

3、在催收工作中，培养了我非常敏锐的风险判断能力，能很快根据各方面的资料对风险案件进行分析，发现欺诈疑点，判断案件属性。

4、一线的工作经历也让我能较熟练的与客户沟通，了解客户心理，在处理客户投诉建议方面也有相应经验。

5、本人开朗乐观、积极向上，执行力强，认真谨慎，责任感、纪律性强，有较好的团队合作意识，沟通组织协调能力。

目标职位：金融类（银行·基金·证券·期货·投资·典当）
|行政·后勤类|贸易

目标行业：银行|基金·证券·期货·投资|教育·培训·科研·院校

期望薪资：面议

期望地区□xxx

到岗时间：1周内

20xx年x月x日xxx银行柜员专员

职责和业绩：

1、银行卡相关业务的咨询。为客户解答置业贷款、汽车消费贷款、存单等贷款业务及其他银行卡业务的咨询。

2、受理客户投诉，并提出相应的解决方案，有效降低投诉对公司负面影响。

3、受理客户投资理财业务：为客户解答投资理财等方面的咨询，包括股票、基金等与银行相关的证券业务；同时也通过了解客户的需求，提供相应的理财建议及推介合适的银行理财产品。

4、在职期间，平均日接听有效电话量xxx通。值机比保持在96%左右。

20xx年x月x日— 20xx年x月x日营运中心客户助理

1、负责信用卡延滞款项xxx阶段的催收，负责客户资料及账务维护。

主要通过外拨电话、发送邮件和短信方式与信用卡延滞账款客户取得有效沟通，在为客户维护正常账务状态的同时，完成延滞账款的回收，保证银行呆账率指标得到有效控制。判断案件属性，发现潜在风险问题，及时上报并通过各种方式控制风险。

2、在职期间，平均每月回收绩效指标在104%。

3、接受客户的金融业务咨询，负责客户各项疑问的解答，并且为公司树立良好的服务形象。

4、接受公司安排的各项业务培训，及时学习公司各项业务，提高个人业务技能。

5、处理客户来电建议及投诉事宜。

银行信访投诉分析报告篇二

在州委、州政府的正确领导下，在省联席办、省xxx的指导下，我州认真贯彻落实中央、省关于信访工作的一系列精神，坚持用群众工作统揽信访工作，积极开展“信访工作基层基础

建设年”活动，突出“事要解决”，维护群众合法权益和正常信访秩序，信访工作取得新的成绩。

一、基本数据及分析

1-12月份全州信访总量同比增长，其中群众来信同比增长，群众来访同比增长。

县市群众来信同比下降，其中重信40件，同比增长，联名信4件，同比下降。

群众到县市上访同比分别增长，，其中个体访同比分别增长、，集体访同比分别增长、。

群众到州上访同比批次下降、人次增长，其中个体访同比分别下降、，集体访同比分别增长、。

群众到省上访同比分别上升、，集体访同比分别上升50%、，非访同比批次持平、人次下降。

群众到京上访同比增长,其中非访同比增长，重复非访同比下降。

分析2013年信访形势，有以下几个特点：一是信访总量高位运行，但仍在可控范围。1-12月全州信访总量同比增长，相对于我州经济社会发展水平和人口总量，我州信访总量仍处于一个较高的水平。与此同时，信访工作的力度也在不断加大，信访形势仍在可控范围。二是群众来信小幅增长，上级交办件增多。今年州本级群众来信同比增长。国家投诉受理办公室从7月1日开始，全面放开受理公民、法人和外籍人士的投诉和意见建议，我州群众在国家投诉受理办公室投诉大幅增长，同比增长；直转件大幅增多，同比增长近40%。三是重复信访仍然较多，集体上访比较突出。

重复来信、来访较多，特别是一部分老上访户，多年来经过多次研究处理，仍然屡访不息，甚至故意越级上访，有意多次登记，藉此给地方政府施压。集体上访也比较突出，主要是到州集体访，占到州访总量的。四是反映问题比较集中，处理难度较大。群众上访反映的问题主要集中在复退军人、企业改制、征地拆迁、涉法涉诉、交通营运、退耕还林、水库移民等几个方面。涉法涉诉问题比较多，老上访户中大部分是反映涉法涉诉问题，进京访中50%以上是反映涉法涉诉问题。五是上访人行为过激，缠访闹访时有发生。部分上访人员不听劝告，到政府机关缠访闹访、滞留不归，甚至出现堵门堵路、下跪、穿孝衣、扬言自杀、踢打接访干部等现象。

二、主要工作及成效xxx工作总结(一)领导高度重视，进一步加强信访工作。州委、州政府高度重视信访工作，把信访工作纳入全州绩效考核、社会管理综合治理、政府目标管理，做到同部署、同研究、同考核。一是召开会议安排部署。州委常委会议、州政府常务会议3次研究信访工作，召开全州性大会4次，安排部署信访维稳工作；在其他重要会议上，州委、州政府主要领导也多次对信访工作进行强调。二是成立州委群众工作部。赋予群众工作部社会建设指导权、直接交办督办权、重大决策评估权、考核奖惩建议权、干部提拔任用发表意见权。三是进一步明确信访责任。党政一把手是信访工作第一责任人，专职副书记为牵头人，政法委书记、常务副县市长是分管责任人，其他领导实行一岗双责。同时继续实行目标管理，州委、州政府与各县市委、政府和湘西经开区签订了信访工作目标管理责任书，下发了信访工作目标管理考核办法，对信访重点工作提出了明确的量化考核指标，把8县市委政府、湘西经开区、州县市直单位、乡镇全部纳入考核范围。

(二)突出事要解决，进一步抓好案件办理。转变工作观念，变革工作方法，从过去满足于将信访人劝回去转变为将问题交下去，从过去重点办理上级交办案件转变为上级交办和自办案件并重，从过去只要有办理结果就结案转变为注重倾听

上访人的反馈，通过加强信访案件的办理，促进“事要解决”。一是分类型交办。对初次进京、赴省、到州上访新户，每周进行清理、交办；对信访积案每年进行排查，统一交办；对上级交办案件和州领导批示案件及时交办，进行重点办理。二是分层次督办。对一般交办案件，经办人通过电话催办；对领导接访案件，安排一名局班子成员负责跟踪，发函督办；对突出问题，由联席办组织调查组进行督办；对普遍问题，由州级领导带队，州委督查室、州政府督查室、州维稳办、州xxx等组成联合督查组，深入现场进行督查督办。三是分对象反馈。对涉及省外、省内其他地区和省直部门的信访问题，及时向省xxx汇报、请示；对领导接访案件和批示案件，办结后及时汇报，同时抄送督查室；对来信来访案件，要求上访人签署意见，或电话回访。

(三)突出领导接访，进一步提高处访实效。一是高度重视。州委、州政府下发文件，每周安排一名省委常委、副州长接访，每半年开展一次下访。县委书记、县长每月接访一次，每个工作日均安排一名县级领导接访。二是精心组织。制定接访方案，坚持“三定一公开”（定接访领导、定接访时间和地点、定接访方式，把三定内容向公众公开），紧扣“三个环节”（接访前的案件准备、接访中的调度协调、接访后的跟踪督办），确保领导接访“件件有着落，事事有回音”。三是多措并举。采取现场接访、带案下访、预约接访、专题研究等形式，注重解决问题。四是主要领导带头。五是建立档案。对领导接访建立“五个一”档案，即一本记录本、一本台帐、一套照片、一期信访简报、一张接访签到表，确保领导接访规范进行。

(四)突出积案化解，进一步促进息诉息访。一是精心安排部署。州委办、州政府办印发了信访积案化解活动方案。12月，州委办、州政府办又印发《信访积案和矛盾纠纷大排查大梳理大化解方案》。二是逐一明确责任。对积案逐一明确包案领导、问题化解和稳控疏导责任单位及责任人员，按照“一个问题、一名领导、一套班子、一个方案、一抓到底”的要

求，细化工作方案，积极化解。三是狠抓督查督办。制定信访积案化解进度表，每月进行统计和通报；同时开展督查督办，将信访积案化解作为督查重点，有力推动了积案化解工作顺利开展。

(五)突出非访控制，进一步抓好信访维稳。把敏感时段的信访维稳作为一项十分重要的工作来抓，进一步提高认识，精心安排，强化责任，落实措施，确保了全国、省、州“两会”以及中央、省领导来州视察等特护期间的社会稳定。一是抓排查化解。建立了矛盾纠纷定期排查机制，乡镇半月一排查，县市一月一排查，重要节日、重大政治活动等特殊敏感时期，随时开展集中排查。对排查出的问题，及时研究，落实责任，做到发现得早、化解得了、控制得住、处理得好。二是抓值班调度。在特护期期间，每天安排人员值班，调度老户稳控情况，发现问题，及时处置，确保了社会稳定。三是抓现场接访。制定现场接访劝返方案，组织专门接访队伍，精心安排部署，统一指挥调度，强化现场接访处置，确保上访人员及时接出、安全送返、不会倒流。四是抓责任追究。严格接访工作纪律，对工作不主动、处置不及时、稳控不到位，出现群众越级上访、影响较坏的，实行责任倒查和追究。

银行信访投诉分析报告篇三

更多资讯请继续关注信访工作总结栏目!201x银行信访工作总结

在州委、州政府的正确领导下，在省联席办、省xxx的指导下，我州认真贯彻落实中央、省关于信访工作的一系列精神，坚持用群众工作统揽信访工作，积极开展信访工作基层基础建设年活动，突出事要解决，维护群众合法权益和正常信访秩序，信访工作取得新的成绩。

一、基本数据及分析

县市群众来信同比下降

，其中重信40件，同比增长3，联名信4件，同比下降7。

群众到县市上访同比分别增长，1，其中个体访同比分别增长

、，集体访同比分别增长2、19%。

群众到州上访同比批次下降266%、人次增长4，其中个体访同比分别下降4、369%，集体访同比分别增长327%、7。

群众到省上访同比分别上升2、5，集体访同比分别上升50%、16，非访同比批次持平、人次下降。群众到京上访同比增长4，其中非访同比增长9，重复非访同比下降311%。

分析201x年信访形势，有以下几个特点：

。国家投诉受理办公室从7月1日开始，全面放开受理公民、法人和外籍人士的投诉和意见建议，我州群众在国家投诉受理办公室投诉大幅增长，同比增长15；直转件大幅增多，同比增长近40%。三是重复信访仍然较多，集体上访比较突出。

重复来信、来访较多，特别是一部分老上访户，多年来经过多次研究处理，仍然屡访不息，甚至故意越级上访，有意多次登记，藉此给地方政府施压。集体上访也比较突出，主要是到州集体访，占到州访总量的833%。四是反映问题比较集中，处理难度较大。群众上访反映的问题主要集中在复退军人、企业改制、征地拆迁、涉法涉诉、交通营运、退耕还林、水库移民等几个方面。涉法涉诉问题比较多，老上访户中大部分是反映涉法涉诉问题，进京访中50%以上是反映涉法涉诉问题。五是上访人行为过激，缠访闹访时有发生。部分上访人员不听劝告，到政府机关缠访闹访、滞留不归，甚至出现堵门堵路、下跪、穿孝衣、扬言自杀、踢打接访干部等现象。

二、主要工作及成效

导也多次对信访工作进行强调。二是成立州委群众工作部。赋予群众工作部社会建设指导权、直接交办督办权、重大决策评估权、考核奖惩建议权、干部提拔任用发表意见权。三是进一步明确信访责任。党政一把手是信访工作 突出领导接访，进一步提高处访实效。一是高度重视。州委、州政府下发文件，每周安排一名州委常委、副州长接访，每半年开展一次下访。县委书记、县长每月接访一次，每个工作日均安排一名县级领导接访。二是精心组织。制定接访方案，坚持 三定一公开，紧扣 三个环节，确保领导接访 件件有着落，事事有回音。三是多措并举。采取现场接访、带案下访、预约接访、专题研究等形式，注重解决问题。四是主要领导带头。五是建立档案。对领导接访建立 五个一 档案，即一本记录本、一本台帐、一套照片、一期信访简报、一张接访签到表，确保领导接访规范进行。

突出积案化解，进一步促进息诉息访。一是精心安排部署。州委办、州政府办印发了信访积案化解活动方案。12月，州委办、州政府办又印发《信访积案和矛盾纠纷大排查大梳理大化解方案》。二是逐一明确责任。对积案逐一明确包案领导、问题化解和稳控疏导责任单位及责任人员，按照 一个问题、一名领导、一套班子、一个方案、一抓到底 的要求，细化工作方案，积极化解。三是狠抓督查督办。制定信访积案化解进度表，每月进行统计和通报；同时开展督查督办，将信访积案化解作为督查重点，有力推动了积案化解工作顺利开展。

是抓值班调度。在特护期期间，每天安排人员值班，调度老户稳控情况，发现问题，及时处置，确保了社会稳定。三是抓现场接访。制定现场接访劝返方案，组织专门接访队伍，精心安排部署，统一指挥调度，强化现场接访处置，确保上访人员及时接出、安全送返、不会倒流。四是抓责任追究。严格接访工作纪律，对工作不主动、处置不及时、稳控不到

位，出现群众越级上访、影响较坏的，实行责任倒查和追究。

银行信访投诉分析报告篇四

2019年以来，我公司严格贯彻落实县委、县政府关于加强信访稳定的工作部署，采取有效措施，切实加强本单位信访稳定工作，圆满完成了全国“大会”、“春节”、“五一”、“国庆节”等重要活动、节假日期间的信访稳定任务，确保了和谐稳定发展的良好局面。

我公司高度重视信访稳定工作，公司领导、相关部室能够经常深入基层站所，细致排查，做到“抓早、抓小、抓源头”。公司主要负责人总负责、亲自抓，积极行动，及时召开了党组会议，并成立以公司党委书记_为组长的信访稳定工作领导小组，下设信访稳定办公室。多次组织干部职工学习相关信访稳定条例法规，强化思想认识，掌握调解矛盾的方法，切实将信访工作抓紧、抓实、抓出成效。

为了更广泛地了解职工的愿望及需求，更好地服务职工生产生活，实现企业和谐稳定发展，我公司不断把畅通职工意见表达和沟通渠道工作推向深入，成立群众工作室，规范了接待处理职工群众反映问题的 work 程序及流程，严格限定各办理环节的时限，实行三卡一志，包括来信来访处理卡、督办卡、反馈卡以及工作日志，保证每一条职工意见都能按照流程规范处理。我公司制定了信访联络员制度，在各基层单位组织1-2名信访稳定联络员，负责本单位信访稳定工作。

通过该项制度，能够将信访工作向前延伸一步，向基层延伸一步，变被动等待信访案件为主动搜寻信访苗头信息，变“两眼一抹黑”为拥有“千里眼”“顺风耳”，目的就是把信访苗头发现在初始，化解在萌芽，解决在基层，做到早发现，早处理，早稳控，防止信访事态扩大，处理难度膨胀，进而把信访案件控制在基层，处理在基层，解决在基层，不使信访变上访。

定期召开工作例会。每月初定期召开工作例会，统一汇总一月来的各类信息，深入剖析存在的问题，共同寻求解决问题的方法，及时将问题隐患消失于萌芽状态。

下一步，我公司将继续把信访稳定工作当作一项重要的政治任务，认真梳理信访工作薄弱环节，主动作为、细化措施：

一是实行领导包案制，建立不稳定因素常态排查机制，及时化解苗头隐患；二是组织各基层单位信访稳定联络员，认真排查本单位信访稳定隐患，特别是农电工思想动态；三是在政府的大力支持下，建立与信访部门的协调联动机制，及时掌握社会上的供电方面的信访苗头，确保公司继续保持和谐稳定的良好局面。

银行信访投诉分析报告篇五

信访条例自查报告

关于《信访条例》贯彻落实情况的自查总结报告市联席会议办公室：根据联席会议办[20**]42号《关于在全市组织开展〈信访条例〉贯彻落实情况大检查的通知》文件精神，我区领导高度重视，专题研究，安排布署自查工作，全面深入地自查《信访条例》的贯彻落实情况，总结经验，查找不足，完善措施，进一步加强和改进信访工作，保持党和政府同人民群众的的密切联系，保护信访人的合法权益，维护信访秩序。现将自查总结报告如下：

一、提高认识，加强领导，深入学习贯彻《信访条例》充分认识《信访条例》颁布实施的重要意义，切实加强领导，深入学习贯彻《信访条例》。首先，区领导带头学习。区领导高度重视，亲自研究安排在区委中心组专题学习、讨论《信访条例》2次。同时，按照李勇林书记的要求，购买了《信访条例》单行本400余本发到区级领导、各乡镇、街道、区级部门党政一把手，要求在各自的中心学习组上，领导带头学习

讲解；其次，广泛宣传。按照上级要求，20**年元月，区信访办以（05）6号文发出“关于宣传贯彻xxx[]《信访条例》的通知”，要求各乡镇、街道部门培训学习，并报告学习情况。从检查和报告情况看，绝大多数已运用板报、橱窗、宣传提纲、咨询服务等形式，进行了广泛宣传，各乡镇、街道信访接待室已把《信访条例》、“关于维护信访秩序的通知”、“来访须知”、“接待制度”、“信访工作人员准则”等制作上墙，随时向上访人宣传；三是深入基层宣传。组织安排翠屏区为民工作队，送《信访条例》进街道、进社区、进村组、进农户，并带着今年1-4月未解决好的92件信访问题，主动下访，切实解决在当地，化解在萌芽状态；四是办好各种培训班。在5月21日前，对所有公务员，特别是信访机构工作人员，全部培训一遍。各乡镇、街道都专题举办了培训班，有的还聘请了法律专家，资深律师，信访工作进行讲解，取得了较好效果。通过《信访条例》的广泛学习宣传，全区广大干部群众充分认识了《条例》提出的五项原则（方便信访人的原则；属地管理、分级负责，谁主管、谁负责的原则；依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合的原则；治标与治本相结合的原则；责任的原则）、六项制度（畅通信访渠道制度、信访事项提出制度、信访事项的受理制度、信访事项的办理制度、法律责任制度），采用法律程序来解决人民群众内部矛盾，防止、处理突发性事件，充分体现了政府工作纳入了法制化的轨道。

二、完善配套制度、措施，规范信访秩序（一）建立快速反应和排查调处制度。严格执行重要信访信息报送制度，重大事件及时上报，不迟报、漏报、瞒报。坚持定期排查信访问题制度，做到早发现、早控制、早化解。认真分析突出信访问题及发展态势，捕捉重大信访苗头，特别是对重点地区、重点领域、重点时期可能发生的集访、越级访要事先掌握情况，制订预案。

（二）规范和完善信访工作程序。建立了规范化的办信、接访程序，做到信访事项有人受理、有人移交、有人承办、有

人督办、有人回复、有人执行、有人督促落实。

（三）建立健全信访各项工作制度。完善与之相适应的信访受理登记和转送、告知、限时办结、听证、案件终结、督查督办、干部考核奖惩、责任追究等制度。加强信访督查督办工作，对重大信访案件，特别是对领导批示件加大督办力度，严肃督查纪律，查处结果在规定期限内上报。

（四）积极推行信访代理机制。乡镇街道是群众信访的源头，也是解决问题的关键。为了从源头上解决一些信访问题，掌握第一手的信访信息，有效防范群众盲目信访、越级重复信访，在乡镇、街道建立了信访代理机制，引导群众向村干部或者向驻村干部反映信访问题。村干部或驻村干部把收集到的问题及时报送乡镇分管领导处理、反馈。对须由上级机关或部门协调处理的，及时派专人向有关部门反映、求决，并负责把处理情况反馈当事人。

（五）完善领导包案责任制度。严格实行“五定”责任制，明确责任单位、责任领导、责任人、责任要求和办结时限，立卷建档；由区联席会议办公室牵头，对“五定”责任落实情况跟踪了解，掌握责任，落实进度，促进问题落实，责任落实不到位、问题不解决，责任领导和责任人不脱钩。

（六）耐心做好息访息诉工作。凡是政策、法律允许范围内的问题，限期解决，不留尾巴；对政策、法律不允许的过高要求，派专人负责，向有关人员做好宣传解释和思想工作，努力化解矛盾。对有可能继续越级上访的人员，切实做好劝阻工作。

三、创新机制，建立健全信访工作长效机制为积极应对我区在新时期、新形势下出现的信访工作的新困难、新问题，我们牢固树立信访工作一盘棋的思想，进一步创新信访工作机制。一是建立副科级后备干部挂职锻炼制度。从去年8月以来，我区已先后从副科级后备干部中选派3批9人到信访办挂职锻

炼，他们通过接访值班，疏导群众集访，处置突发事件，参与信访案件调查，到省、进京接返上访人员。一方面磨砺了后备干部综合素质，体察了社情民意，学会真心为民。另一方面为信访队伍注入了“新鲜血液”，充实了信访工作力量，提高了工作效率。

二是建立律师参与信访工作制度。从20**年10月起，由区司法局安排2名律师每周星期三轮流到区信访办值班，为涉法涉诉上访群众答疑释惑出主意。建立律师参与信访工作制度以来，通过律师为来访群众提供法律咨询、法制宣传、依法疏导、法律援助和法律服务，接待处置了涉法涉诉类来访220人次，参与重大疑难信访案件调查座谈3次，为妥善处理信访问题提供了法律支持，既维护上访群众的合法权益，又依法规范上访秩序。为维护全区社会稳定，促进经济发展创造良好的社会环境。如宗场乡民胜村村民在市重点工程新建变电站征地安置、补偿费分配中，占地户和未占地户从各自利益出发，在分配比例标准上产生分歧，纷纷非法阻工、上访。律师在接访村民中，在村民大会上，在田间院坝中，面对面讲政策、讲法律，最终组织村民达成了合理的分配比例，把征地费发放到村民手中，化解了矛盾，确保了这一重点工程顺利施工。

三是狠抓基层基础性工作。各乡镇、街道都设立专门的信访接待室，健全了各项信访工作制度，确定了专职或兼职信访员，基层信访工作做到了有专人负责，使信访工作重心下移，进一步夯实了基层信访工作基础。此外，基层还结合自身实际，创出了一系列好的做法，乡镇、街道普遍建立了党政领导信访值班接待制度。区公安分局建立和完善信访问题首次处理责任制和工作责任追究制。区法院坚持每月20日“院长接待日”，变上访为下访、由来访改约访、扩建信访大厅，方便当事人反映意见、帮助当事人解决实际困难，起到了亲民、便民和利民的作用。沙坪镇坚持镇干部包村、村干部包社、社干部和党员包户的“三包干”责任制，就地依法解决问题。高店镇在信访工作中实行“一表三卡”即“群众来信

来访登记表和信用卡、责任卡、回复卡”，成效明显，受到干部群众好评。

四、存在的问题

（一）信访群众诉求各异，有的与现行政策规定存在差异，有的要求过高，超过政策极限；有的按政策解决了，但又提出新的过分要求；有的坚持无理要求，甚至以制造事端来达到无理要求。

（二）一些地方和部门责任主体意识不强，认识没有完全到位，解决信访问题的措施不多，履责不力直接导致群众重复上访和越级上访。

（三）建立信访信息系统，为信访人在当地提出信访事项、查询信访事项办理情况还存在问题。

五、对策建议（一）抓住“事要解决”这个核心，认真做好交办案件办理工作，大力解决信访突出问题。

（二）抓住信访部门建设这个关键，打牢信访工作基础。做好信访工作关键在基层，关键在信访部门。党委、政府要从维护群众利益和社会稳定的大局出发，高度重视和全力支持信访部门的工作，积极为信访部门开展信访工作创造有利条件，认真研究解决好信访有人办事、有钱办事、有能力办事的问题，提供充足的人力保障、物力保障和财力保障，使之能够履行《信访条例》赋予的职能职责。

（三）抓住制度创新这个突破口，进一步规范信访秩序。《信访条例》在信访工作制度建设方面提了许多新的要求，在信访工作实践中要结合自身实际，加强调查研究，创造性地抓好贯彻落实，不断探索和积累新办法新经验，进一步完善规范化的办信、接访和信访事项受理、承办制度，信访事项转送、交办、督查制度，信访事项的通报制度，信访听证

制度，信访公示制度，律师参与信访接待制度，以及矛盾纠纷排查调处机制等等。

篇二：关于《信访条例》贯彻落实情况的自查报告。

上半年，在县委、县政府的正确领导下和县xxx的指导下，我乡信访工作牢牢围绕改革、发展、稳定工作大局，畅通讯访渠道，夯实基础工作，转变工作作风，着力解决信访热门、难点题目，强化一把手抓信访工作，采取有力措施，密切联系群众，妥善处理题目，及时化解矛盾，为我乡的经济发展和社会稳定作出了积极贡献。

一、领导重视，强化组织，健全制度年初，党委、政府及时召开党政班子联席会议，调剂充实了乡信访联席办成员，由乡党委书记陈志崇为主任，乡长张向党为副主任，乡直各部分负责人为成员。并对全年信访工作进行了安排部署，为调动村委会干部参与解决信访案件的积极性、主动性，党委、政府把信访工作列进对村干部的考评，实行年终考核，并在次年的全乡干部会上进行表彰和通报，各村委会为此聘请了一位信访信息员。同时坚持领导干部天天接待日制度，每个月15日定为信访大接待日，班子成员轮番接待群众来访，办公室能调和解决的要求立即解决，一时解决不了的，由负责人限时解决或移交党政联席会研究解决，重要信访同一由主要领导亲身督办。今年上半年我乡共接待群众信访、咨询5批12人次，有效地解决了群众初信初访题目。

二、加强学习，同一思想，进步熟悉党委、政府确定每周一夜为集中学习时间，一方面组织全乡干部职工认真学习马列主义、**思想、**理论和三个代表重要思想和党的十八大、十八届三中全会精神、党的群众线路等政治理论，以进步干部职工的政治理论水平。另外一方面，加强信访业务知识学习，我乡干部职工认真学习信访条例，做到人手一册。同时将信访条例翻印发到各村居委会、乡属各单位，组织广大干部群众认真学习条例内容，进一步同一思想，进步干部依法

处理信访题目的工作能力和群众有序上访的法律意识。

三、热忱接待群众来访，改变信访工作方式半年来，我乡共接待群众来访咨询5批12人次，对群众反映的题目做到件件有着落，事事有覆信，对热门、重点、疑问信访件办结率达100%。对县领导批示和县xxx转办、交办、督办的信访事项做到按时按质书面上报，办结率达100%。党委、政府要求接待领导对待来访群众要做到笑脸相迎，热忱相送，果断杜绝简单粗鲁的接访行为，有效地控制了群众上访事件的发生，同时改变信访工作方式，变群众上访为干部下访，要求乡村干部常常深进农村、走进农村、走进农户、询冷问热、关心群众的生产生活，及时解决群众在生产生活中碰到的实际困难。将矛盾解决在基层，解决在萌芽状态，消除群众上访隐患。

四、力争从源头上控制群众上访我乡果断贯彻执行中心及省委一号文件精神，切实减轻农民负担，将食粮直补资金、良种补贴等及时足额发放到群众手中。做好农村困难户、低保户、五保户的优抚工作及农村计生养家庭奖等关系到群众切身利益的事情，果断杜绝各单位、各村委会违规收费行为，加大对违规涉农收费行为、涉农事件的处理，加大对作奸犯科等扰乱社会治安行为的打击力度。切实维护群众利益，同时做好政务、村务公开工作，加大财政、村务公开的透明度，消除群众的疑虑和对乡村工作的误解，增加群众对乡村工作的信任。另外一方面，加强乡村干部本身素质建设，改变工作作风，进步依法办事和为民办事的能力，从而和缓干群关系，从源头上控制群众上访事件的发生。

篇三：信访工作情况自查报告(上报)。

信访工作自查报告市xxx[]20**年我局信访工作在市委、市政府的领导下，在市xxx的具体指导下，按照《###20**年度信访工作目标责任书》的要求积极开展信访工作，认真办理每一件信访，热情接待每一位来访人，尽力协调、解决群众反

映的困难和问题，从根源上化解矛盾纠纷，为杜绝群体性不稳定事件，维护社会稳定和和谐作出了贡献。现将信访工作自查情况报告如下：

一、基本情况截止12月18日，我局共收到上级交办、群众寄(交)来的各类信访件@@件，比上年同期（@@件）下降@%。所有信访件（信访问题）处理率、办复率100%。按照信访问题分类，我局今年办理的@@件信访件中，涉及@@问题的@@件。从来信反映的问题来看，涉及###管理问题的仍然较多，占整个信访件的。涉及的信访问题较多是由于艰巨性、复杂性、动态性、反复性和直接面对弱势群体的特性等原因。

二、目标完成情况全年接办信访案@@件，均按期结案，结案率达100%；集体访或突发性事件能及时处理。全年安排集中下访活动两次，排解矛盾10件。及时受理和解决市民的举报和投诉，全年受理@@件，做到件件有落实。