

市民热线工作整改报告 信访热线办理整改报告(实用5篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

市民热线工作整改报告篇一

信访工作对我来说是个全新的工作，通过这段时间的工作，使我深深了解到信访工作的重要性。信访工作必须以最广大人民群众的根本利益为标准，突出对人民群众讲感情，一切为了群众，一切依靠群众，坚持党的群众路线，深入群众，深入基层，倾听群众呼声，反映群众意愿，解决群众反映强烈的热点问题，与人民群众同呼吸共命运。信访问题绝大部分关系人民群众切身利益，属于人民内部矛盾。

我们党是全心全意为人民服务的党，我们的政府是为人民办实事的政府，群众有问题、有困难、有要求，就必然向党和政府来反映，这是人民群众对党和政府信任和寄予厚望的表现。信访工作是党和政府联系人民群众的纽带、了解社情民意的窗口，对维护社会稳定、保障人民群众切身利益起到重要作用，通过学习和实践，坚定了我做好信访工作的信心。

二、认真学习，尽快进入工作角色

要想做好信访工作，只有真诚和热心是远远不够的，还需要加强自身学习，熟悉和掌握有关信访政策和法律法规。接待室的工作很繁杂，没有时间学习，我放弃了平时自己的爱好，利用业余时间，认真学习了《xxx信访条例》、《省信访条例》和其它相关法律法规。在学习中遇到不懂或不理解的地方，虚心向同志们请教，通过学习，自身工作能力得到很大提高，

在较短时间内便进入了工作角色。

我参与接待了集体上访、动迁补偿上访、换届选举上访等区几个影响较大的群体上访事件。这些上访人数多，情况复杂，有的是拖了好几年没有解决，因此怨气很大，在接待中，我认真做好记录，并且热心、真诚地向他们解释，同时宣传党的相关政策，协调相关部门领导认真处理，确保了事件没有进一步扩大，最后问题得到了妥善解决。通过这些上访事件的处理，提高了我在纷繁的事件中驾驭工作的能力，使我受益匪浅。

三、真诚接待，切实解决来访群众实际问题

信访工作的归宿和落脚点就是依据政策规定帮助群众解决群众生产生活中的问题，为民办好事办实事，我时刻牢记党的宗旨，从尊重人、理解人、关心人的角度出发，针对来访群众的思想认识和实际问题，尽力多做解疑、释惑、顺气工作，努力真正做到想群众所想，急群众所急，帮群众所需，解群众所难，实实在在为群众办实事办好事。虽然在这只是挂职锻炼，我还是信访工作作为自己的本职工作全力做好，为我区经济社会的稳定贡献自己的一份力量。一位88岁老人，因家庭赡养矛盾，多次上访没有解决，我热心接待，记录好情况后，并亲自将老人送回家。我几次上他的子女家，耐心细致地做他们的工作，最后全家达成一致，老人也非常满意。街等户因问题多次上访，而且情绪非常激动，我认真倾听他们反映的问题，入情入理地进行疏导，使他们情绪稳定下来。同时我又积极协调自来水和街工委等相关单位，在很短时间内使他们反映的问题得到解决，得到群众赞誉。

在信访工作中，我们经常面对的都是有怨气不满或其它想法的群众，给我的感觉就是要做好信访工作，确实需要付出很多很多的努力，但最重要的一点：必须付出真诚的心、无私的爱，才能在信访和群众之间架起理解和沟通的桥梁，虽然挂职锻炼的时间很短，我不断摸索信访工作的规律，接待上

访群众时做到热心，不冷漠处之；听取反映的问题时耐心，不厌其烦；处理问题时细心，不专横武断；碰到棘手问题时有恒心，不半途而废，直到问题解决。针对上访群众的不同情况，我自学了心理学，根据不同上访人的心理总结出自己的接待策略：对“哭闹型”的，一杯热茶、一张笑脸，充当“亲友团”；对“叫骂型”的，勇于忍受，甘做“出气筒”；对“别有用心型”的，据理力争，维护党和政府的尊严。

四、爱岗敬业，严格要求自己

我十分珍惜这次锻炼机会，无论是接待来访群众，还是其它工作，我都尽职尽责，认真干好，不分份内份外，工作到位不越位，我同志们一起加班加点，有时整夜工作。在这段时间里，信访办这个集体的凝聚力、战斗力和向心力使我深受感染，也从他们当中学到了好的传统和作风，在工作中，我处处向他们学习，严格要求自己。

市民热线工作整改报告篇二

一. 脚手架整改方案：

(1) 保存原设置所有的连墙件，严格按照二步三跨一个点进行重新补设钢管、扣件硬性连墙件；并在后续的施工中严禁柔性连接。

(2). 落地式脚手架沿架体水平方向底部的内、外立杆重新架设一道扫地杆，并设置枕木枕垫。枕木长度不得少于。以增加架体的整体承受能力。

(3) 悬挑脚手架整改措施：自地面至悬挑工字钢底部，重新搭设双排落地脚手架。

内外立杆顶端部与悬挑架体连接成整体，并在悬挑工字钢底部沿水平方向满设一道大横杆托住悬挑工字钢。

(4)落地式脚手架排距 l_b 选用，步距 h 选用，立杆纵距 l_{max} 选用，横向水平杆间距按立杆纵距 $1/2$ 设置。落地式脚手架搭设前必须将脚手架基础回填密实 并在每根立杆下设置 厚度不小于 $50mm$ 且长度不小于 2 跨的垫木。立杆距结构外沿。

(5)立柱的搭接长度不应该小于 $1m$ 不少于两个旋转扣件固定。

二. 临边防护整改措施:

(1)若基坑周边土体变形过大，并有发展趋势，在坑壁侧反压砂土袋以阻止土体里蠕动变形。

(2) 上部杂填土边坡局部涌水处理：根据出水量大小，采用埋管引流、明沟抽排的方法，然后查明原因，找准通道，在基坑一定范围以外采用花管注快凝浆液封堵。

市民热线工作整改报告篇三

投诉部对报纸类投诉进行跟踪回访，必要时通过督察部人员下站调查、入户回访，以促进投诉得到闭环解决。投诉部对一例投诉的回访流程包括：

1. 向相关发行站负责人核实投诉是否彻底解决

2. 向客户回访投诉是否彻底解决

3. 如回访客户后，投诉仍未解决，继续联系相关发行站负责人敦促解决，直到投诉闭环解决为止。

4. 多次回访未解决的投诉，升级为重复投诉，情节严重的升级为恶性投诉。

我们深知通过回访可以使客户体会到客服部对待客户提出的问题的重视程度，投诉并不可怕，及时地回访解决以及

诚恳的态度不仅体现了一个公司的良好形象，也是维护老客户，避免客户流失的重要环节。

市民热线工作整改报告篇四

一、加强信访工作的领导，力求上访、信访稳中有降。

纪检信访工作是各级党政机关工作的重要组成部分，是党委政府联系党员干部的一个重要桥梁和纽带。通过信访可以有效地减少和消除不安定因素，促进社会的安定团结，有利于构建和谐社会，促进社会经济发展和人民生活水平的提高。近年来纪检信访、上访一直是我镇的工作重点、难点，2019年党委政府为彻底扭转这种被动局面，年初在研究纪检工作中就将信访工作纳入重点，研究对策，建立信访领导小组，制定信访考核办法和信访责任追究制度，形成一套行之有效的工作制度，确实落实信访工作责任制。今年以来，我镇信访、上访比去年相比有明显的转变，上访批次、人数在大幅度下降，至11月底，书信访比去年下降3件，无去市、到盛赴京上访人员，到区无集体访，需报结的上访件有16件，全部报结，报结率达100%。

二、层层排查、妥善处置，超前做好防范工作。

以打造“平安后溪，构建和谐社会”为抓手，重点开展信访问题和不稳定因素的排查。一年来全镇共排查了容易引起上访的各类问题20余起，对排查出来的问题按照谁主管、谁负责的原则，采取切实可行的措施加强化解：一是对口负责，对口办理。涉及哪个部门由分管领导协助督办解决群众反映的热点、难点问题。二是实行领导包案制。确定联系人员限期彻底解决。三是针对一些涉及面广、政策性强又一时难以解决的信访问题，制定计划，在调查清楚的基础上提出解决的办法，力争把信访问题解决在基层，人员稳定在村里。四是加强说服教育。通过政策宣传，对不听劝阻的上访者，落实责任人，除教育疏导外，做好监控。五是做好说服、预先

防范，特别是在国家、盛市重大会议前夕，镇党委政府主要领导亲自组织召开容易引起上访或择机上访人员的座谈会，如：82辞退民办教师、乌溪江煤矿民工和落聘电工问题，项目建设中涉及党员干部利益等问题，积极落实解决办法，切实做好引导工作，帮助他们解决生活中遇到的实际困难，落实措施妥善处置。

三、及时调查核实处理上访、信访案件，及时报结，报结率达100%。

四、完善信访工作制度，注重“一把手”亲自抓工程。

进一步完善信访工作机制，以十项制度新要求，落实责任制，强化责任意识。

（一）每月召开一次党委信访工作分析研讨会。

（二）党政领导亲自批阅信访件，重要信访事项亲自抓；班子成员分工实行包案件，片、办、驻村干部及村主要领导列入信访工作年终综合考评。

市民热线工作整改报告篇五

记得石主任给我们新员工上过的.一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行_中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。

2、注重克服思想上的“惰”性。

坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

一、效完成外呼任务。

在进行每天的外__，学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行__地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于__的客户我们要多进行预约回拨；再例如__行的客户他们理解能力和反映能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合。

二、加强自身学习，提高业务水平。

三、增强主动服务意识，保持良好心态。

四、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。

要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。