环保投诉整改方案和整改措施 银行客户投诉工作总结(优秀8篇)

确定目标是置顶工作方案的重要环节。在公司计划开展某项工作的时候，我们需要为领导提供多种工作方案。方案的格式和要求是什么样的呢？以下是小编为大家收集的方案范文，欢迎大家分享阅读。

环保投诉整改方案和整改措施篇一

第一条为规范我司客户投诉管理工作，提高投诉处理工作效率，保障客户投诉得到及时有效处理，维护我司的良好形象，特制定本办法。

第二条本办法中所称的客户投诉，是指我司工作人员在为客户办理业务过程中，客户对工作人员的服务态度、服务质量以及对我司所提供的业务产品、业务流程、服务环境、服务设施设备等不满意，通过我司各受理电话、各部门、客户意见簿、服务质量监督员、新闻媒体、举报信件等渠道向我司提出的现场或非现场意见、建议或投诉。

第三条本办法适用于我司所有从业人员。

第四条各一级支行、营业部（以下简称一级行部）设置“客户援助电话”，银行卡（电子银行）部设置“客服热线”，人力资源部设置“服务监督电话”，各受理电话公布于营业网点，明确专人负责，保证24小时接听客户投诉。形成客户援助电话、客服热线、服务监督电话三级联动的格局，各级电话均可接听客户投诉，并做好相关记录，及时反馈至服务监督电话。

（一）客户援助电话：负责接听客户投诉，处理本级客户投诉。

（二）客服热线：负责接听客户投诉，将客户投诉转至客户援助电话或服务监督电话处理。

（三）服务监督电话：负责接听客户投诉，处理全行客户投诉，酌情回访客户。 第五条客户投诉按照业务类别实行“对口处理、分工负责”的管理体制。（一）总行人力资源部负责全行客户投诉的指导、协调、督促等工作，总行优质服务工作领导小组具体负责全行客户投诉的调查、甄别和处理工作。

（二）总行各部室负责本条线业务范畴的客户投诉的协调处理工作。（三）一级行部为本级服务管理部门，负责对客户投诉涉及相关部门、网点关系的协调，并全程督促相关部门、网点在时限内进行处理。

（四）各营业网点负责处理职责范围内、相关部门或通过服务监督电话和客服热线转接、信访等客户投诉的调查和协助处理工作。

（五）对客户投诉涉及纪检监察室处理的内容，由总行纪检监察室负责调查处理。

（六）由于服务工作差错被媒体曝光的，由总行人力资源部会同相关业务部门，按照规定对责任单位和责任人进行调查处理。

（七）各支行、各部室，要安排专人负责客户投诉工作，并建立客户投诉登记制度、重大投诉报告制度和处理结果反馈制度。

第六条客户投诉分为有效投诉和特殊投诉。

有效投诉：由于员工主观原因或我司网络、产品、流程及其他硬件方面存在缺失，给客户造成精神上和物质上实际损失，并对我司形象和信誉造成不良影响的客户投诉。

特殊投诉：经过总行相关部门调查取证判定的在操作规范情况下所发生的客户投诉，以及其他与事实不符的投诉。第七条受理客户投诉工作程序及处理时限。(一）营业网点直接受理的客户投诉。

1.投诉登记。营业网点接到客户的现场投诉后，要耐心听取客户投诉，对投诉情况进行详细登记（详见附件），积极做出正面解释，不要与客户争论，避免矛盾激化产生不良影响。同时应把客户请离业务区，尽可能减少负面影响，网点负责人要主动出面调解（网点负责人不在场的情况下，可由会计主管或大堂经理出面调解），进行个别处理；若超出处理权限，应及时转交给本级服务管理部门处理。

2.投诉调查。通过询问当事人、查阅查看相关资料和现场录像，了解客户投诉的原因，并做好相关记录；涉及重大责任事故或案件时要及时上报，并注意保密。

3.投诉处理。属营业网点内处理的客户投诉问题，应在职责范围内妥善解决；需要上级部门协调解决的问题，应及时报告本级服务管理部门。现场投诉属有效投诉的，应当场向客户赔礼道歉，取得客户谅解；属特殊投诉的，也应耐心做好客户的解释疏导工作，不可顶撞客户。

4.投诉反馈。由营业网点负责处理的投诉，可即时回复的即时回复，不能即时回复的，应在一个工作曰解决并回复客户；处理完毕后，填写“客户投诉处理单”，反馈至一级行部及总行。

(二）一级行部及客户援助电话受理的客户投诉。

1.投诉登记。接到客户投诉或相关部门转接的投诉，要做好相关记录。2.投诉调查。根据客户投诉的情况进行调查，酌情转至营业网点或自行处理，查明原因，分清责任，重大问题应报服务监督电话。

3.投诉处理。根据客户投诉调查情况，提出对相关问题的处理意见，并将调查和处理结果及时向客户反馈，力求客户满意。对有效投诉的责任人提出处理意见，报总行优质服务工作领导小组。内解决并回复客户；处理完毕后，填写“客户投诉处理单”，反馈至营业网点及总行。

5.投诉总结。一级行部要帮助被投诉的单位和个人认真总结，找出不足，不断改进，避免类似事件再次发生。

（三）客服热线受理的客户投诉。接到客户投诉后，要认真对投诉情况进行登记，根据情况及时转至客户援助电话或服务监督电话。（四）服务监督电话受理的客户投诉。

1.投诉登记。接到客户投诉或相关部门转接的投诉，要做好相关记录。2.投诉调查。根据客户投诉的情况进行调查，酌情转至营业网点、客户援助电话或自行处理，重大问题报总行优质服务工作领导小组。

3.投诉处理。根据客户投诉调查情况，提出对相关问题的处理意见，并将调查和处理结果及时向客户反馈，力求客户满意。对有效投诉的责任人提出处理意见，报总行优质服务工作领导小组。对重大的投诉问题及时向监管机构报告。

4.投诉反馈。属总行协调解决的客户投诉，由服务监督电话负责协调，指定主办单位及协办单位，在三个工作曰内解决，并将处理结果回复客户（对暂时不能解决的投诉要明确给出承诺解决时限)；处理完毕后，填写“客户投诉处理单”，反馈至营业网点及一级行部。

5.投诉总结。帮助被投诉的单位和个人认真总结，有必要全行通报、吸取教训的要及时通报；有改进服务和管理价值的，要及时向相关业务部门反馈，进一步修订完善我司服务和管理制度。

（五）其他业务部门受理的客户投诉，可按照上述工作流程进行，属部门内部处理的客户投诉问题，应在职责范围内妥善解决；需要服务监督电话协调解决的问题，应及时报告。

（六）客户投诉处理可采取处理单或电话联系的方式进行，处理时限以处理单送达或接到电话通知之时算起。超出期限造成影响或损失的，要追究相关单位、人员的责任。投诉处理传递时限为：本部门不能解决的投诉应在1个小时内传递，接到处理任务的部门应在两小时内启动工作。

第八条在投诉处理过程中严禁出现以下情况：（一）与客户争吵、谩骂客户。

（二）让客户有受轻视、冷漠或不耐烦的感受。（三）强行让客户接受处理结果。

第九条客户投诉处理中各相关单位、人员应尽职尽责，密切配合，不得积压、推诿和拖延。处理过程中，需其它部室、其它营业网点配合的，应及时提供有关资料或信息，积极协助，不可推诿、拖延。因客户投诉引起一级行部之间、营业网点之间服务争议的，由上级服务管理部门负责协调处理，一级行部、营业网点要执行上级服务管理部门的协调处理结果。第十条对有效投诉，按以下规定处罚：

（一）对因服务态度恶劣或服务效率低下而导致客户投诉，经调查情况属实的，将视情节轻重对直接责任人及网点负责人分别处以100元至1000元的罚款。

（二）对因违规操作而导致客户受损，经调查情况属实的，将视情节轻重对直接责任人及网点负责人分别处以200元至2000元的罚款。情节严重的，对相关人员按有关规定给予行政处分。

（三）对被新闻媒体曝光、监管部门问责，给我司声誉造成严

重不良影响的单位和个人，经调查情况属实的，往上追究两级领导责任，直接责任人扣发绩效工资，对相关责任人、网点负责人及其上级服务主管部门负责人分别处以300元至3000元的罚款；对服务质量特别差的员工，要予以下岗，造成重大损失或恶劣影响的，要开除或责令辞职。

第十一条客户投诉处理中出现争议的问题，可向总行工会提请申诉。第十二条本办法由总行人力资源部负责解释。

第十三条本办法自印发之日起开始执行。附件□xx银行客户投诉处理单 附件:xx银行客户投诉处理单 受理时间：年月日时分（星期）

环保投诉整改方案和整改措施篇二

1月16日,天公作美，一改前几天既下雨又寒冷的天气,变得格外晴朗温暖,我们公司一年一度的年终总结大会于今日召开,此次的会议地点在清远佛冈的“森波拉温泉酒店”，会议主题为“20xx年年终总结暨20xx年工作计划大会”，在参加会议的过程中，深受其会议精神的启发，从而更加清晰自己20xx年的目标。

本次会议中感受最深刻的是学习文章《一位校长震撼人心的演讲》，文中的“天下兴亡,我的责任”原意是“天下兴亡，匹夫有责”，这句话表达了个人应以天下兴亡为己任的博大胸怀，高校长改成了“天下兴亡,我的责任”，例举发生在人们身边的小事为论据，深入浅出，充分阐释了“天下兴亡，我的责任”的道理，寓意深刻，发人深思。

那么我们是不是也可认为每个人在家庭中、工作中、社交中等等，认清自己找准自己的坐标，承担起自己应负的责任。曾经有位前辈说过“在这个世界上有许多你不得不去做的事，这就是责任。”的确，责任不是个甜美的字眼，它就像一个时时需要你付出一切去呵护的孩子，而它给予你的却往往是

劳力与劳神。人生在世，每个人都有自己应负的种种责任——做儿女的赡养父母是责任;做丈夫的做好一家之主是责任;做官员的造福一方百姓是责任;做职员的做好自己的本职工作是责任……总之，在社会这个大家庭里，每个人都有自己的责任。

作为公司的一名市场人员，如果要把“天下兴亡，我的责任”这一宏大的主题浓缩到我身上的话，那我就应该说：企业兴亡，我的责任!如果把企业比喻成一艘航行在大海里的船，那么，所有员工则是这艘船上的水手，假如这艘大船即将发生撞上冰山的危险，那么船上的每一个人都有拯救这艘船的责任。因为企业的发展不会一帆风顺，前进的过程中总会面临困难和挑战，如何让企业这艘航船乘风破浪驶向胜利的彼岸，每一个员工都有义不容辞的责任。企业的兴衰成败都和员工息息相关，一荣俱荣，一损俱损，所以，为了企业和自身的生存与发展，每个员工都必须振作精神，鼓足勇气，时刻牢记：企业兴亡，我的责任!

要承担起这一责任，不能只是夸夸其谈空讲大道理，更重要的是从爱岗敬业做起，从身边的小事做起，“勿以恶小而为之，物以善小而不为”，从一件一件的小事开始负责，以强烈的责任心和高度的责任感对待自己的工作，在岗一日就要尽责一天，认真工作，一丝不苟。企业的发展靠的是所有员工的团结协作、勇于承担责任，靠的是能与组织风雨同舟、荣辱与共的凝聚力，靠的是员工的事业心和责任感。

其次，要精通业务。一名优秀的员工，应当具备较强的工作能力，有较高的专业技术水平，严格遵守各项制度，确保工作无差错，圆满完成上级布置的每一项任务。更要坚持学习业务知识，提升解决疑难问题和排除故障的能力，立足本岗位，放眼全企业，为企业的发展做出应有的贡献。

此外，不仅要把自己的工作当成谋生的职业，还要当成一种理想的追求，克服浮躁的情绪，把工作标准、工作激情调整

到最高，把精神状态调整到最佳，尽自己最大的能力完成每一项工作、每一项任务，努力做到不让工作在自己手里延误，不让差错在自己身上发生，不让企业形象在自己这里受损。努力做到精细管理，标准作业，优质高效，厉行节约。

在本次会议中，领导和同事们精彩的ppt演讲，风趣的演讲主题以及生动的演讲风格，留下了深刻的印象，听完大家的演讲，更清晰明确自己20xx年的目标与步伐，让我们在找准自己目标的同时，勇于担当，携手并进。请大家都多份责任心，在公司新的发展旅程中劈波斩浪，奋勇前行!

环保投诉整改方案和整改措施篇三

二、认真接待群众来电、来访。对群众来电、来信、来访能认真对待、及时处理，并对上访内容作详细记录，处理意见能直接答复来访人员。

三、能认真处理群众来信。群众来信由办公室分管的副主任负责，做到及时拆阅、登记、阅处。

1、能直接回复的能尽量回复，涉及到招生、人事、教学、实习、后勤服务等方面的信件，能及时转送有关职能部门处理。

2、对于反映学校工作中存在的问题，做到件件有着落。重大问题能提出处理意见再报校领导阅示，对阅示落实情况有检查、记录。

3、来信中提出需要帮助的合理要求，能尽量给予帮助。

4、信访事项一般能在自受理之日起15日内办理完毕。

四、设立的校长信箱由办公室主任按时开启，来信能及时登记，尽快阅处，处理意见能直接答复来信人。

五、做好有关信访、维稳材料的上报工作。能按照上级的要求，做好矛盾纠纷排查化解工作，以及综合治理维稳工作，每月及时上报《矛盾纠纷排查化解情况统计表》，以及信访积案排查登记表。本学期学校未发生不利学校稳定的事件，也无信访事件。

一、加强学习，提高认识，增强责任感

纪检监察信访举报工作既是反腐__的基础性工作，也是党和政府信访工作的重要组成部分。做好信访工作，有利于规范信访工作秩序和社会稳定，有利于及时发现与化解矛盾纠纷和信访突出问题，有利于保障人民群众依法行使检举、控告、监督等民主权利和维护自身的切身利益，有利于推动党风廉政建设和反腐败斗争深入开展，对促进社会和谐具有十分重要的作用。我们认真组织有关人员认真学习了新的《信访条例》、今年三月制订的□^v^中央□^v^关于进一步加强新时期信访工作意见》和今年3月27日召开的第六次全国信访工作会议精神，认真学习中央领导同志关于做好信访工作的一系列重要指示精神，学习领会精神实质，准确把握新时期信访工作的指导思想、目标任务和各项要求，切实把思想和行动统一到中央要求上来，充分认识信访工作的职能作用，为党的xx大胜利召开创造了良好的社会服务环境。

二、加强领导，切实做好纪检监察信访举报工作

1、领导重视，积极参与信访举报工作的指导。定期召开信访工作会,研究布置信访工作，听取信访工作汇报,对信访工作中存在的问题及时提出改进措施。局领导认真做好信访件的批示和亲自接待来访，到目前为止，我局主要领导参与重要信访件研究会议4次。

2、坚持领导接访日制度,做到随接访随办理,使信访问题得到及时妥善处理。做到有问题早知道,早预防,早处理。

3、建章立制，强化制度管理。按照领导要求,信访室年初制定了xx年信访举报工作计划,要求各学校做好校务公开、师德师风建设等工作，校长做好管理工作,减少失误，发现问题及时整改，融洽师生、学校和社会的关系。

4、加大对信访件的初查力度，我局纪检监察人员在接到信访批办件后，都能及时进行登记，并尽最大力量及时进行深入初查反馈。

环保投诉整改方案和整改措施篇四

为进一步加强“12331”食品药品投诉举报工作，着力提升投诉举报办理工作效率□20xx年以来，钦州市食品药品监管局通过采取“加强宣传、专人负责、认真处理、严肃纪律、定期分析”等措施不断强化投诉举报工作，着力提升“12331”的社会知名度、满意度和影响力□20xx年，钦州市12331食品药品投诉举报电话共接收食品药品投诉举报277件，受理投诉举报、信件、网络问政及市长热线等260件，做到投诉举报受理率100%、转办率100%、办结率97%、群众满意率100%。

一是加强宣传，覆盖到位。以印发宣传卡、利用开展“全国食品安全宣传周”、“药品安全宣传月”等宣传活动，公开“12331”监管服务热线等形式，进一步畅通群众投诉举报咨询渠道。同时，通过搭建“食品药品安全信息平台”，发送食品药品安全信息，组织大讲堂宣传，播放食品药品知识电影宣传，完成了乡镇食品药品安全投诉举报知晓率全覆盖率100%。

二是专人负责，受理到位。明确专人负责受理“12331”投诉举报事宜，确保群众对生产、流通、消费环节食品（含食品添加剂）安全和药品、医疗器械、保健食品、化妆品在研制、生产、流通、使用环节违法行为等的举报投诉电话保持24小时畅通，对来访咨询者和投诉举报者做到热情接待。

三是认真处理，反馈到位。属于职责范围内的投诉举报，第一时间内及时受理、调查核实，合理处理，并在规定的时间内将结果反馈于投诉举报人，做到事事有回音、件件有着落。不属于职责范围的投诉举报，耐心向投诉举报人解释职能职责并告知投诉举报人向有管辖权的部门投诉举报。

四是严肃纪律，保密到位。每个投诉举报从受理到反馈认真做好记录，严格遵守保密纪律，对举报投诉人相关情况及举报投诉内容做到严格保密，切实维护投诉举报人的合法权益。

五是定期分析，参谋到位。每季度对投诉举报受理情况进行分析，分析投诉举报工作中典型事例，总结工作中的有益经验，找出保障食品药品安全中存在的薄弱环节和安全隐患，为找准食品药品监管工作重点和处理类似投诉举报咨询提供有效参考。

环保投诉整改方案和整改措施篇五

20xx年我医院信访工作在医院党工委、办事处的正确领导下，在区xxx的大力支持下，牢固树立信访工作无小事，群众利益无小事的思想，在信访情况复杂、任务繁重、工作难度增大的情况下，面对巨大的信访压力，特殊的xxx面，不回避、不退却、不推诿，始终围绕党工委的工作中心，全力维护社会稳定，信访工作取得了较好地成绩。

随着改革深化和利益格局的`调整，社会矛盾日益增多，信访工作也遇到了许多新情况、新问题。面对严峻的信访形势和繁重的维护稳定任务。医院党工委、办事处进一步深化了对信访工作重要性的认识，把信访工作纳入重要议事日程，多次在党政联席会议上研究加强信访工作的措施，将突出的矛盾纠纷及群体性件解决在基层、解决在萌芽状态。

根据区委、区政府的指示精神，结合医院实际，医院党工委、办事处认真讨论研究，明确任务和工作目标。提出“小事不

出村（居）委会，大事不出医院”的工作要求，将越级上访、出格上访和赴区以上集体上访控制在区委、区政府下达的目标内，严格实行信访稳定工作“一票否决制”。

认真开展“三大”走访活动，加大矛盾纠纷化解力度。今年我们以“三大”走访活动为契机，对医院非正常上访人员和信访老户进行了梳理，召开了专题会议进行研究部署，同时按照上级的要求和统一部署，多措并举，多方联动，逐案进行化解攻坚，努力做到诉求合理的解决到位，诉求无理的思想教育到位，生活困难的帮扶救助到位，行为违法的依法处置到位，确保实现化解目标，创造出更加和谐稳定的发展环境。

对群众来信，着重把好三个关：一是呈报阅批关。所有来访信件全部呈报主管领导阅批，尽快落实，由医院班子直接包案。二是案件处结关。初信抓“快办”，做到一次性处结，避免重复信访；重复信抓“细办”，找准症结，分理信访人员提出的要求是否有合理成分，做到有理有据，明确答复。三是答复口径关。有些来信反映的问题比较复杂敏感，我们在答复时注意把握分寸，前后连贯，口径统一，实行专人负责、专人专办、跟踪管理，一经形成明确意见，必须不折不扣贯彻落实。对群众来访，我们仔细听取其反映的问题，做好详细记录。对上访人员反映的问题和要求，接待人员根据有关政策，耐心解答所提出的问题，区别不同情况，有针对性地做说服教育工作，疏导来访人员心态。

一是坚持“谁主管、谁负责”、“属地管理”和“分级负责、归口办理”的原则，上下联动，多管齐下，全面排查，全力调处，努力做到对不稳定因素和群体性件苗头发现得早、化解得了、控制得住、处置得好，切实把各类问题化解在本办，解决在萌芽状态，坚决遏制到市赴省进京集体上访和群体性件的发生，维护了医院和谐稳定的社会环境。

环保投诉整改方案和整改措施篇六

一、严格对照镇党委的工作目标，不折不扣地完成下达的任务。

二、全面开展创新环境发展大讨论活动，树立支部党员良好形象

一、严格对照镇党委的工作目标，不折不扣地完成下达的任务。

二、全面开展"创新环境发展大讨论"活动，树立支部党员良好形象

开展“创新环境发展大讨论”重要思想为主要内容的主题思想教育活动，作为机关党员，我们支部要通过教育活动，结合业务，全力解决好四方面问题：一是进一步强化理想、信念和宗旨意识;二是进一步强化科学发展观，提高执行党的路线、方针、政策的水平;三是进一步强化能力建设，提高机关党员素质和工作水平;四是进一步强化支部建设，发挥支部党员的战斗堡垒作用和先锋模范作用，树立支部党员良好形象。

三、深入基层开展调查研究，支部完成一篇调研报告，每个党员写出一篇调研文章

结合“创新环境发展大讨论”重要思想为主要内容的主题思想教育活动重要思想教育活动，支部和在职党员要深入基层和群众中进行调研，支部要写出一篇调研报告，在职党员每人要向支部交一篇调研文章，并形成一种制度，长期执行。

四、开展“献爱心”活动，资助一名贫困学生完成当年学业

巩固支部xx年各项活动成果，总结经验，发扬光大□20xx年，通过召开支部大会，向全体党员倡议等，继续做好一名贫困

学生的学业资助工作。

五、加强与联系点的交流，选一到二个联系点与其建立友好党支部。

六、加强党员发展工作

党员发展工作是支部的一项重要工作□20xx年，要严格按照镇党支部的规定，做好我机关党支部发展工作。严格按照新时期发展党员的要求和程序，扎扎实实、认认真真完成建党的各方面工作。

七、坚持“三会一课”制度，确保支部各项工作的正常开展

20xx年支部决定每月召开一次支委会，半年召开一次民主生活会，每季度开展一次党课教育，每个星期三、五例会学习，以正确的世界观、人生观、价值观武装机关党员头脑，确保各项工作的正常开展。

八、做好支部的年度工作计划、总结、信息及调研文章的报送等基础性、日常性工作，力争20xx年的支部工作上一个新台阶。

环保投诉整改方案和整改措施篇七

20xx年我市纪检监察信访举报工作以“三个代表”重要思想为指导，坚持立党为公、执政为民、与时俱进、开拓创新，不断拓宽和畅通信访举报渠道，依纪依法认真处理检举、控告和申诉，切实解决群众反映的信访举报问题，及时化解矛盾，为我市的党风廉政建设和维护社会稳定发挥了积极作用。

一、基本情况

今年共受理群众来信13xxxx□来访1xxxx□电话举报xxxx□其他

方式xxxx□合计15xxxx(次)。其中属检举控告类的有15xxxx(次)，申诉类xxxx□从被反映对象的职级来看，反映乡科级以上的领导干部3xxxx□一般干部5xxxx□其他人员7xxxx;从反映的内容来看，违反政治纪律和组织人事纪律行为的xxxx□违反廉洁自律规定行为1xxxx□贪污贿赂行为3xxxx□破坏社会主义经济秩序行为2xxxx□违反财经纪律行为1xxxx□失职渎职行为xxxx□侵犯党员公民权利行为xxxx□违反社会主义道德和妨害社会管理秩序行为1xxxx□其它检控类3xxxx□上述信访件按照“分级负责、归口办理”的原则都进行了认真处理，对转办和交办的信访件，我们都能及时进行督促，经过督促，大部分问题都能及时妥善解决，群众对此很满意，我们也为领导分了忧，解了难。

二、主要特点

1、信访形势趋于好转。从我市的纪检信访形势看，信访总量呈逐年下降势头，无论是信访总量还是反映乡科级干部信访件数量以及农村基层干部的信访数量，今年均比去年同期有所下降，降幅分别为□1xxxx和，且信访反映的质量也较低，有的信件并无实质内容。

2、党员干部贪污、受贿、挪用、违反财经纪律、违反廉洁自律规定等经济类方面的问题是信访举报的热点和重点。今年共受理此类方面的信访件9xxxx□占。如今年根据举报查处的主要经济案件有:**镇党委委员、镇工业园区管委会主任孙**及其办公室工作人员翁**、管**、孙**、应**等xxxx挪用公款窝案、**医院*科主任张**和*科主任马**受贿案、**街道**村党总支书记胡**挪用集体资金案等，上述人员已全部移送司法机关处理。

3、反映党员干部作风方面的问题比较突出。随着制度的健全、教育的强化和监督力度的不断加大，绝大多数党员干部对自己的要求也越来越严，但也有少数党员干部认为自己只要不

贪污，不受贿，经济方面不出问题，其他方面都是次要的，因而自觉不自觉地在生活作风和工作作风上放松了对自己的要求，受到了组织上的处理。如今年根据群众举报查处的有:**街道原党委委员办事处副主任劳**因扰乱执法单位正常办公秩序受到全市通报批评，**镇政府综治办主任龚**、**镇政府干部张**、**局干部夏**等人因通奸错误分别受到处理。

三、主要做法

1、加强领导，切实做好纪检监察信访举报工作。一是每次常委会都专题研究布置信访工作，听取信访工作汇报，对信访工作中存在的问题提出整改措施。二是坚持领导接访日制度。做到随接访随办理，使信访问题得到妥善处理。三是实行目标责任制。年初市纪委与各乡镇签订了目标责任书，把信访工作列入党风廉政建设责任的重要内容，年终与党风廉政建设一并检查考核，对群众反映的问题解决不力，达成越级访、集体访的追究单位领导人责任。

2、发挥信访职能作用，加大信访案件查办和督办力度。一是实行领导包案制度。从信访案件的初核、立案到处理一包到底，并参与其中随时听取案件调查的情况汇报，亲自指挥和协调。二是加强纵向和横向的协作办案。对一些重要的的信访案件，及时与上级纪委和乡镇纪委沟通和联系，争取案件调查的主动，并加强与公安、审计、人事等部门的协作办案，上级和市委重要领导批示的信访要件全部按期结案。三是充分发挥信访作用，加大直查快办力度。今年信访室已自办案件xxxx□积极为纪检室和乡镇纪委提供案件线索，已提供案源3xxxx□

3、充分发挥职能作用，做好信访监督工作。一年来，我们已对群众反映违纪情节轻微的1xxxx党员领导干部进行了信访谈话，对xxxx乡科级干部下发了《信访谈话通知书》让其说明情况，限期改正，起到了警示和教育的作用。

4、推行办事公开制度，提高办事透明度。为进一步加强全市纪检监察信访举报工作，增加工作透明度，加强群众监督，提高办事效率，保护信访举报人合法权益，引导群众依法信访，我们实施了《**市纪检监察信访举报工作办事公开试行办法》，通过公开受理渠道、公开政策法规、公开受理情况、公开办理过程、公开办理结果及举行信访听证、吸收群众代表参与信访调查、举行信访咨询会等形式，进一步提高了信访工作的透明度，拉近了纪检^v^门与群众的距离，增强了信任感，有利于信访问题的解决。今年以来，我市未发生一起集体上访。

环保投诉整改方案和整改措施篇八

促进社会和谐,维护社会稳定是党的主要任务和目标。当前，我国正处于社会主义初级阶段，随着经济体制深刻变革、社会结构深刻变动、利益格局深刻调整、思想观念深刻变化，人民内部矛盾凸显、刑事犯罪高发、对敌斗争复杂。为此，中央政法委将推进社会矛盾化解列入“三项重点” 工作之一,本文就当前社会矛盾的现状和规律，如何探索化解社会矛盾新机制进行探究。

一、社会矛盾现状与成因

当前，我国正处于社会主义初级阶段，随着改革开放不断深入。在这个经济社会发展的战略机遇期 ,既是一个“黄金发展期”，也是一个“矛盾凸显期”，社会矛盾进入了易发、多发、高发期，利益关系更加复杂，新问题、新情况层出不穷，涌现出较多的社会矛盾。其主要表现形式和特点有：

二、社会矛盾的表现形式

当前社会矛盾日益复杂化，新情况新问题不断出现，各种不稳定不确定因素明显增多。从基本特点看，表现为“五个交织”：即历史遗留问题与现实问题相互交织；经济利益诉求

与政治权益诉求相互交织；合理要求与不合法方式相互交织；多数人的合理诉求与少数人的无理取闹相互交织；群众的自发行为与敌对势力恶意渗透操纵相互交织。社会矛盾的表现形式主要是经济利益产生的矛盾，因此成为我国社会矛盾的核心内容。当前的利益矛盾主要有以下类型：

三、社会矛盾增多的原因

四、社会矛盾表现的特点