

最新信访案件分析报告(通用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。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢!

信访案件分析报告篇一

为深入贯彻落实总行《关于进一步加强当前时期信访和舆情工作的通知》精神，充分加强党的“十八大”会议期间及双节期间xx分行的高度安全稳定，维护好金融秩序，营造稳定社会环境，分行党委、纪委高度重视信访和舆情工作，要求分行各部室、各支行要通过教育学习，进一步统一广大员工思想认识，确保思想上高度清醒、政治上特别坚定，扎实开展好我行信访和舆情工作，全面维护好我行“xxxxxx”的良好形象。“中秋”“国庆”双节长假即将结束，在此期间□xx分行全行员工在党委和纪委的统一领导与严密部署下，秉承了信访和舆情无小事的思想观念，严格落实领导责任制，坚持分级负责、属地管理，谁主管谁负责的信访和舆情工作原则，大力开展了xx分行信访和舆情专项排查活动，现将具体情况报告如下：

(一)强化组织领导作用，明确、细化任务及责任分工。

一直以来□xx分行在信访和舆情工作方面，始终坚持党委统筹兼顾、纪委统一领导、部门多级联动、纪检条线监察的工作模式，成立了分行信访和舆情工作领导小组。分行xxx行长为第一责任人，负责信访与舆情排查统筹协调及任务安排；副行长、纪委书记xxx为第二责任人，负责主抓信访和舆情工作开展；纪检监察专员xxx为第三责任人，负责抓好分行信访和舆情工作，并检查、督导各部门及分(支)机构活动开展情况；各部室及分(支)机构负责人为部门第一责任人，负责推进党委、

纪委关于信访和舆情工作相关指令、要求在部门内的坚决落实;另外，纪检xxx门为第一责任部门，全面负责信访和舆情工作各项制度及具体措施的落实。通过明确任务分工，逐(层)级抓好工作落实，进一步强化了组织领导作用，为信访和舆情工作的全面开展奠定了坚实基础。

(二)进一步加强宣传教育力度，充分增强全行员工，特别是中层以上管理人员事业心责任感。

信访与舆情工作是银行发展的“灵魂”与动力，是推动金融银行业发展不可不考虑的重要因素。这项工作抓好了，便能够为银行的发展注入鲜活的“灵魂”，带来源源不竭的动力，反之，就可能给发展带来一定的障碍和阻力。因此，在抓信访与舆情工作方面，我们严格按照总行相关指示精神及分行党委、纪委相关要求，重点加强了对此项工作的宣传教育，使广大员工充分认清信访与舆情工作在分行事业发展中举足轻重的地位和作用，以及对分行事业发展的重要意义。在员工的教育上，我行采取了随机教育的方式，充分利用各种行政例会等有利时机，加强了对我行员工的思想教育，要求广大员工在对待社会上对“十八大”及我行的负面舆论问题上，一定要认清形势、理智面对，不要盲目“跟风”、“人云亦云”，要正确、理性地看待问题，自觉维护好党的“十八大”及我行自身的良好形象。

(三)把信访与舆情工作纳入重要议事日程，融入安全形势分析重要内容，进一步找准信访和舆情工作的共性，实现信访和舆情工作的有机结合。

信访和舆情工作表面看来是两个独立的整体，不存在相互依存的关系。实则不然，信访与舆情工作其实存在许多相互促进、相互兼容的地方，两项工作虽属性不同，但既可以单独处理又可以相互融合，因此，二则之间存在诸多的共同点。

一是“殊途同归”。两项工作都是围绕实现银行业健康发展

的目标任务开展，通过模式不同但方法路径相通的措施和手段，达成最终的奋斗目标——维护我行“xxxx□xxxx”的良好形象，推进我行事业又好又快发展。信访工作应该坚持把社会对我行良好的评价“迎进来”的战略，舆情工作应该坚持把我行良好形象“推出去”的战略。所以在路线方面两项工作是相反的，但最终的目标就应该是树立我行良好的社会形象。

”，为银行的事业发展铺平道路。

三是“风险相通”。信访和舆情工作都存在员工道德防范方面的风险，因此，必须确保信访和舆情工作两手抓两手都要硬，要统筹兼顾而不能顾此失彼。比如在信贷、产品销售、资金使用等方面，如果不能按照总行相关要求抓好正面宣传、避免负面效应，那么，势必会加剧信访工作面临的困难和阻力；反之，如果信访工作抓不好，也势必会在舆情方面破坏我行一直以来的良好形象。两项工作相辅相承、紧密相联，任何一项工作抓不好都有可能导致我行面临业务拓展、自身形象维护方面的风险。

综上□xx分行在做好信访和舆情专项排查工作方面，努力做到了统筹兼顾，不仅对两项工作不同的重要内容进行了排查，而且更对两项工作存在的共同风险点进行了分析、比对，对于好的方面要求全行员工要继续保持和发扬，对于存在的不足和安全隐患责成相关部门限期整改，初步实现了信访和舆情工作的有机结合，确保了我行各项工作的高度安全稳定。

(四)加大纪检监察检查、监督力度，从源头控制并协调好不稳定因素。

信访案件分析报告篇二

根据□xx市20xx年度共同目标□□□xxxxx县委关于印发《20xx年工作要点》的通知》(江委发□20xx□6号)和□xx县20xx年维护社会稳定工作要点》(江稳办□20xx□4号)文件精神，我乡维

稳工作按照省、市、县的要求，以维护社会稳定为首要任务，以深入开展严打整治活动为重点，以构建和谐社会，打造平安xx□和谐xx为目标，认真落实了社会治安综合治理的各项措施，有力的地维护了我乡的社会稳定，为我乡的经济建设和各项社会事业的发展营造了一个良好的社会环境，现将我乡20xx年的维稳工作情况总结如下：

乡党委、政府高度重视，把维护社会稳定工作纳入了重要议程，年初制定了全年工作计划和实施方案，与各村签订了维护社会稳定工作责任书。乡党委、政府还成立了维稳工作领导小组和矛盾纠纷排查调处工作领导小组，全乡各村(社区)也分别成立了调解领导小组。

2、进一步落实了领导责任制，层层签订了责任书。乡党委、政府与全乡19个行政村、2个社区及乡属各企事业单位、学校分别签订了维稳工作责任书。

1、加大了维稳工作宣传力度，增强了广大群众的参与意识和创建意识，采取宣传栏、墙报、广播、宣传标语等形式，把集中宣传和普遍宣传有机结合起来，重点开展了3月、6月、12月的集中宣传活动。以平安创建为内容，全面宣传社会治安综合治理和维护社会稳定的方针、政策、法律、法规，宣传见义勇为的先进事迹，宣传全乡治安面貌改观和严打整治成果等。

2、加强对干部的业务素质培训。采取逐级培训的办法，提高干部的业务素质。

1、落实专人负责矛盾纠纷排查工作，并坚持每季度组织召开矛盾纠纷排查工作会。要求各村(社区)每半月把矛盾纠纷处理情况上报乡综治办，对需要协助处理的，乡综治办派人协助处理，力求做到让群众满意，尤其是双方当事人满意。

2、认真抓好维稳包案工作和来信来访工作。

1、高度重视国家安全人民防线建设和保密工作，认真开展国家安全教育，加强对公派出(国)境、涉外单位人员的教育管理，切实做好防策反工作。

3、认真开展防邪工作，进一步做好深挖打击、教育转化和宣传揭批，加强对重点人员的监控，确保xxx功人员零进京、零聚集和广播电视零插播。

20xx年我乡维稳工作取得了较好的成绩，但离上级的要求还有一定的差距，在来年的工作中我们将继续努力并做好以下工作：一是认真总结过去的经验和教训，制定出来年的工作计划；二是加强维稳包案工作，落实稳控措施，做好来信来访工作的处理，切实为群众办好事、办实事；三是加矛盾纠纷排查调处工作，及时化解了矛盾和纠纷，维护社会稳定；四是继续抓好防邪工作，加强对重点人员的监控；五是采取多种形式加强宣传教育，在村(社)学校设宣传点，全面宣传维护社会稳定的方针、政策、法律、法规。

信访案件分析报告篇三

按照上级要求，现将县审计局信访工作总结如下：

20__年，我局信访维稳工作在县委、县政府的正确领导下，在县委县政府信访和群众工作局的指导和帮助下，针对本局工作实际，我们认真贯彻了“稳定压倒一切”的工作主导思想，上下齐心，层层抓好目标管理责任制的落实，采取有效措施，积极排查、防范、化解各种矛盾和问题，确保了本局各项工作顺利开展。

(一)一年来，全局没有出现刑事案件、重大责任事故和邻里纠纷。全年无信访案件，确保了局内的安全、稳定，确保了“零进京”、“零赴”目标实现。

(二)法制宣传和教育进一步深入人心，依法办事的理念得到

了进一步增强。今年在财政财务收支、工程投资、经济责任等项目审计时，对查出的违规问题依法做出了处理、处罚，无一行政复议和行政诉讼案件发生。

(三)干群关系得到了进一步密切。我们意识到社会维稳工作无小事，重在抓防范，关键在基层。为此在局党组书记的带领下，对所联系的两村支部开展了帮扶工作，给予了元建设资金，促进农业产业结构调整，密切了干群关系，促进了农村社会和谐和稳定。

一是严格落实领导责任制，明确工作职责。局党组书记、局长同志为全局信访、维稳、安全工作总负责人，分管领导同志具体负责信访、维稳日常工作，其他领导小组成员实行“一岗双责”，各科室负责人为各科室信访、稳定工作第一责任人。做到了信访、维稳、安全工作常抓不懈形，形成一级抓一级，层层抓落实的维稳信访工作格局。

二是落实信访事项首办责任制。我局全面推行信访事项首办责任制，严格法定程序，严格规定办理，严禁作风粗暴、方法简单，杜绝矛盾激化、事态扩大，切实解决信访问题。

三是抓好矛盾纠纷排查。我局领导充分认识到抓好排查工作，对于化解不稳定因素至关重要，在矛盾源头上狠下功夫，时刻做到在矛盾纠纷的排查方面一抓到底。坚持定期开好矛盾纠纷排查会议，坚持开展节假日、重大政治活动等敏感时期的专项排查调处活动，坚持开展重点排查，建立台账。真正做到在思想上决不能存一丝侥幸；工作上决不能有半点疏漏；范围上决不能留一点死角。

四是切实解决群众反映的问题。我局长期重视信访工作，对群众反映的所有问题都认真研究，做到了诉讼合理的问题及时解决，诉讼无理的及时教育，行为违法的及时处理，生活困难的及时帮扶。通过重信重访、一访一办、息讼息访，及时化解、稳控了群众所反映的问题。

五是畅通信息渠道，确保信息掌握到位。按照上级要求，结合我局的实际情况，严格值班、报告制度。实行领导信访值班制。我局领导实行工作日和重大会议和假日信访值班制，由局领导班子成员轮流值班，随时掌握信访信息。实行信息“日报告”、“零报告”制度。安排专人准时向xxx汇报信访情况，做到了不迟报、不漏报。

20__年，我局将一如既往地按照信访工作局的要求，认真开展排查工作，细化目标责任，进一步强化措施，确保我局信访工作再上新台阶。

信访案件分析报告篇四

福建全省116个少数民族建档立卡贫困村、11581名少数民族建档立卡贫困群众全部脱贫摘帽，少数民族群众人均收入逐年提高，68个民族村被xxx命名为“中国少数民族特色村寨”，涌现出以宁德赤溪畲族村为代表的一批脱贫先进典型。

全面深入开展民族团结进步创建的宣传工作、大力培育民族团结进步先进典型、加强少数民族流动人口服务管理、保护传承少数民族优秀传统文化，成功举办少数民族传统体育运动会、少数民族文艺调演、海峡两岸各民族欢度“三月三”节等重大活动，12个民族团结进步模范集体和12名团结模范个人受到xxx表彰。

组织宗教界开展“砥砺初心，爱我中华——福建省宗教界坚持宗教中国化方向”系列活动。疫情发生以来，引导宗教界坚持抗疫和公益并重，累计捐款捐物超1亿元，彰显了新时代宗教界的爱国情怀。成功举办第五届世界佛教论坛、海峡论坛·两岸佛教文化交流周、福清石竹山梦文化节和两岸民间宫庙叙缘交流等活动，为促进两岸融合发展、服务“一带一路”建设作出积极贡献。

谋划“十四五”

对于“十四五”福建民族宗教工作的规划，宋哩表示，福建民族宗教工作部门将持续实施挂钩帮扶工作，推动民族乡村振兴发展，加强城市民族工作，促进各民族交往交流交融，推动民族团结进步事业迈上新台阶；以坚持宗教中国化方向为鲜明主题，提高宗教工作法治化水平，健全完善宗教工作长效机制，不断加强宗教界自身建设，积极引导宗教与社会主义社会相适应。

在答记者问环节，宋哩介绍了“十四五”福建在推动民族乡村振兴高质量发展的四项措施，分别是：

一是持续推进挂钩帮扶民族乡村工作，加大扶持力度，帮助民族村发展壮大村级集体经济，增强“造血”功能。

二是推动各地制定完善民族乡村振兴发展规划，巩固脱贫攻坚成果，推动与乡村振兴一体规划、协调推进。

三是推动少数民族特色村寨建设提质升档，培育一批民族乡村振兴示范乡和示范村，带动民族乡村经济社会各项事业发展。

四是加大特色产业扶持力度，鼓励支持少数民族家庭农场和农民合作社两类农业经营主体发展，打造一批少数民族乡村优质产业品牌，通过示范引领，带动民族乡村高质量发展。

福建省公安厅

谈谈“十三五”

发布会上，陈育煌介绍了“十三五”福建公安事业的主要成就，有六个亮点。

信访案件分析报告篇五

经总行党委批准，全行201年信访工作会议今天在这里召开。会议主要任务是研究贯彻中央和xxx领导同志关于加强信访维稳工作以及妥善解决银行业协解人员有关问题的指示精神，总结201年全行信访工作，分析和把握当前形势，围绕全行改革发展的总目标，部署全年信访维稳任务。会议还将请有关分行同志介绍交流工作情况，同时引入培训，邀请重庆市有关负责人和中国xxx专家就大家关注的问题进行授课、介绍。

下面，我讲三个问题，供大家讨论。

一、肯定成绩，改进不足

201年是新世纪以来我国经济发展最为困难的一年。根据中央和xxx的决策部署，全行坚持审慎的经营方针，沉着应对，取得多方面进步。与此同时，在总行党委的正确领导和各级的共同努力下，我行信访维稳工作坚持以科学发展观为统领，围绕全行改革发展和中心任务，促进和谐民生，维护和落实政策法律要求，在创新新时期信访工作思路和举措上进行了积极探索和大胆实践，做出了新的成绩，得到中央和xxx领导同志的充分肯定。

(一) 信访维稳意识明显增强

总行党委对信访维稳工作十分重视和关注，认为做好这一工作同样是践行企业科学发展，维护社会稳定，为银行自身改革发展创造有利条件的重要基础工作。201年，党委通过多种形式召开各类会议，认真传达学习中央和xxx领导同志关于加强信访维稳工作，妥善解决好银行业协解人员信访诉求问题的重要讲话、指示，研究贯彻落实的具体意见。同时，非常重视各分行(中心)党委和主要领导在认真解决协解人员社会保障，维护社会稳定方面的认识统一问题，通过深入调研、

督导检查、座谈汇报、专题研究、现场了解、电话询问等工作进展情况进行深入的检查了解，指导和推动工作的开展。通过组织全行广泛的调查摸底，准确掌握协解人员基本情况，厘清企业在政策法律范围内应负责任义务，实事求是调整完善方案，明确工作重点。随着工作的深入，全行各级组织和领导对做好信访维稳工作的认识更加统一，态度更加坚定，责任和大局意识以及工作主动性明显增强。中央领导同志对我行信访维稳工作做出“既有利于社会稳定，也有利于推进银行改革”，“建行为妥善处理协解人员存在的困难作了大量工作，见到了明显成效”的重要批示，肯定了我们的努力方向和具体作法，也是对我行工作的更高要求。

(二) 妥善处理来信来访事项

201年度，全行受理各类来信2400多件，反映问题覆盖全行各一级机构。其中，初信占78.7%，署名信占。来信内容集中反映违法违规违纪、劳动争议、业务经济纠纷等三方面问题，合计占。

全行各级机构接待处置各类来访800多批次，3500余人次，其中，集体访188批次，2600余人次，；个体访612批次，861人次；总行本部接访191批次，1130余人次，其中，集体访76批次，960余人次；一级分行及其以下机构接访609批次，2350余人次。其中，集体访112批次，1670余人次，个体访497批次，近700余人次。总的同比仍呈上升状态，其中，进京到总行的集体访批次增加了，在各级分行所在地区的集体访批次增加。为有效维护全行稳定良好的改革发展和经营环境，努力降低信访冲突，妥善化解矛盾纠纷，各级行开展了大量经常性信访工作。一是重视初信办理，及时减缓初始期的矛盾纠纷。对大量初信特别是署名信中部分需要组织核查的，通过转办交办及时调查了解，根据情况和可能，加强与信访人的反馈沟通，许多矛盾和纠纷得到及时缓解和消除，办信质量、效率得到进一步提升。总行信访办公室还协请国家xxx为总行西本部一名职工亲属积压多年的信访诉求进行了直接督办，挽

回当地政府拖欠工程款万元，维护了我行员工利益。二是加大重要信访件的核查力度，推动整改工作开展。201年受理中央和国家有关部门转交查报件44件，同比增加；认真核查办理行领导批示交办信访件，党委几位主要领导通过对部分信访件的阅批以及核查后的跟踪了解，及时把握基层分支机构的群众反映和总行有关政策规定的执行落实情况，以此推动和指导工作的开展。据调研中不完全了解，黑龙江、上海、江苏、湖北、甘肃等分行主要领导注意通过对信访件的阅批、查处，发现问题，推进工作。一些经核查属实的信访问题得到整改，对及时防控经营风险、促进领导人员廉洁自律、改善员工切身利益、维护我行良好声誉发挥了积极作用。三是妥善处置来访问题，维护良好的工作经营环境。一年来，全行各级机构和组织特别是在一线的总分行接访工作人员坚持政策法规规定，遵循以人为本的理念，忍辱负重、任劳任怨，不厌其烦地听取上访人员的诉求，耐心进行法规宣传解释，承担了许多工作和心理上的压力，做了大量艰苦细致的接访处置工作。辽宁、河南、海南等省市分行主要领导亲自参加接访，有的亲临上访聚集现场指导处置，对释放和消除上访人员对立情绪，及时缓解矛盾冲突，控制降低负面影响，发挥了很好的引导示范作用。特别是出现群体进京聚集围堵上访时，分支行顾全大局，服从总行统一安排，积极协调所在地区政府有关部门做好劝返接回工作，在全年几次较大规模跨行集体访发生时，我行系统都是最快完成劝返任务，减轻了总行压力，国家xxx银监会给予了充分肯定。四是积极做好来信来访情况分析，为领导决策提供服务。从围绕中心、服务大局的信访工作定位出发，总行坚持做好对来信来访情况进行季度、年度的信息分析，就不同时期反映与我行直接间接相关的信访热点和重要信访事项进行分析预测，报送行领导及有关部门参阅，引起对问题的关注和重视。五是加强培训，提高责任意识和信访办理能力。总行区分不同对象管理职责，上半年通过年度信访工作会议邀请国家职能部门和专家学者，就正确认识 and 妥善处理信访反映出的转型期社会矛盾重要性问题进行学习研讨，加强全行领导人员做好信访维稳工作的责任和大局意识；下半年通过举办来信办理的业务

培训，提高全行信访岗位人员的综合素质；全年通过分批参加国家xxx银监会举办的境内外专业培训和信访考察，增强了参训人员的信访意识和素质能力。有针对性的专题学习培训收到了积极效果。

(三)履行社会责任更加自觉

总行党委从我行改革发展的战略高度和国有大型企业社会责任的崇高使命出发，把协解人员信访问题的妥善解决放在切实维护社会稳定的大局中全盘统筹，对信访维稳工作做出了全面部署，提出在国家政策法律和企业治理结构框架内，统一认识，认真抓好落实，务求解决实际问题的要求。201年以来，通过各级组织的不懈努力，全行在履行和承担企业社会责任，推进协解人员社保存留问题的解决方面取得了实质性进展，获得社会积极评价。

一是统一认识，分层落实责任。总行党委对xxx领导同志有关批示精神的贯彻落实问题态度鲜明，董事长郭树清、行长张建国、副行长兼纪委书记辛树森等各位行领导全年先后召开30多次各类会议，听取推进汇报，研究部署相关工作。郭董事长多次强调从总行到各级组织，要认真落实中央领导同志关于国有控股银行党委和党委书记要切实负起第一责任的要求，把第一责任落实到完善制度机制和强化基层基础上。总行党委同志每到调研省区，都主动走访当地党委政府，把维稳工作和企业责任作为重要议题，交换意见，探讨解决办法，加强支持配合，所提建议，得到当地党政主要领导同志的积极响应。各一级机构周密部署，强化措施，通过主动和创新，工作取得新的推进和落实。

二是摸底测算，明确履责重点。去年下半年以来，总行部署对全行协解人员基本情况进行了全面调查、梳理、建档。各级组织调动多种资源，动员各方力量，多途径了解协解人员参保、再就业及家庭现实生活状况。河北、吉林、山东等许多分行通过积极疏通，从省区社保部门取得协解人员养老保

险个人账户数据信息，结合分行掌握的缴费情况进行仔细核对和逐人测算，建立台帐。有的分行按照稳定、相对稳定和需要重点关注群体，对协解人员区分情况，分别开展工作。目前，经全行上下共同努力，最大限度地掌握了协解人员社保、生活等基本底数，建立了协解人员基础信息库，对因各种原因形成的协解人员社保转移、接续中存留的政策性障碍及现状；企业欠缴应补险种、金额；个人应承担部分以及协解人员中因疾病、无业和其它多种原因形成的特困人群等等情况取得了比较准确、真实的历史信息，为依法合规确定企业应当履行和承担的责任以及能够承受的费用限度，实事求是地帮助协解人员解决不同问题奠定了扎实的基础。

三是以人为本，开展帮扶救助。根据总行党委的部署和号召，201年以来，全行广泛深入持续地开展了对包括协解人员在内的帮扶救助、函访慰问等多种方式的送温暖、献爱心活动。全行25万员工积极参与了款物捐助，共募集资金万元。总行还拨出5000万元专款用于补充职工互助基金。全行三级互助基金累计救助特困协解人员5100人次，发放救助金2611万元。其中，总行本部利用职工互助基金对114名极端困难协解人员发放了673万元的救助金。

全行还通过各级机构组织和在岗员工个人资源先后帮助万余协解人员联系再就业。各单位利用节假日普遍开展了对困难协解人员的走访慰问。在给予款物和联系再就业等帮助的同时，各级工会还通过信函、“对子联系人”等方式与他们建立经常性联系，开展心理救助和疏导，宣传积极参保的政策，勉励他们努力实现再就业，使他们从内心感受到建行的温暖。

(四) 推进措施得力成效明显

推进和解决协解人员社保救助问题，涉及面广，情况复杂敏感，政策性很强。因此，组织有力，措施得当，至为关键。在部署全行探明协解人员基础情况的同时，总行党委十分重视争取政策支持 and 抓好自身推进落实的工作，适时向中央

和xxx及有关领导同志汇报了我行落实维护社会稳定工作的设想和已开展的工作，郭董事长注意与其它几家银行主要负责人沟通商量，多次亲自与国家主管部委有关领导就解决协解人员工作中涉及到的政策法律问题进行咨询和研究，听取总行有关部门与国家有关部委和主管机构沟通汇报、研究协商的情况，积极争取有关方面的理解支持，不断完善我行工作方案。201年第三、四季度，总行组织信访维稳工作组分批对部分重点分行落实协解人员社保推进工作进行有针对性的督导检查，协助分行做好与当地政府部门的政策协商与疏通工作，及时了解和掌握全行阶段性推进效果和需要进一步解决的问题。

截止目前，在各级机构的艰苦工作和共同努力下，全行协解人员在养老、医疗、失业等社保账户的转移、接续、补缴以及失业保险金、失业登记证和再就业优惠证的领取等方面发生了实实在在的推进。

(五) 规范处置管理得到加强

201年信访工作在规范制度，配合地方联动，化解处置积案矛盾，做好全年各敏感时段维稳工作中得到进一步加强。

根据新时期信访发展和我行信访形势任务需要，在近年信访工作总结规范的基础上，总行修订了《中国建设银行信访工作管理规定》，制发了《中国建设银行群众来信处理操作规程》。信访工作实践中，总行和部分分行逐步建立了完善了办信工作流程、来信来访阶段情况与信访信息统计分析、信访动态通报、责任追究等工作制度。许多分行还结合自身和地区实际，总结制定了有效的信访实施方案、信访维稳信息通报等工作制度。河南分行建立的周、月《信访稳定工作动态》以及广西、四川等分行的信访动态通报很好地发挥了及时畅通信息和指导工作的积极作用。有的分行把因工作失职造成群体性上访列为信访工作的责任目标。

紧密依靠所在地方党政部门的统一领导和支持帮助，信访矛盾和问题在原发地区或出现异地跨区时得到有效控制和妥善处理，及时化解了信访冲突，避免了矛盾升级扩大和引发媒体炒作，同时，进一步完善了银地联动配合，共同做好维护当地社会稳定的工作机制。201年我国重大国事和政治敏感时段集中，信访维稳任务繁重。由于总分行加大了工作力度，认真做好预案，紧靠地方，早做准备，狠抓落实，在就地解决问题和及时接访劝返方面工作扎实，全辖系统没有出现影响稳定的重大事项。

全行逐渐建立健全的各项信访管理制度以及在实践中的实施运作，是我行信访管理适应现实发展变化，不断总结完善的结果，表明建设银行信访管理日趋健全，并在保障全行发展，服务大局工作中发挥了积极作用。

地的规模化程度均有新的变化。三是客户投诉和上访呈上升趋势。总量同比上升。历史和新的情况同时出现，总结201年全行信访工作取得的成绩和进步，有几点体会：一是总行党委从大局出发，对信访工作高度重视，把它放在关键重要位置。党委书记、董事长郭树清同志等主要领导倾注了很多思考，组织部署得力，注重强化各级党委切实负起第一责任的要求，全行充分发挥了信访工作在维护稳定方面的积极作用。二是统一思想，统筹安排。去年以来，全行坚持从维护社会稳定的高度出发，把帮助协解人员解决社保救助问题放在企业承担和履行社会责任的重要工作之中，加强学习，统一认识，统筹规划，联动务实。三是把握政策，抓住重点。工作中始终遵循国家政策法规要求，积极取得上级有关部门的支持指导，政策把握适度，从实际出发，调整和确定协解人员社保解决和特困救助等信访维稳的工作原则、重点和具体方案，确保工作到位，实施成效受到中央充分肯定和社会积极评价。四是责任明确，认真履职。信访维稳工作涉及多个部门及多方面工作联系，有关部门围绕工作目标，明确和落实各自责任，做到互不推诿，分工不分家，通过积极的协调配合，推进工作落到实处。五是逐步完善工作机制。在处理繁

杂信访实践的同时，注重及时总结情况，深化对信访矛盾问题处理的认识，适时规范操作规程，制定符合实际需要的管理规定，工作措施和机制不断得到完善，提高了对全行信访工作的指导和管理。

在维护全行和谐稳定的重要工作中，信访条线善于处理矛盾、勇于承担责任、忠于岗位职责、甘于奉献付出，在此，我代表总行党委向同志们表示衷心的感谢和诚挚的慰问！