# 2024银行信访工作总结范文

来源：网友投稿 作者：雨声轻语 更新时间：2024-10-18

*信访工作即将结束，我们的工作总结要跟上来了，为了更好的开展工作，每一份工作总结都十分重要。下面是小编搜集整理的2024银行信访工作总结范文，欢迎阅读。更多资讯请继续关注信访工作总结栏目! 2024银行信访工作总结 在州委、州政府的正确...*

信访工作即将结束，我们的工作总结要跟上来了，为了更好的开展工作，每一份工作总结都十分重要。下面是小编搜集整理的2024银行信访工作总结范文，欢迎阅读。更多资讯请继续关注信访工作总结栏目!

2024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、省信访局的指导下，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20.42%，其中群众来信同比增长3.85%，群众来访同比增长20.82%。

州本级群众来信同比增长17.51%，其中重信同比下降15.91%，联名信同比增长46.15%。州长信箱群众来信立案交办103件，在州政府门户网上公开回复55件。

县市群众来信同比下降9.09%，其中重信40件，同比增长33.33%，联名信4件，同比下降71.43%。

群众到县市上访同比分别增长20.1%，11.02%，其中个体访同比分别增长9.96%、8.62%，集体访同比分别增长21.24%、6.19%。

群众到州上访同比批次下降22.66%、人次增长43.71%，其中个体访同比分别下降41.4%、36.69%，集体访同比分别增长36.27%、73.41%。

群众到省上访同比分别上升28.87%、54.05%，集体访同比分别上升50%、164.57%，非访同比批次持平、人次下降20.14%。

群众到京上访同比增长44.68%,其中非访同比增长99.14%，重复非访同比下降36.11%。

分析2024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20.42%，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3.85%。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155.93%;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86.33%。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

(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、州信访局等组成联合督查组，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，及时向省信访局汇报、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，每周安排一名州委常委、副州长接访，每半年开展一次下访。县市委书记、县市长每月接访一次，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。

(六)突出基层基础，进一步推进重心下移。积极贯彻落实全省信访工作基层基础建设年活动安排，制定《湘西自治州信访工作基层基础建设年活动方案》、《基层群众工作机构建设规范和标准(试行)》、《信访工作基层基础建设年蹲点调研活动实施方案》，加大力度进行推进。一是健全基层机构。州、县市成立群众工作部，建立信访接待办理中心，乡镇(办事处)建立群众工作站，村(社区)建立群众工作室，组设立群众工作信息员。二是完善工作机制。建立矛盾纠纷排查化解、信访稳定风险评估、信访对象结对疏导等九项工作制度，确保基层信访工作规范开展。三是加强初信初访办理。强化首问、首办责任，强化信访新户交办、督办，新户交办率、按时办结率达100%。四是畅通信访渠道。认真做好群众来信办理、来访接待、电话投诉、网上投诉等受理工作，加强州长信箱和信访信息系统的应用和管理，构建信、访、网、电四位一体新格局。五是积极开展试点工作。在每个县市区选取一个乡镇作为试点，局班子成员分别挂点，深入基层进行调研，对试点乡镇信访工作进行指导，全年开展调研18次。

(七)突出机制创新，进一步探索信访工作新机制。一是扎实开展百案回访活动。积极贯彻落实全省千案回访工作部署，结合实际开展百案回访活动，共回访102件，其中问题已解决63件，正在落实34件，不符政策5件，收集群众意见建议8条，群众满意和比较满意达67%。二是积极推动满意度评价工作。召开全州培训动员会议，对各县市分管办信工作副局长、技术员、操作人员共34人进行了培训。三是大力拓展群众信访渠道。开通了州长信箱，接受群众网上投诉;开通了12345社会求助热线(州、县市长热线)，接受群众电话投诉;畅通群众来信绿色通道，减轻群众信访成本。XX市出台了群众意见督办工作制度，在吉首政府网、吉首新闻网、湘西生活网设立吉首民声版块，在部门、乡镇街道设立民声信箱，民生职能部门设立民声热线。四是切实强化基层干部责任。州委、州政府出台了《关于进一步加强基层建设的意见》，明确乡镇、村干部信访维稳工作职责，整合乡镇群众工作站，对面向群众的有关管理服务和信访接待实行开放式、规范化集中办理;依托村群众工作组，设立便民服务点，负责了解社情民意、排查和化解矛盾纠纷，做到小事不出村、大事不出乡镇、矛盾不上交。XX县出台了《XX县村(社区)干部六项工作创先争优绩效考核办法》，首次将综治信访工作纳入村(社区)干部考核内容。五是严格落实信访责任追究。

(八)突出作风建设，进一步加强队伍建设。一是实行工作预安。坚持对每月、全年主要工作实行预先安排，制定每月工作预安表、全年预安工作及考核办法，将责任落实到科室、个人，月末进行讲评，年底进行考核，形成全年预安、全程预安、全员预安的工作机制;同时实行绩酬挂钩，奖优罚劣，进一步强化干部职工责任，提高工作效率。二是改进干部学习。制定学习计划和考核奖惩制度，组织集中学习，年底评选学习标兵和学习积极分子。三是开展作风整顿。认真贯彻中央、省、州关于作风建设有关规定，强化工作纪律，加强机关管理;对州信访接待办理中心实行通报制度和人员退回制度，对不服管理的人员进行批评教育，直至退回原单位。

虽然我州信访工作取得了很大成绩，但是信访总量仍在高位运行，各种矛盾纠纷还比较突出，信访工作基础仍然比较薄弱，信访形势仍然不容乐观，还需要作出更大的努力。

2024银行信访工作总结

20XX年，我支行深入贯彻党的十七大和十七大四中、五中全会精神，坚持打防结合、预防为主的方针，加强信访综合治理工作处理力度，认真做好矛盾纠纷的排查调处工作，积极构建和谐XX银行存款环境。 主要工作措施：

一、抓住一个龙头，建立健全信访综合治理制约和激励机制。

支行领导非常重视客户投诉信访工作，把信访和综合发展有机的结合起来，牢固树立及时处理信访，稳定支行发展，是第一责任的观念，抓住落实信访和综治责任制这个龙头，逐步建立健全信访和综治工作制约和机制激励机制。

一是全权实行四个纳入。即把综合发展工作纳入中层领导干部责任制及绩效考核的重要项目;纳入管理考核的重要内容;纳入评先评优的必要条件。 二是认真组织两次检查。即半年检查和年度检查。采取听、查、看、议等方式严格检查，把综合管理工作检查结果，与责任人的补贴奖金挂钩，做到奖勤罚懒。

二、坚持三项制度，形成常抓不懈的工作机制。

一是坚持部门经理负责工作制度。有效促进了综合管理工作责任的落实，实现了基层管理工作有人抓、有人管。

二是坚持稳定分析和信访工作情况分析制度。每半年召开一次全行性的稳定分析会，研究分析全行信访工作，部置信访于综合管理工作，解决影响重、难点问题，全年未发期和不定期进行通报，既指出问题、危害、原因，又提出具体措施和要求。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找