“法治信访 以民为本”

--杭州银行举办《信访工作条例》专题宣讲

为把握新时代信访工作原则和要求，践行以人民为中心的发展思想，把党中央关于信访工作的方针政策和决策部署落到实处，杭州银行积极贯彻杭州市信访局关于开展《信访工作条例》宣传月活动的有关要求，5 月 20 日下午特别邀请了杭州市信访局局务会议成员、信访督查专员陈亮作《信访工作条例》专题宣讲会。会议由李晓华副行长主持，总行相关责任部室、营业部、信用小微事业部、杭银理财、杭银消金相关负责人和工作人员现场参加宣讲培训，各直属分支机构视频参加宣讲培训。



会上，陈专员系统讲解了信访的含义和历史、条例起草背景和重大意义、条例主要内容，详细解读了习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要论述，结合信访工作在浙江的实践和发展，围绕杭

州实际，结合生动案例，提出了宣传贯彻《信访工作条例》的工作建议，对杭州银行今后运用好《条例》，解决金融信访问题具有积极的指导意义。



李晓华副行长就准确理解把握《信访工作条例》核心要义，推动全行业务稳定发展，不断提升客户满意度，切实维护客户合法权益，全面打造和谐金融作出杭银贡献提三点要求：**一是要提高站位，深刻认识。**牢固树立“以人民为中心”的理念，学会换位思考，站在客户角度，以客户利益为出发点妥善处理信访投诉。**二是要与促进业务发展和改善经营管理相结合。**建立溯源机制，锁定服务客户和管理方面的薄弱环节，不断提升矛盾化解能力和防范风险水平。**三是切实加强主体责任。**各直属分支机构要按照信访投诉工作的要求，抓好落实，为杭州银行自身发展营造良好信访生态环境，全力维护金融安全稳定，以实际行动迎接党的二十大胜利召开。


杭州银行
ANK OF HANGZHOU
杭银大讲堂第二十八讲
——《信访工作条例》专题宣讲