

枞阳县信访工作联席会议文件

枞信联〔2022〕4号

关于印发《枞阳县信访系统 2022 年转作风、 提标杆、求实效”作风建设提升年 活动实施方案》的通知

各乡镇党委和人民政府，县经开区管委会，县直有关单位：

《枞阳县信访系统 2022 年“转作风、提标杆、求实效”
作风建设提升年活动实施方案》已经县信访工作联席会议召
集人同意，现印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。

枞阳县信访工作联席会议

2022 年 4 月 2 日

枞阳县信访系统 2022 年转作风、提标杆、求实效”作风建设提升年活动实施方案

为深入学习贯彻习近平总书记关于加强作风建设重要论述，全面落实省市县委关于进一步改进作风的工作部署，动员全县信访系统干部更好担当起“为民解忧、为党分忧”的政治职责，决定在全县信访系统开展“转作风、提标杆、求实效”为主题的作风建设提升年活动，特制定实施方案如下。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，按照中央、省信访工作决策部署，落实省市县委作风建设要求，围绕党的二十大胜利召开为主线，突出三大攻坚，坚持以人民为中心，以“事要解决”为突破口，在提升能力、增强意识、提升质效、压实责任上持续发力，以信访系统干部作风能力建设不断提升推动全县信访工作高质量发展，为党的二十大胜利召开营造良好社会环境。

二、工作目标

1. 全县信访积案大幅减少。国家局交办 113 件（第一批 92 件、第二批 21 件）信访积案 6 月底前化解率达到 100%，再次信访率不超过 3%。

2. 越级信访有效控制。进京访总量与上年同比下降 50%以上；赴省集体访与上年同比下降 50%以上。

3. 重复信访占比下降明显。重复网上投诉占比不超过 15%；国家局重复网上信访占比不得超过 15%，进京重复访占比不超过 25%，赴省重复走访占比不得超过 5%。

4. 信访‘三率’稳步提升。信访工作机构信访事项处理群众满意率国家局和省局件达 90%以上；有权处理信访事项的行政机关信访事项处理群众满意率国家局和省局件达 90%以上。

5. 一次性化解率持续提高。初信、初访一次性化解率达 98%。

三、工作任务

(一) 抓好学风，促进能力提高

1. 坚定不移强化理论武装。认真贯彻落实习近平总书记对信访工作的重要指示批示要求，把党中央及省市县委的要求贯穿信访工作全过程，自觉把“总书记有号令、党中央有部署，安徽见行动”的要求转化为信访工作的生动实践。

2. 坚持提升素养锻造队伍。常学常新，融会贯通，结合全县两为能力素质提升大讲堂活动，举办培训班、开展岗位练兵、业务比武等形式，努力建设一支专业化、高素质信访干部队伍。知责在心，履职在行，切实增强群众工作本领、业务工作能力和担当作为精神。

(二) 转变观念，增强为民意识

3. 切实增强为民服务意识。强化为民服务宗旨意识，开展信访代理工作，对群众信访事项，坚持首办负责、接诉即办原则，着眼于一次性办结和群众满意，快流转、快办理、快回复，

全力高效解决群众正当诉求，提高信访工作效率。

4. 提升群众监督评价效果。以群众是否满意作为衡量信访工作的第一标准，对未及时参与评价和评价不满意的信访事项，及时提醒、回访、督办、问责，真正推动案结事了、事心双解，持续提升群众对信访工作的满意度。

（三）优化机制，提升办理质效

5. 夯实首问首办负责制。全面推行“接诉即办、马上就办”工作机制，深度执行说“不”提级管理，做到来信、来电、来访必复，认真处理，及时反馈，推动问题解决在首办环节、化解在责任单位，切实提高初信初访一次性办结率。

6. 夯实信访工作基层基础。为群众提供便捷畅通反映诉求的渠道，修订完善办信、接访、领导接访、网上投诉等业务工作流程，使信访事项受理办理、转送交办、复查复核、督查督办、统计分析、考核评价各环节、全过程有章可循、有规可依。

（四）建章立制，切实压实责任

7. 着力强化积案化解攻坚。统筹开展治理重复信访、化解信访积案和“四重”信访突出问题化解攻坚工作，结合省、市领导干部接访下访信访事项办理，对信访积案起底清仓，依法依规、公正客观、分类施策、精准用力，确保6月底前完成化解任务。

8. 推动“纪检+信访”全覆盖。完善跟进监督方案，推动信访问题专项监督由重点领域向全域展开、由县级纪检监察机关向乡镇（社区）延伸，充分发挥职能作用，推动信访事项化

解，维护群众合法权益。

9. 构建“党建+信访”工作机制。以党建引领信访工作发展，以信访丰富党建工作。充分发挥基层党组织和党员作用，推进“网络+网格”基层治理模式，确保每个乡镇、村居都有党员负责信访工作，确保信访事项事事有人抓、时时有人管。

四、工作措施

1. 定期调度。定期召开全县信访工作联席会议，通报重点指标完成情况、协调解决重点问题；每周召开信访工作分析调度会，通报交流情况、研究解决问题、部署推动工作。

2. 强化核查。对重复信访事项开展逐案核查，聘请法律顾问参与查找形成原因、事实情况、历史背景等，找出法律政策依据和解决路径。

3. 下沉接访。根据《枞阳县县级领导干部接访下访工作实施意见》（枞办发〔2022〕4号），县领导定期到所联系的乡镇公开接访，同时梳理各乡镇，县经开区信访情况，在矛盾多、进京访多、集体访多的地方安排县党政领导下沉接访，与群众一线接触，矛盾在一线化解。

4. 上门办信。明确各乡镇、县直单位、经开区具体办信的职能部门工作人员和信访干部为责任主体，到写信人家中上门办信，从件对件变成面对面，解决群众诉求，办信人从敲门人变成贴心人。

五、组织保障

（一）强化组织领导。各乡镇，县经开区、县直各单位要

高度重视作风建设提升年活动，以领导班子作为活动领导工作小组，分管领导和具体业务部门作为活动责任主体，负责统筹完成活动各项工作任务，确保达到各项工作目标。

(二) 强化工作落实。各乡镇，县经开区、县直各单位要强化责任担当，结合各自工作实际细化实施方案，创新工作思路，优化工作举措，规范工作流程，切实提升信访事项办理质效，提升群众满意度，以此检验工作作风提升效果。

(三) 强化考核督查。作风建设提升年活动纳入 2022 年全县信访工作目标考核，县信联办将采取定期督查与随机督查、专项督查与综合督查相结合的方式开展督查，活动开展情况定期通报。

(四) 强化典型引领。县信联办在全县信访系统持续开展党旗在信访一线飘扬活动，挖掘、梳理、宣传一批基层化解信访矛盾的典型经验和先进人物，发挥典型标杆引领作用，更好地诠释“为民解难、为党分忧”的职责使命。