罗信领[2018]5号

**关于印发《2018年全县信访工作要点》的**

**通 知**

各乡镇、街道办事处，县直各单位：

现将《2018年全县信访工作要点》印发给你们，请结合本地本部门实际，认真抓好贯彻落实。

中共罗山县委信访工作领导小组

2018年3月22日

**2018年全县信访工作要点**

2018年全县信访工作总体要求是，**以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大精神，积极适应新时代我国社会主要矛盾的新变化，坚持以人民为中心的发展思想，依法及时就地解决群众合理诉求，着力推进阳光信访、责任信访、法治信访，不断提升专业化、法治化、信息化水平，全力开展好重点领域、重点群体、重点问题、重点人员“四个重点”信访突出问题攻坚化解活动。实现信访总量稳中下降、信访秩序明显好转、群众满意度持续提升“三大目标”，为开创罗山发展新局面、决胜全面建成小康社会创造良好的社会环境。**

**一、深入学习贯彻党的十九大精神**

**（一）抓好学习培训。**把学习贯彻党的十九大精神作为当前和今后一个时期的首要政治任务，通过集中学习、专家授课、专题研讨等形式，开展分层次、全覆盖的培训，引导广大信访干部在学懂弄通做实上下功夫，真正用党的十九大精神武装头脑、指导实践、推动工作。

**(二)加强调查研究。**深刻学习领会习近平新时代中国特色社会主义思想，紧密结合社会主要矛盾新变化，深入研究新时代信访工作的根本性、全局性、长远性问题，科学分析新时代信访工作的目标任务、规律特点和实践路径，针对当前我县城乡建设、土地征用、矿产资源、扶贫攻坚、劳动社保等重点领域存在的信访突出问题，通过专题调研、带案调研、日常调研等方式，深入实际开展调查研究，总结经验，发现问题，形成一批有分量的优秀调研成果，为党委政府科学决策提供优质服务，不断增强信访工作的前瞻性、系统性、针对性。

**(三)强化宣传引导。**组织全县信访系统学习贯彻党的十九大精神宣传，加强宣传阵地建设，进一步拓宽宣传媒介和平台，多渠道、多视角、全方位展示新时代信访工作的新举措新成效、新时代信访干部的新形象新作为。加强信访舆论引导，为做好新时代信访工作营造良好氛围。开展“学习十九大精神•信访干部谈落实”征文活动，举办全县信访系统“贯彻新思想 展示新作为 开创新局面”微信创作大赛。

**二、加强源头防范和信访风险预警。**

**（四）坚持排查化解不安定因素。**健全完善矛盾纠纷排查调处和信访信息收集研判机制，县级每月排查一次不安定因素、乡镇、县直单位每半月排查一次不安定因素，加强对苗头性、倾向性信息的跟踪分析，及时掌握信访动态。对排查出的不安定因素，落实领导包案，组织专人化解，最大限度地将矛盾调解在基层、解决在萌芽状态。

**（五）妥善处置突发事件。**完善突发事件应急预案，对可能出现的集体访、越级访苗头，及时发现，快速反应，果断处置。

**（六）认真落实信访风险评估。**凡涉及人民群众切身利益的重大决策和项目建设，按照‘谁决策、谁评估’的原则，进行事前信访风险评估，从源头上预防和减少信访问题发生。

**三、坚持推进信访工作制度改革**

**(七)畅通拓宽信访渠道。**一是畅通完善接访渠道。持续推动县、乡领导干部接访处访，保证群众随时来访随时有人接待。重要敏感时期，各级信访部门24小时开门接访。发挥党政主要领导示范带动作用，在重要活动和敏感时期，增加党政领导接访密度，最大限度把信访群众吸附在当地。持续畅通信、访、网、电、短信等渠道，最大限度方便群众表达诉求。二是积极拓宽新型信访渠道。持续推行视频接访，将视频接访的触角延伸至乡镇、办事处；探索网络约访，完善领导电子信箱建设和手机信访应用，及时快捷高效受理群众诉求。

**(八)加强信访工作智能化建设。**建立健全“一网式信访综合管理服务机制”，把群众通过各渠道提出的信访诉求全部纳入信访信息系统，健全完善网上流转、部门办理、群众评价全程监督的信访事项受理办理机制。运用人工智能和大数据技术，不断提高信访事项办理质量效率和信访信息分析研判能力水平。

**（九）切实抓好群众满意度评价。**切实做到信访事项办理情况和结果在网上公开，接受群众查询和监督，积极引导信访群众参与配合满意度评价工作，努力实现“一率两度”（即参评率、对信访部门和责任单位满意度）全达标。

**(十)提升信访工作法治化水平。**加大中央《关于进一步加强信访法治化建设的意见》宣讲解读、贯彻落实力度。进一步落实中央办公厅、国务院办公厅《信访工作责任制实施办法》和《河南省信访工作责任制实施细则》，深入推进依法逐级走访和依法分类处理信访诉求，全面落实诉讼与信访分离制度。探索建立信访、纪检、监察、组织等部门协调联动的问责机制。依法规范信访秩序，加大缠访、闹访治理工作力度。

**(十一)发挥信访联席会议作用。**健全完善市信访工作联席会议工作制度，定期召开工作例会，分析研判信访形势，统筹协调全县信访工作，研究解决信访突出问题；加强督查督办，推动县委县政府关于信访工作决策部署落到实处；加强机构建设，配齐配强联席会议办公室工作力量，确保工作运转顺畅。

**四、着力开展好信访突出问题化解攻坚活动**

**（十二）着力开展好重点领域突出问题化解攻坚活动。**针对城乡建设类、房产管理类、集资融资、扶贫攻坚、劳动社保、环境保护等重点领域存在的信访突出问题，进一步加大相关政策落实力度，有针对性地做好矛盾化解工作，并建立防范化解重点领域风险的长效机制。

**(十三) 着力开展好重点群体突出问题化解攻坚活动。**对反映强烈的退役人员安置、21核基地、自卫还击战等部分军队退役人员，离职村干部，农村电工，民办教师，“失独”人员，出租车群体，原拖拉机手等重点群体，研究问题成因、分析群体诉求，多措并举解决好群众反映的实际问题。

**(十四) 着力开展好重点疑难信访问题化解攻坚活动。**坚持领导干部接访处访和包案化解制度，加大对信访积案等信访问题督查督办工作力度，持续推动信访积案等疑难信访问题化解；坚持具体问题具体分析，因案施策化解历史遗留问题；加大“三跨三分离”等信访事项协调化解力度，严格落实主办协办责任，形成工作合力，全力推动重点信访问题化解到位，最大限度减少信访存量。

**(十五)着力开展好重点信访人员教育化解攻坚活动。**对全县信访重点人员进行全面摸底排查，逐一建立台账，落实化解责任，做到情况清、底数明、责任实。统筹运用解决化解、教育疏导、帮扶救助等手段，用心用情做好信访重点人员工作,努力做到案结心结同步解、不反复，真正实现息访息诉的工作目标。

**（十六）着力办理好中央第一巡视组移交信访案件。**紧紧围绕中央巡视组“两天一交办、十天一反馈”工作要求，健全完善办理工作专班，第一时间开展甄别，第一时间明确包案县领导、责任单位及办理时限、第一时间受理告知当事人。责任单位要按照“三到位一处理”原则，准确定性，依法依规处理，确保案件快捷高效办理，确保群众合法诉求解决到位，实现“应结尽结、应息尽息”工作目标，杜绝重信重访现象发生。

**（十七）切实维护敏感时期信访稳定。**在全国“两会”、中央巡视组巡视河南、改革开放四十周年庆典、十九届四中全会等重要活动期间，健全完善领导干部接访、信息“日报告”、“日研判”、重点人员稳控、驻京（郑）劝返处置、应急处置等工作措施，以“零涉访”、“零登记”、“零事件”为工作目标，确保上级不发生来自罗山的干扰。

**六、着力夯实基层基础工作**

**(十八)规范信访基础业务。**持续推进信访基础业务规范化建设，进一步细化明确信访事项受理办理、复查复核、督查督办等各环节的业务规范和工作标准，健全完善信访业务制度体系，实行精细化管理。开展信访基础业务常态化抽查，切实纠正工作不规范问题。

**(十九)加强基层信访工作。**坚持和发展“枫桥经验”，推进信访工作向基层聚焦、力量向基层倾斜、重点向基层下移，把信访问题化解在萌芽初始。进一步健全和拓宽第三方参与的制度化渠道，引入更多社会力量和专业力量，共同推动信访事项化解。开展信访工作“三无”（无赴京非访和越级上访，无赴京到省集体上访，无因信访问题引发的极端恶性事件和舆论负面炒作）县（区）和“四无”（无赴京非正常上访、无赴京到省来市集体上访、无重复上访、无信访积案）乡镇（办事处）创建活动，努力做到“小事不出村、大事不出乡、矛盾不上交”。

**七、全面加强信访干部队伍建设**

**(二十)加强政治建设。**深入开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，引导广大信访干部牢固树立政治理想，严格遵守政治纪律，坚决维护以习近平同志为核心的党中央权威和集中统一领导。加强信访工作文化建设，增强信访干部队伍的凝聚力战斗力，努力打造对党忠诚可靠、恪守为民之责、善做群众工作的高素质信访干部队伍。

**(二十一)加强能力建设。**按照增强“八个本领”的要求，积极适应形势任务发展需要，组织开展挂职锻炼、以岗代训、岗位练兵、业务竞赛等多种形式的实践锻炼，进一步提升信访干部的专业素养和实践能力。开展“人民满意窗口”创建等系列业务工作“争先创优”活动。组织开展业务培训，以政策、业务、法规培训为重点，增强培训的针对性实效性。

**(二十二)加强作风建设。**认真落实全面从严治党要求，强化党风廉政建设“两个责任”，持续抓好中央八项规定及省、市有关要求的落实。加强对信访干部的日常管理和考核，坚持不懈纠正四风“突出”问题，推动信访干部队伍作风持续好转。