

定州市信访工作联席会议办公室文件

定联办〔2020〕2号

定州市信访工作联席会议办公室 关于印发《定州市 2020 年信访工作要点》的 通 知

各乡镇（办）、市直各部门：

《定州市 2020 年信访工作要点》已经市委常委会研究同意，现予以印发，请认真贯彻落实。

定州市信访工作联席会议办公室

2020 年 4 月 10 日

定州市 2020 年信访工作要点

2020 年是决胜全面建成小康社会和“十三五”规划收官之年。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，深入学习贯彻党的十九大、十九届四中全会和省委九届九次、十次全会以及市委七届四中全会精神，全面贯彻落实习近平总书记关于信访工作重要指示批示，坚持以人民为中心，坚持新发展理念，坚持“事要解决”，围绕建立“北京不去、河北不聚”工作机制，对标国家治理体系和治理能力现代化，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，全面落实领导干部接访包联制度，扎实推进信访积案集中攻坚、重复信访专项治理、重点领域系统治理，把信访制度优势转化为解决信访问题、化解突出矛盾的社会治理效能，为建设京津冀开放型现代化节点城市保驾护航。

一、 深入学习贯彻党的十九届四中全会和省委、市委全会精神

继续深化主题教育，开展多种形式的学习培训，对全市 25 个乡镇（办）和信访任务较重市直部门主管副职进行业务培训，确保上级全会精神 and 决策部署在信访系统贯彻落实。

二、 深入推进信访制度改革

（一）加强平台建设。大力推进“河北阳光信访工作平台”建设，改进网络平台，提升网络速度，提高案件报送效率。

（二）压实工作责任。组织签订《2020 年度信访工作责任

书》，贯彻落实省“信访考核信访问责一票否决”实施办法，做到科学合理传导压力，严谨规范考核问责，有效推动工作落实。

（三）强化考核攻坚。突出围绕“及时受理率、按期办结率、群众满意率、重复信访率、网上信访占比”等主要考核指标，以及市委、市政府研究信访工作、市级领导信访接待日落实情况、领导包联信访事项化解、大规模进京赴省聚集情况等加分减分因素，弱项抓提高，强化抓进位，努力提高工作质效。

（四）推进依法信访。持续继续推进访诉分离，充分发挥行政和信访渠道协调解决问题作用，进一步做好解释说明和引导工作。推动建立我市依法分类处理信访诉求清单。准确把握依法逐级走访要求，压实受理办理责任，加大督办力度。开展国务院《信访条例》修订 15 周年宣传。

（五）践行“以人为本”。坚持以人民为中心发展理念，重点围绕让群众“最多访一次”，完善联合接访机制，深化“人民满意窗口”创建活动，让信访工作更有温度、更富成效。强化初信初访一次性化解，努力提高群众满意度，结合市第三方评议体系完善信访考核制度。

（六）创建预约接访机制。探索来访接待预约接访模式，增强信访接待针对性、高效性，充分挖掘市级领导和部门主要领导接访潜力，推进初信初访一次性化解率，从根本上解决信访总量居高不下问题。

三、打好信访矛盾化解攻坚战

（一）突出领导表率。加大领导干部包联化解信访事项力度，实现党政领导包联化解信访积案全覆盖，解决疑难复杂信访问

题，对政策性群体性问题，加强调查研究，开展政策解读宣传、制定答复口径，着力从政策层面推动化解。对省、市级领导第一批包联的信访积案，加强督查督办，限期 2020 年 5 月底前全部化解到位。严格落实领导干部包联化解信访事项备案制度。

（二）加强协调督导。全面梳理重复信访事项，层层排查突出矛盾，实行项目管理，加大日常调度、网上督办、回访核实力度，推进工作落实。

（三）狠抓专项治理。加强重点领域信访问题专项治理，坚持“系统抓、抓系统”，由职能部门牵头，持续对群众反映集中、信访问题突出的行业领域开展专项治理、系统治理；对涉房地产、涉集融资等需多部门统筹协调的信访突出问题，明确牵头领导，建立工作专班，推动职能部门条块结合，会同属地推动问题化解，形成既各负其责又密切协同的化解问题合力。同时，以网上重复访和重复走访为重点，加大重复信访治理力度。

四、夯实信访工作基层基础

（一）重视源头治理。坚持和发展新时代“枫桥经验”，学习推广“成安零式工作法”，发挥社区网格化管理服务作用，加强信访矛盾源头防治，建立“大调解”机制，充分发挥乡镇法庭、群众工作站、调解中心和村街社区群众工作室作用，将各类矛盾纠纷化解在苗头，稳控在当地，减少信访上行。深入开展“三无”乡镇（街道）、村居（社区）、部门创建活动。

（二）落实领导接访制度。落实好《县级领导干部“信访接待日”制度实施细则》，按照“两定、两开”和首办负责制，谁接待、谁负责、谁处理、谁包联，做好公示宣传和化解跟进，把矛盾化

解在基层。

（三）完善化解机制。完善信访矛盾多元化解机制，建立信访与人民调解、行政调解、司法调解等联动机制，强化律师参与接待群众来访化解信访矛盾的制度，形成信访联解、矛盾联调、工作联动的局面。

（四）推行心理疏导。在市群众工作中建立完善“温馨之家”心理咨询室，引导重点乡镇（办）参照设立心理咨询室，引入心理咨询师等专业人士开展心理疏导工作，解开群众心结，疏通群众情绪，引导回归正常生活轨道。

五、强化分析研判和风险防范

（一）践行研判职能。用好信访大数据，聚焦经济社会发展中的热点难点问题和民生领域新情况新需求，加强综合分析研判。围绕信访突出矛盾，开展专题调研。充分发挥信访在重大决策社会稳定风险评估机制中的重要作用，及时了解、真实反映利益相关方和社会公众对决策事项的意见建议。

（二）加强风险预警。及时预测苗头性、倾向性问题。构建反应快速的信访信息报送通报和落查反馈机制，强化信息共享、联动处理。继续做好人民建议征集工作。加强信访舆情监测引导。

（三）强化应急处置。改进方式方法，及时妥善处置各类群体性突发性信访事件，及早入手，科学化解，确保矛盾不上交。

六、大力加强信访部门自身建设

（一）突出政治建设。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，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。巩固深化“不忘初心、牢记使命”主题

教育成果。

(二) 推进“三创四建”活动。扎实开展创新、创业和创建全国文明城市、国家卫生城市、国家森林城市，建设现代化经济体系，建设城乡融合高质量发展体系，建设一流营商环境体系，建设现代化社会治理体系“三创四建”活动，推动新发展理念和高质量发展落地见效。持续深入开展“新时代新担当新作为”主题教育实践活动，增强斗争精神，提升履职能力，加强教育培训和轮岗交流。

(三) 锤炼务实作风。树立实干作风，力戒信访工作中的形式主义、官僚主义。改进调查研究、督促检查方式方法，推动暗访接待场所、回访信访人、一对一访谈党员干部“三访”调研常态化制度化。开展第二届“寻找最美信访干部”活动。

七、做好新冠疫情应对工作

(一) 加强预研预判。适应疫情防控需求，制定信访接待工作预案。疫情前期，预先研判新冠肺炎对信访工作可能带来的影响，及时调整工作方式，加强场所消杀，杜绝信访接待场所交叉传染。疫情后期，预先研判信访形势，做好应对预案，确保信访秩序正常。

(二) 提高防护水平。结合新冠疫情经验，改进信访接待场所防护隔离工作，采取必要措施，确保工作人员接访过程中不发生人际传染，确保信访接待场所不成为各类传染性疾病的中转站。