

信阳市信访工作联席会议文件

信信联〔2023〕2号

关于印发《开展信访问题源头治理三年攻坚行动的实施方案（2023-2025年）》的通知

各县区信访工作联席会议，市管各管理区、开发区，市信访工作联席会议各成员单位：

现将《开展信访问题源头治理三年攻坚行动的实施方案（2023-2025年）》印发给你们，请结合工作实际，认真抓好贯彻落实。

信阳市信访工作联席会议

2023年6月25日



开展信访问题源头治理三年攻坚行动的 实施方案（2023—2025年）

为全面贯彻落实党的二十大精神，深入贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，贯彻落实新时代党的群众路线，坚持和发展新时代“枫桥经验”，进一步树立信访工作大抓基层的鲜明导向，积极主动排查化解社会矛盾，依法及时就地解决群众合理诉求，更好维护人民根本利益，按照省信访工作联席会议办公室有关要求，结合我市实际，决定自2023年开始在全市开展信访问题源头治理三年攻坚行动。制定以下实施方案。

一、重要意义

党的二十大报告指出，要完善正确处理新形势下人民内部矛盾机制，加强和改进人民信访工作，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台，健全城乡社区治理体系，及时就地化解矛盾纠纷在萌芽状态。开展信访问题源头治理三年攻坚行动，是全面贯彻落实党的二十大精神，坚持和发展新时代“枫桥经验”、推进基层社会治理体系和治理能力现代化的重要举措，是标本兼治信访问题、维护群众合法权益、促进社会和谐稳定的迫切需要。全市各级信访工作联席会议和市信访工作联席会议成员单位要进一步提高政治站位，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两

个维护”，切实增强责任感和使命感，科学谋划、精心组织、周密实施，确保信访问题源头治理三年攻坚行动取得明显成效、实现预期目标。

二、总体要求

(一)指导思想。坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，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，以《信访工作条例》为遵循，坚持和加强党对信访工作的全面领导，坚持以人民为中心，坚持和发展新时代“枫桥经验”，以信访问题源头治理为主攻方向，以健全体制、完善机制、提升能力为工作重点，进一步提高排查化解矛盾纠纷、及时就地解决信访问题的质效，更好维护群众合法权益、防范化解涉访风险，促进社会和谐稳定。

(二)工作原则。**坚持**关口前移，重心下沉、力量下倾，把工作着力点放在源头预防和前端化解。**坚持**问题导向，聚焦信访工作基层基础薄弱环节，补短板、强弱项、提能力。**坚持**责任落实，强化属地责任、领导责任、部门责任，齐抓共管、形成合力。**坚持**统筹兼顾，协调推进排查化解矛盾纠纷、办理好初次信访事项、常态化解决信访积案。**坚持**综合施策，党建引领、多元共治，保障政治效果、法律效果、社会效果相统一。**坚持**底线思维，把握各种潜在风险因素，主动防范化解，做到发现在早、防范在先、处置在小。

(三)工作目标。聚焦“控增量、减存量、防变量”，力争经过三年的努力，推进基层信访工作责任体系更加完善，大部分可能引发信访问题的矛盾纠纷能够发现在早、化解在小，推动大部

分信访问题在县域及以下得到妥善化解，实现“一升一降一减少”：申诉求决类初次信访事项一次性化解率和群众满意率稳步提升，国家信访局登记的申诉求决类信访量占信访总量的比重明显下降，赴京到省访、集体访和聚集访数量大幅减少，信访上行、“倒金字塔”结构有效改善，信访工作领域基层治理体系和治理能力现代化水平显著提高。

三、工作任务

围绕“控增量、减存量、防变量”工作目标，建立“三项清单”，实行项目化管理，作为督促检查、考核评价的重要依据。

（一）“控制信访增量”清单。坚持和发展新时代“枫桥经验”，围绕“信访问题发生得少”，从源头上预防和减少信访问题的发生。**一是坚持前端排查化解。**认真落实矛盾纠纷排查化解制度，坚持市级半月一排查、一月一汇总；县区一周一排查，半月一分析；乡镇、村严格落实“三报告”制度，每周报告矛盾纠纷排查结果，随时报告突发性矛盾纠纷情况，跟踪报告矛盾纠纷化解进程。重点敏感时期，启动“每日一碰”、“每周一议”工作机制。**二是坚持访调、诉调对接。**认真落实省联席办《关于深化访调对接工作全程跟进化解信访矛盾的指导性意见》，加强信访与调解、诉讼、复议、仲裁等有效衔接，探索创新信访与人民调解、行政调解、司法调解协调联动的具体举措，充分发挥调解优势，全程跟进矛盾问题调处化解。要广泛组织“两代表一委员”、律师、心理咨询师、“五老”人员等社会力量，积极参与信访矛盾调处化解。**三是坚持网格化管理。**持续健全“网格化+党员联户”矛盾化解机制，重点强化基层党员干部、社区网格员和村干部“前

哨”作用，提前发现矛盾、解决纠纷，减少信访问题发生。**四是坚持社会稳定风险评估。**认真落实社会稳定风险评估制度，按照“谁决策、谁负责”原则，在重要决策、重大项目和推进重要工作之前，切实做到“三没有三不”：没有做通群众工作的决策不出台、没有信访评估的工作不推开、没有稳定工作预案的项目不开工。**五是坚持主动引导分流。**积极探索完善信访与12345政务热线对接协作机制，深入引导群众主动通过热线反映问题、表达诉求。对双向转交的案件，属地和部门要坚持质量与效率并重，努力赢得群众认可。各地要及时把在源头防范过程中发现信访矛盾问题登记造册，积极协调处理，具体以申诉求决类初次信访事项数量变化情况作为工作评价标准。

(二)“消减信访存量”清单。持续提升信访事项办理质效，围绕“信访事项解决得好”，依法依规解决到位。**一是常态化开展重复信访积案治理。**定期梳理交办信访积案，按照信访分类限期办、领导包案督促办、疑难案件提级办、重点案件攻坚办“四办”要求，建立健全综合施治、积案攻坚的长效工作机制。强化市、县两级领导包案，各县区、市直各单位每周至少要会商研究一个疑难问题，解决一起重点案件，努力实现“案结事了”。**二是集中开展重点领域信访突出问题专项治理。**强化底线思维，持续加大城乡建设、劳动社保、涉法涉诉、农村农业、经济管理、自然资源等重点领域突出问题集中治理力度。各级党委、政府统筹指挥，信访部门综合协调，主管部门落实抓行业必须抓信访责任，采取上下联动、协调对接、责任捆绑等措施，从政策层面化解一批群众反映强烈、长期未解决的疑难复杂问题，确保重点领

域信访多发上行态势得到有效遏制。三是持续提升初信初访化解质效。坚持程序规范和实体化解并重，强化“接诉即办”，对初信初访案件落实台账管理，压实首接首办责任。对市级领导接访约访的重点疑难案件，以及需要市委、市政府牵头督办的信访事项，及时提请市委、市政府督查专班提级督查，确保办理效果。加强跟踪问效、办结回访，努力降低重复信访，不断提升一次性化解率。各地要将申诉求决类初次信访事项、常态化治理重复信访化解信访积案工作交办事项建立台账，具体以申诉求决类初次信访事项一次性化解率和群众满意率、集中交办信访积案化解率作为工作评价标准。

(三)“防范信访变量”清单。有效预防处置信访涉稳风险，围绕“信访风险控制得住”，将可能引发规模聚集、涉访个人极端行为、负面炒作的各类隐患纳入视野，重点消弭风险。按照“三同步”原则，做好依法处置、舆论引导、社会面防控工作，积极应对处置涉访舆情，有效防止事态扩大。一是强化信息预警研判。着力构建市、县、乡、村四级预警网络体系，主动获取内幕性、行动性、苗头性信息。常态化实行“日报告、零报告”制度，逐级逐人掌握信息、预警交办、动态管理。二是强化现场处置。对已经形成的赴京到省规模集体上访和到市行政中心区域聚集访，要分别按照河南省信访联席办《预防和处置大规模赴京到省集体上访和个人极端事件工作预案》(豫信联办〔2021〕6号)和《市行政中心区域聚集访处置导则》(信信联办〔2023〕3号)要求，切实做好各项应急处置工作，确保及时、稳妥劝返，避免引发负面炒作。三是定期跟踪问效。对群众反映的合法合理诉求，责任

部门要成立由处级领导包案的工作专班，依法依规解决到位；对群众的过高诉求，认真做好政策解释、思想疏导和教育稳控工作，压实包保稳控责任，防止问题再次发生。具体以各地规模聚集、涉访个人极端行为、负面炒作发生和处置情况作为工作评价标准。

四、举措方法

(一)认真落实信访工作领导责任。积极推动《信访工作条例》落实落细，按照“党委统一领导、政府组织落实、信访工作联席会议协调、信访部门推动、各方齐抓共管”总要求，各级党委常委会、政府常务会要定期听取汇报、研究部署信访工作。坚持“党政同责、一岗双责”，推进各级领导干部将信访问题预防化解与业务工作同研究、同部署，落实接访下访和领导包案要求。各级信访工作联席会议充分发挥统筹指导协调作用，分析信访形势，解决突出问题。市信访工作联席会议各成员单位要坚持“系统抓、抓系统”，加强预防和化解政策性、群体性信访问题，强化对本系统的业务指导。

(二)进一步畅通和规范信访渠道。深入细致做好人民群众来访接待工作，大力推进县以下基层群众来访接待场所规范化建设，改善服务保障条件。推进县、乡两级矛盾纠纷多元化解“一站式”平台建设，推动多部门、多主体“联合接访、联合调处、联合帮扶”，对群众诉求一站式接收、一揽子调处、全链条解决。加强和改进复查复核工作，更好地查清事实、纠偏纠错、化解矛盾。

(三)坚持依法依规处理信访问题。按照“属地管理、分级负

责，谁主管、谁负责”原则，各级信访部门及时转送、交办、督办信访事项。有权处理的机关、单位要认真负责受理办理信访事项，快办早办、一次性解决。对滥用职权、玩忽职守的工作人员，坚决问责到位。坚持以党内监督为主导，推动群众信访监督与各类监督有机贯通、相互协调，细化制度办法，保证信访工作“三项建议”职责落到实处。对信访活动中的违法犯罪行为，依照相关法律法规，依法处理到位，坚决纠治滋事扰序、缠访闹访问题，切实维护正常信访秩序和社会秩序。

（四）充分发挥信访工作示范县、示范乡（镇、办事处）和“零上访”创建带动引领作用。对照创建标准，把工作重心放在县域以下，加强矛盾纠纷源头预防排查化解，加强干部作风建设，积极担当作为，提升县、乡两级化解矛盾、防范风险、应急处置能力。要及时宣传推广典型做法，示范带动基层信访工作质效整体提升。

（五）持续加强信访部门建设。要高度重视、大力支持县级及以下基层信访工作，出台指导性文件，加强县、乡两级信访干部队伍建设，落实信访部门主要负责同志兼任规定，保障基层信访部门依法履职。

五、工作要求

（一）加强组织领导。信访问题源头治理三年攻坚行动在市信访工作联席会议领导下开展，市信访工作联席会议办公室、市信访局组织实施，成立市信访问题源头治理三年攻坚行动领导小组，领导小组下设综合调研、示范县创建、督查督办3个工作组，统一指导全市信访问题源头治理三年攻坚行动开展。各级信访工

作联席会议和市信访工作联席会议各成员单位要把开展这项工作作为重要任务，列入议事日程，定期调度、推动落实。要加大支持保障力度，为化解矛盾纠纷、解决信访问题创造有利条件。各县区信访工作联席会议要结合地区特点和工作实际，成立工作架构，研究制定具体实施方案，完善工作机制，细化标准措施，加强督促检查，保证攻坚行动扎实开展、取得实效。

(二)强化工作统筹。要坚持统筹兼顾、标本兼治，推进源头预防、排查化解、综合施治、积案攻坚、风险防范全链条管理，形成工作闭环。要密切地方与地方之间、地方与部门之间、部门与部门之间的协调配合，共同发力、合力攻坚。要加强攻坚行动与常态化治理重复信访化解信访积案工作的衔接，以群众满意为根本标准，实现信访增量存量双下降。

(三)从严督查考核。各县区信访工作联席会议要对本地开展攻坚行动情况进行全过程督促指导，将源头治理攻坚情况作为平安建设、信访工作考核的重要内容，用好考核指挥棒。要总结推广一些地方固本强基的好经验好做法，加大宣传力度，对成绩突出的地区、单位和个人，进行通报表扬。对推诿敷衍、弄虚作假，导致矛盾激化，造成严重后果的，要依纪依法严肃问责。对开展信访问题源头治理三年攻坚行动中发现问题，市信访工作联席会议办公室将向有关地方和部门进行反馈，重要问题和情况及时向市委市政府报告。

附件：市信访问题源头治理三年攻坚行动领导小组成员名单及各工作组职责分工

附件：

市信访问题源头治理三年攻坚行动 领导小组成员名单及各工作组职责分工

一、组成人员

组 长：高 义 市委副书记、政法委书记、市信访工作联席会议召集人

常务副组长：刘 磊 市政府副市长、市公安局局长、市信访工作联席会议召集人

副 组 长：戴志恒 市政府副秘书长、市信访工作联席会议办公室主任、市信访局局长

成 员：高建声 市信访局副局长

付青林 市信访局副局长

张良勋 市信访局副处级信访督查专员

胡 刚 市信访局副处级信访督查专员

潘庆超 市信访局四级调研员

曾大勇 市信访局四级调研员

二、工作组职责分工

市信访问题源头治理三年攻坚行动领导小组下设办公室，办公室日常工作由市联席办承担，分设综合调研组、示范县创建组、督查督办组，各组职责分工如下：

(一)综合调研组

组长由张良勋同志兼任，市信访局综合科牵头负责，各业务

科室和办公室配合。主要职责是:组织协调、日常沟通、工作调度、业务指导、情况通报,从整体上推动工作开展;组织开展调查研究,总结经验做法,发现问题不足,提出改进工作的意见建议。

(二)示范县创建组

组长由付青林同志兼任,市联席办秘书科牵头负责,办信科、接访科、网信科配合。主要职责是:指导各县区开展全国信访工作示范县创建工作,推动领导接访下访包案,提升基层吸附化解能力,把信访问题解决在县域以下。

(三)督查督办组

组长由付青林同志兼任,市联席办秘书科牵头负责,主要职责是:通过督查、通报、约谈等方式,督促推动信访问题源头治理三年攻坚行动重要部署任务举措落到实处;督促化解中央信访工作联席会议办公室集中交办我市重复信访积案,以及市级领导包保的疑难信访积案,指导开展重点领域信访突出问题源头治理。