中共绍兴市上虞区沥海街道工作委员会文件

沥工委〔2020〕38号

★

沥海街道关于进一步加强和改进

信访工作的意见

各村（居）、机关各线办：

为认真贯彻落实《绍兴市信访“最多跑一次”改革工作实施意见》、《2020年越城区信访工作要点》等文件精神，紧紧围绕信访为民、依法履职、事要解决的基本原则，努力做到诉求合理的问题解决到位、诉求无理的教育解释到位、生活困难的帮扶救助到位、行为违法的依法处理“三到位一处理”总要求，全面实现“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”和“案结事了、息诉罢访”工作目标。现就沥海街道进一步加强和改进信访工作，提出以下意见：

一、进一步明确承办原则

**（一）坚持线、片区别负责承办原则。**按照有利于化解和疏导的工作要求，分三种情形落实承办责任：

1.对反映政策制定不完善、需业务线认定、需作出政策性解释及业务线牵头实施项目（包括事务性专项工作）推进中出现的信访问题，由分管领导牵头、责任线办负责承办，片长及联村工作组负责协助。

2.对反映联系片（村、居）内因政策执行不到位、职责履行不到位及面上工作暴露出来的信访问题，由片长及联村工作组负责承办，责任线办及分管领导负责协助。

3.对反映街道、村（居）干部履职不到位、存在作风建设和效能行风建设等方面问题的信访事项，由纪工委、监察办及分管领导负责承办，相关责任线办、联村工作组及分管领导（片长）负责协助。

**（二）坚持“一问一核实”现场调查原则。**“一问”，即承办责任单位具体承办人必须在1个工作日内用电话联系信访人，问清信访人反映的具体诉求，主动作出回应；“一核实”，即承办责任单位认为通过电话联系仍无法问清信访人诉求的，必须随即派员赴现场进行实地查看，掌握实情，为后续化解和回复奠定基础。

**（三）坚持同步接访原则。**对5人以上赴街道集体信访或个别信访人采取吵闹、静坐、滞留等极端方式信访的，在信访办出面接待的同时，相关事权责任线办（联村工作组）主要负责人或分管领导（片长）必须同步出面接待，切实维护信访秩序，及时跟进化解措施。

**（四）坚持牵头领办原则。**因初信初访办理不到位，引起多次重复访（3次以上）、越级访（到绍赴省进京）、集体访、极端信访行为等问题，必须由分管领导（或片长）直接负责承办。

**（五）限时办结原则。**电话、网络形式的信访事项，必须在一周内办结并出具答复意见；来信、来访的信访事项，必须在15个工作日内办结并出具答复意见。

二、进一步强化机制和平台建设

**（一）全面强化“2211”工作机制。**即建立主要领导“两签”（交办签、办结签）、事项办理“两办”（代办员代办、分管领导督办）、基层单位每周一会商、信访事项每件一回访工作机制。通过强化落实“2211”工作机制，形成解决基层信访问题的闭环，确保信访问题在产生的初始阶段处理化解到位。

**（二）建立信访问题预警工作机制。**针对多次重复访（3次以上）、越级访（到绍赴省进京）、集体访、极端信访行为等问题，由街道信访办对责任线（办）主要负责人、联村工作组组长发放《信访事项预警提醒单》，同时抄报街道分管领导（或片长）、主要领导。责任线（办）、联村工作组在收到《信访事项预警提醒单》后，必须在7个工作日内再次作出调查核实，剖析问题原因，会商化解和稳控方案，及时落实化解、稳控工作措施，确保信访问题不反复、不反弹。原因分析、化解、稳控措施落实材料经分管领导（或片长）审阅签字后报街道信访办。

**（三）完善信访代办工作机制。**认真贯彻落实区信访联席办《关于进一步深化全域信访代办制度的实施意见》，把“最多跑一次”改革的理念引入信访工作，立足从源头上预防和化解初信初访问题。按照“帮思想引导、帮政策解读、帮困难解决和全域代办”的“三帮一办”工作机制建设要求，进一步规范信访代办制架构和路径，出台信访代办件工作清单，调整充实信访代办员队伍，建立信访代办考核奖惩体系，做实街道、村（居）二级信访代办工作，确保代办率达到50%以上，办结率和满意率分别达到100%和95%。

**（四）坚持执行包案化解工作机制。**对多次重复访（3次以上）、越级访（到绍赴省进京）、集体访、极端信访行为等疑难复杂信访问题，在坚持落实分管领导（或片长）牵头领办的基础上，要严格落实包掌握情况、包思想转化、包解决化解、包承诺息访、包教育稳控的“五包责任制”。承担包案化解的分管领导（或片长）要牵头召开专题分析会，查找问题症结，研究化解措施，主动约访听取诉求，充分调动各方力量和资源有效推进化解工作，努力提升化解实效。

**（五）明确应急处置责任落实机制。**对信访人赴区、市、省、国家四级信访部门及相关部门上访并要求劝返的，或者在重大节会期间（特别是等级响应期间）上访并要求劝返的，一律由片长牵头，联村工作组、所属村干部和事权线办干部、公安派出所民警组成应急劝返组负责劝返。劝返回来后，由片长牵头会同公安派出所在第一时间落实约访（或约谈、法制谈话、训戒、查处侦办等相关措施），及时跟进化解和稳控措施，确保不出现重复上访。

**（六）建立班子成员定点接访机制。**街道班子成员要根据信访办的每周排班情况（周一至周五，原则上为当天的带班领导），主动到街道信访接待室开展定点接访工作。每位班子成员要认真抓好当天的来访接待工作，仔细听取信访人诉求，牵头分解落实化解责任，适时组织开展现场办公，努力确保矛盾纠纷和信访问题化解在街道本级。信访办要协助班子成员抓好接待登记、现场会商、跟踪落实等工作，确保定点接访取得实效。

**（七）建立考核奖惩机制。**为全面压实各责任线办、村（居）信访工作责任，将信访工作责任纳入街道党工委对线办、村（居）目标责任制考核，并采取季考评、年考核的办法实施，出台信访工作专项考核办法，明确扣分、加分项目及奖惩机制，切实提升各线办、村（居）对信访工作的重视度，营造主动应对信访、化解信访的工作机制。

**（八）推进乡镇（街道）社会矛盾纠纷调处化解中心（信访超市）建设。**认真贯彻全省、全市、全区有关推进社会矛盾纠纷调处化解中心（信访超市）建设精神，集中整合综治、人民来访、调解、投诉举报、社会治理、司法服务等功能，建立形成一条龙化解社会矛盾纠纷的工作平台，确保在10月份之前建成沥海街道社会矛盾纠纷调处化解中心（信访超市）。

三、进一步明确工作要求

**（一）进一步提升思想认同。**进一步加强和改进街道信访工作机制是维护街道正常办公秩序、促进社会和谐稳定、保障重点工作和中心工作顺利推进的需要，各站办、村（居）及广大干部（职工）要充分认识加强新时期信访工作的重要性、迫切性，切实端正思想认识，提高责任意识、大局意识、维稳意识，真正将化解、疏导、稳控责任融入到日常工作的方方面面，努力形成点上化解、同步疏导、面上稳控的工作合力。

**（二）进一步建立管业务与管信访同步落实机制。**各站办、村（居）及广大干部（职工）要切实从源头治理出发遏制和减少信访问题，妥善评估和处置业务推进、信访诱发之间的矛盾，切实完善各项业务工作推进机制。对已经发生的信访问题，各责任站办、村（居）及广大干部（职工）要同步主动作为，要从认真受理、强化分析、提出措施上下功夫进行化解、疏导，严禁避、拖、推等问题发生，严禁因简单处置引发重复访、越级访，切实实现矛盾纠纷、信访问题解决在街道范围内。

**（三）进一步规范答复意见。**在承办信访件的同时，各站办、村（居）及广大干部（职工）要高度重视“处理（答复）意见及结论”的出具。要紧密围绕信访人反映的诉求，在充分调查核实的基础上有针对性地出具处理（答复）意见，严禁答非所问、避重就轻等情形产生。要充分对照研究政策依据、法律法规、调查事实等，合情合理合法的作出基本判断，努力争取让信访人获取满意的答复。

**（四）进一步强化责任追究。**按照班子成员（片长）承担信访事项办理分管责任，各站办、村（居）主要负责人承担主要责任的要求，严格落实责任追究。对交办的信访事项敷衍推诿，导致矛盾激化并造成较大影响的；对工作失职、处置不当，导致群众多次重复访、越级访的；对群众合理诉求应当而且有条件解决而未解决的；对信访问题漠视不管，严重侵害群众合法权益的等情形，将按照有关规定严肃追究相关责任单位及责任人的责任。街道纪工委要强化对信访事项承办过程、办结结果、承办责任落实以及承办干部纪律作风等方面的督查检查，努力提供强有力的纪律和作风保障。

中共沥海街道工作委员会

沥海街道办事处

2020年8月3日

————————————————————————————————————————抄送：越城区信访局

——————————————————————————————————

沥海街道党政综合办公室 2020年8月3日印发

——————————————————————————————————