

2021 年胶州市信访工作计划和目标

2021 年胶州信访工作的总体要求是：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和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，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，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，抓好建党 100 周年信访稳定工作这一主线，加速建设社会矛盾纠纷调解中心和人民建议征集中心两个平台，深入开展“治重化积”、“十大领域”、进京上访三大专项治理行动，不断提升受理率、办结率、满意率和属地吸附率四大考核，全面加强治本控源、改革创新、基层基础、服务保障、自身建设等五项重点工作，更好维护群众合法权益，促进社会和谐稳定，为“十四五”开局起步营造良好环境，以优异成绩庆祝建党 100 周年。

一、深入学习贯彻习近平总书记关于信访工作的重要指示

组织学习贯彻习近平总书记关于信访工作的重要指示精神，集中学习研讨《习近平关于加强和改进人民信访工作论述摘编》，加强宣传解读和教育培训，牢固树立抓发展是政绩、抓信访工作也是政绩的观念，真正将信访工作放在心上，抓在手上，引导广大信访干部提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力，切实履

行为民解难、为党分忧的政治责任，充分发挥信访工作在统筹发展和安全中的重要作用。

责任单位：市信访局综合科牵头，其他科室、中心按职责分工负责。

二、扎实开展“治重化积”专项行动

打好“治重化积”攻坚战，坚持和完善领导干部包案责任制，对照任务清单和化解时限，加强分类指导、日常调度和督查督办，针对重点案件专题研究，严把质量关，实行挂图作战、倒排进度、限期交账，适时召开专项会议推进工作，保质保量按期完成各阶段化解目标任务，确保年底前将国家、省、青岛市交办的 618 起重复信访事项全部化解。

责任单位：市信访局复查办牵头，其他科室、中心按职责分工负责。

三、抓好“十大领域”信访突出问题治理专项行动

按照“条块结合”的工作要求，落实部门和属地责任，加强工作指导和监督检查，推动有关部门单位完善“系统抓、抓系统”工作机制，梳理汇总基层遇到的各类政策性障碍，对矛盾突出、诉求集中、涉及面广的政策性、群体性问题，加强梳理、全面评估、分类研究，从政策制定、完善和落实层面提出解决方案，切实解决群众反映强烈的突出问题，推动共性问题批量解决，于

2021年6月底前全面完成上级交办的“十大领域”信访突出问题化解工作。

责任单位：市信访局接访科牵头，其他科室、中心按职责分工负责。

四、全力抓好越级上访治理行动

巩固和拓展越级上访治理成效，立足打“歼灭战”，对越级上访信访事项，逐案研究、逐案化解，特别是对越级进京上访事项，要逐一明确包案领导和责任单位，第一时间进行调度、协调，按照“三到位一处理”的原则，努力调处化解一批、帮扶感化一批、教育转化一批、依法处理一批。坚持和完善常态交办、重点管理、约谈问责等制度，强化分类化解处置措施，严防进京访反弹。开展涉法涉诉、“三跨三分离”进京访集中攻坚，切实巩固越级上访治理成效，实现越级上访减量退位。

责任单位：市信访局接访科牵头，其他科室、中心按职责分工负责。

五、加强信访矛盾源头防范化解工作

进一步压实基层单位责任，建立隐患排查长效机制，加大信访隐患和矛盾纠纷排查化解力度，有效将重点不稳定因素全部纳入视线，落实好协调解决和教育稳定职责，努力将矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。加大初信初访化解力度，健全首接首

办、接诉即办、直转快办、跟踪督办等机制，推行“520”“210”工作法，综合运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、调解、疏导等办法，确保新产生信访事项一次性结服率达到90%以上。做好涉疫信访矛盾排查和源头化解工作，高度关注，妥善处置部分信访突出问题叠加疫情影响产生的新情况新问题。

责任单位：市信访局办信科、接访科、网络信访科牵头，其他科室、中心按职责分工负责。

六、改革创新信访业务运行机制

建立信访基础业务质量保障制度体系，提升信访工作规范化精细化水平。建立健全信访事项终结退出和备案工作机制，运用信访听证、会审评议等方式，发挥复查复核监督纠错、化解矛盾的作用。健全涉法涉诉、“三跨三分离”等特殊案件和涉众型矛盾、群体性问题责任捆绑、联动化解机制。建立督查督办与提出改进工作、完善政策、追究责任建议相贯通的工作机制，提升督查工作权威。制定人民建议征集工作办法，规范建议办理，推动成果运用，把矛盾问题解决在群众信访前。

责任单位：市信访局各科室、中心按职责分工共同抓好落实。

七、全面提升信访基础业务水平

针对信、访、网各类型和受理办理、复查复核、督查考核各环节，进一步明确、细化可操作、具体化的工作标准，确保信访

事项办理要素齐全，程序规范。对群众信访事项进行科学合理分类，对同类信访事项处理明确统一标准，梳理一批具有指导性、可借鉴、可复制的案例，依托网络建立标准化案例库，实现同类问题处理结果前后统一。积极参与“全国信访工作示范县”创建活动，做好源头化解、秩序维护、舆论引导等工作。着力开展示范镇（街）、村（社区）创建活动，不断提升基层信访工作整体水平。

责任单位：市信访局办信科、接访科、网络信访科、复查办牵头，其他科室、中心按职责分工负责。

八、全面提升信访矛盾多元化解水平

按照共建共治共享的要求，全面对接融入社会治理创新体系，推进社会矛盾纠纷调解中心建设，吸纳市直重点部门进驻大厅联合接访，整合资源力量，集成方法手段，实现工作力量深度融合，打造“联合接访+访调对接+多元化解”平台，探索“调解优先、诉讼断后、党政兜底、信访统筹”新模式，让群众反映诉求“最多跑一地”、解决问题“最多访一次”。通过购买服务、完善专家库、建立工作室等方式，鼓励和引导社会力量、专业力量更多地参与信访工作。

责任单位：市信访局接访科牵头，其他科室、中心按职责分工负责。

九、切实做好重大活动期间信访保障工作

严格执行重要敏感信访信息零报告和通报制度，对苗头性、行动性信息及时核查处置，严防现实危害。认真落实领导干部接访下访制度，重点时期每天安排党政负责同志接访下访，及时就地解决群众合理诉求。总结固化重大活动信访保障工作经验，优化驻京值班体系，完善排查预警、稳控查控、劝返疏导、应急处置等工作机制，全力做好全国“两会”、建党100周年等重点时期信访保障工作。

责任单位：市信访局综合科、接访科牵头，其他科室、中心按职责分工负责。

十、进一步加强信访干部队伍建设

强化宗旨意识教育，引导广大信访干部牢固树立“人民信访为人民”的工作理念。狠抓作风建设，对信访工作领域形式主义、官僚主义开展专项整治。广泛开展业务培训和岗位练兵、“寻找最美信访干部”活动，提升专业素养和履职能力。开展“大督查大接访大调研”活动，对重点工作任务推进情况进行深入调研、专项督导。深入推进党风廉政建设，落实主体责任和监督责任，严格执行中央八项规定及其实施细则精神，打造忠诚干净担当的信访干部队伍。

责任单位：市信访局综合科、接访科、复查办牵头，其他科室、中心按职责分工负责。