

2015 年信访工作要点及责任分工

2015 年是全面深化改革的关键之年，是全面推进依法治国的开局之年，做好信访工作意义重大。全国信访系统要深入贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中全会精神，坚持以习近平总书记系列重要讲话为指导，积极适应经济发展新常态，以深入推进信访工作制度改革为主线，以开展“信访法治建设年”活动为载体，着力打造“阳光信访”、“责任信访”、“法治信访”，为维护党和国家工作大局，维护人民群众合法权益，促进社会和谐稳定提供更好的服务。

一、继续深化信访工作制度改革

（一）进一步推行“阳光信访”新模式。推进国家信访信息系统完善和应用，将全部信访业务纳入系统，实现网上流转；严格规范网上信访业务的受理办理，提高投诉事项的办理质量和效率，努力把网上信访打造成信访主渠道；实行信访事项的受理、办理、督办全过程公开；全面推进群众满意度评价工作，把通过国家信访信息系统初次登记受理的信访事项，全部纳入群众满意度评价范围，强化结果运用；做好人民建议征集工作，为党委政府决策提供有益参考。

责任单位：投诉办、信息中心、办信一司、办信二司、来访接待司

（二）深入推进依法逐级走访。全面落实依法逐级走访

办法，着力解决工作不规范、落实不到位等问题；加强对越级走访群众的思想教育疏导，引导其依法逐级反映诉求；建立联系沟通机制，加强对越级访的分析研判，及时提出改进工作的建议。

责任单位：来访接待司、综合指导司

（三）加强初信初访办理。认真落实加强初信初访办理工作的办法，定期对初信初访办理情况进行综合分析，促进第一时间、第一地点依法妥善处理信访事项。开展重信重访治理。

责任单位：办信一司、办信二司、来访接待司、投诉办

（四）深入推进领导干部接访下访和阅批群众来信。总结各地探索形成的好经验、好做法，深入推进省市县乡四级领导干部接访下访，集中力量解决好重大疑难复杂信访问题。健全完善领导干部阅批群众来信制度，让领导干部及时掌握和处理群众反映的突出信访问题。

责任单位：综合指导司、办信一司、办信二司、来访接待司

（五）进一步规范联合接访。完善运行机制，对进驻接访大厅的单位根据信访任务变化实行动态管理；坚持“谁主管、谁负责”的原则处理问题，提高解决问题的实效；对涉及多个部门的信访事项联调联办，推动问题解决。制定进一步规范联合接访工作意见。

责任单位：综合指导司、来访接待司

（六）加大督查督办力度。坚持统筹实地督查工作制度，

加大督查密度，促进信访事项有效化解；对群众评价不满意的典型事项，及时开展督查督办；公开督查结果，接受社会监督。对已化解的信访积案进行重点抽查，选取一定比例纳入统筹实地督查范围进行核查。评选督查督办精品案例。

责任单位：督查室、办信一司、办信二司、来访接待司、投诉办

（七）认真做好信访工作考核。组织实施 2014 年信访工作考核。研究制定 2015 年考核评分细则。

责任单位：综合指导司、相关业务司室

二、大力推进信访法治化建设

（八）继续抓好《信访条例》的贯彻落实。巩固扩大条例执法检查成果，针对存在的问题，抓好整改落实；以条例修订实施 10 周年为契机，通过普法宣传、以案说法等多种方式，加大宣传教育力度，增强依法开展信访工作的自觉性，引导信访人依法理性有序表达诉求。

责任单位：研究室、来访接待司、相关业务司室

（九）通过法定途径分类处理信访投诉请求。会同有关部门研究形成各自处理信访投诉请求法定途径清单，采取“系统抓、抓系统”的办法处理信访问题，成熟一个、推出一个。继续推进访诉分离，严格甄别把关，支持配合政法机关的工作。按照《信访条例》等法规制度规定，列出国家信访局职责清单，依法履行职责。

责任单位：研究室、办信一司、办信二司、来访接待司、

投诉办

（十）完善复查复核机制。会同国务院法制办研究出台改进复查复核工作的规范性文件，进一步完善信访事项终结退出机制；指导各地各有关部门采取公开听证、会商评议等方式进行复查复核，提高复查复核质量。

责任单位：研究室、督查室

（十一）开展信访立法调研和论证。会同国务院法制办制定工作方案，及时总结各地各有关部门实践经验，做好信访立法调研和论证。与全国人大常委会法工委就立法工作加强沟通。

责任单位：研究室

三、夯实信访工作基础

（十二）加强基础业务规范化建设。结合国家信访信息系统上线运行，进一步调整办信、接访、网上投诉、督查督办等业务规则，优化流程、完善机制，提高业务工作规范化、标准化水平。认真开展规范性文件审查和清理工作。

责任单位：办信一司、办信二司、来访接待司、投诉办、督查室、综合指导司、办公室

（十三）规范信访统计分析。完善信访统计制度，规范信访统计业务，出台关于进一步加强和规范信访统计工作的意见。深化数据分析应用，增强信访工作前瞻性、主动性，提高服务科学决策的质量。

责任单位：综合指导司、办公室

（十四）深入开展调研和理论研究。紧紧围绕信访工作制度改革、法治化建设，深入开展调查研究，推出一批具有针对性、指导性的调研成果。加强信访工作理论创新，设立国家信访局信访理论研究基金项目，鼓励社会力量参与课题研究，共同探索经济发展新常态下信访工作的规律和特点。

责任单位：研究室

（十五）做好舆论引导和信息公开。健全完善新闻发布等制度，加强与新闻媒体沟通，做好重大信息发布、先进典型的宣传工作。用好新兴媒体，开展在线交流访谈、典型案例剖析等，使之成为信访宣传重要阵地。深入推进政府信息公开。

责任单位：研究室、办公室

四、加强信访干部队伍建设

（十六）突出抓好能力建设。主动适应新形势新任务新要求，从基础业务入手，开展多种形式的岗位练兵和实践锻炼。以信访工作制度改革和信访法治化建设为主题，坚持“需求导向、贴近业务、分级分类”的原则，一事一训，办好各级各类专题培训班，加强视频培训。做好中青年干部和新任职领导干部在信访部门挂职锻炼工作。

责任单位：人事司、相关业务司室

（十七）深入推进廉政建设。完善廉政风险防控机制，落实主体责任和监督责任。加强教育、管理和监督，引导广大信访干部自觉在法治轨道上用权，在党纪国法约束中工作，

在内外监督下干事，形成干事创业、风清气正的良好氛围。

责任单位：监察室、机关党委

（十八）持续深化作风建设。进一步巩固和深化党的群众路线教育实践活动成果。健全联系基层制度，深入了解基层实际，及时发现新问题、总结新经验、探索新规律。发扬求真务实作风，狠抓工作落实，确保各项任务顺利完成。

责任单位：机关党委、办公室

附件

《2015 年信访工作要点》明确的主要事项 (共 13 项)

1. 开展重信重访治理

责任单位：办信一司、办信二司、来访接待司、投诉办

2. 制定进一步规范联合接访工作意见

责任单位：综合指导司、来访接待司

3. 评选督查督办精品案例

责任单位：督查室

4. 组织实施 2014 年信访工作考核

责任单位：综合指导司、相关业务司室

5. 制定 2015 年信访工作考核评分细则

责任单位：综合指导司、相关业务司室

6. 列出国家信访局职责清单

责任单位：研究室

7. 出台改进复查复核工作的规范性文件

责任单位：研究室、督查室

8. 制定信访立法工作方案

责任单位：研究室

9. 开展规范性文件审查和清理工作

责任单位：办公室

10. 出台关于进一步加强和规范信访统计工作的意见

责任单位：综合指导司、办公室

11. 设立国家信访局信访理论研究基金项目

责任单位：研究室

12. 健全完善新闻发布等制度

责任单位：研究室

13. 办好各级各类专题培训班、加强视频培训

责任单位：人事司、相关业务司室