

## 2017 年信访工作要点及责任分工

2017 年是我们党和国家历史上具有特殊重要意义的一年，下半年将召开党的十九大，信访工作任务更加艰巨繁重。全国信访系统要深入贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，全面落实以习近平同志为核心的党中央关于信访工作的决策部署，紧紧围绕党和国家工作大局，强化目标导向和问题导向，以打造阳光信访、责任信访和法治信访为引领，以开展“责任落实年”活动为抓手，继续深化信访工作制度改革和信访法治化建设，着力加强源头预防、解决信访突出问题、化解信访积案和风险研判，切实维护群众合法权益，有效促进社会和谐稳定，以优异成绩迎接党的十九大胜利召开。

### 一、着力补齐短板，聚合释放信访工作制度改革效应

（一）进一步加强信访信息系统的深度应用。继续推进国家信访信息系统联通，重点向职能部门延伸，不断扩大网上信访覆盖面。推动地方各级加大信访资源整合力度，把群众通过各种形式提出的信访事项全部纳入统一的网上信访受理办理综合平台。优化完善信息系统功能，推进信息系统与信访工作深度融合，形成“信访网上投、事项网上办、结果网上评、问题网上督、形势网上判”的工作模式。加大网上信访事项网下办理力度，着力打造网上信访主渠道。

建设视频信访系统。

**责任单位：**投诉办、信息中心、综合指导司、办信司、来访接待司、督查室

（二）进一步规范信访基础业务。全面落实信访事项受理办理规定，研究细化各环节的具体标准和要求，强化信访部门与有权处理机关的工作对接，确保标准统一、程序规范、责任明确、衔接顺畅。加强对信访基础业务的经常性检查，建立完善通报制度，切实纠正工作中存在的不规范问题。加大对群众满意度评价的宣传引导力度，充分运用满意度评价结果，倒逼改进工作。举办信访业务竞赛活动。

**责任单位：**综合指导司、办信司、来访接待司、督查室、投诉办

（三）进一步加快信访法治化建设步伐。严格落实访诉分离，制定依法分类处理信访诉求工作规程，加强宣传引导、教育培训和督促检查，推动落地见效。深入开展律师参与信访工作，建立健全公职律师制度和法律顾问制度。加强信访理论研究，加快推进信访立法进程。制定《关于进一步加强信访法治化建设的意见》。

**责任单位：**研究室、办信司、来访接待司、投诉办

（四）进一步巩固拓展改革实践成果。系统梳理党的十八大以来信访工作制度改革情况，加强调查研究，重点围绕源头预防、畅通渠道、解决问题、基层基础、责任落实等方面，总结提炼成功做法和实践成果，固化形成长效工作机制。深入挖掘和大力推广一批可借鉴、可复制的典型经验，加强

改革创新，进一步扩大改革效应。加强信访工作制度改革成果的宣传，讲好信访故事，传递主流声音，集聚改革正能量。筹备召开第八次全国信访工作会议。

**责任单位：**综合指导司、办公室、研究室

## 二、聚焦控增减存，全力推动解决问题化解矛盾

（五）加大及时就地解决问题力度。深入开展领导干部接访下访，把群众反映强烈、影响本地和谐稳定的热点难点问题全部纳入领导包案，集中资源和力量推动解决。继续加强初信初访办理，深入推进依法逐级走访，完善信访事项简易办理配套措施，压实首接首办责任，努力在第一时间、第一地点把群众反映的问题解决到位、矛盾化解到位，减少矛盾积累和问题上行。

**责任单位：**办信司、来访接待司、投诉办、综合指导司

（六）持续推动信访积案化解。开展信访积案化解情况“回头看”，对尚未化解的，继续加大攻坚力度；对已经化解的，巩固工作成效，防止出现反复。依托信息系统，加大对信访事项办理情况的实时监测，做到信访积案随发现、随化解。加大“三跨三分离”信访事项协调化解力度，严格落实主办协办责任，形成工作合力。管好用好解决特殊疑难信访问题补助资金。

**责任单位：**督查室、办信司、来访接待司、投诉办

（七）健全完善督查督办工作机制。改进督查方式，做到日常督办与统筹督查相结合、网上评查与实地督查相结

合、专项督查与事项督查相结合，形成国家、省、市、县四级联动、规范有序、公开透明、务实高效的督查工作格局。对督查中发现的重大疑难信访问题，提交党委政府列入督查范围。

**责任单位：**督查室、办信司、来访接待司、投诉办

### **三、坚持抓严抓实，严格落实信访工作责任制**

（八）全面推动信访工作责任制落实。深入贯彻《信访工作责任制实施办法》，采取宣讲解读、以案释法等多种方式，进一步增强各级党政机关和领导干部、工作人员做好信访工作的责任意识。充分运用信访工作督查督办、考核评价等手段，加大信访工作责任落实力度。全面实行信访工作目标管理制度，推动省市县乡层层签订信访工作责任书，做到目标明确、责任明确、措施明确。

**责任单位：**综合指导司、督查室

（九）严肃信访工作责任追究。对因决策不当、不作为、乱作为，引发信访问题或者造成矛盾激化的，严格按照有关规定，提出责任追究的建议，树立失责必问、问责必严的鲜明导向。建立健全失职失责典型问题通报制度，对追责问责情况公开曝光。

**责任单位：**督查室、研究室、办信司、来访接待司、投诉办

### **四、突出重点难点，强化分析研判和风险防控**

（十）加强信访信息综合分析。进一步增强政治敏锐性，用好用活信访大数据，围绕社会热点、改革难点、民生重点，梳理汇集社情民意，加大对政策性、群体性信访问题的专题调研和分析研判力度，有针对性地提出改进工作、完善政策的建议，更好地为党委政府科学决策提供服务。继续做好人民建议征集工作。

**责任单位：**综合指导司、办公室、办信司、来访接待司、研究室、督查室、投诉办

（十一）强化信访风险预判预警。加强对苗头性、倾向性信息的跟踪分析，及时掌握信访动态。完善重要敏感信访信息通报机制，健全应急预案，加强信访舆情监测。积极参与社会稳定风险评估。

**责任单位：**综合指导司、办公室、办信司、来访接待司、研究室、投诉办

（十二）做好重点时期的信访工作。加强统筹协调，精心安排部署，全力以赴做好重要会议、重大活动期间的信访工作。强化多部门间协调配合，及时启动应急预案，配合有关部门依法处理信访活动中的违法行为，维护信访秩序。

**责任单位：**来访接待司、综合指导司、办公室、研究室

## **五、立足履职尽责，打造忠诚干净担当的信访干部队伍**

（十三）加强思想政治建设。深化“两学一做”学习教育，教育引导广大信访干部树牢“四个意识”特别是核心意识、看齐意识，坚守政治信仰、站稳政治立场、把准政

治方向，坚决维护以习近平同志为核心的党中央权威和集中统一领导，强化担当、履职尽责，切实把中央关于信访工作的决策部署落到实处。全面学习、深入贯彻党的十九大精神，组织开展内容丰富、形式多样的学习教育活动。评选表彰全国信访系统先进集体、先进工作者。深入宣传报道“最美信访干部”事迹，开展“我在基层做信访”等主题活动，塑造信访部门和信访干部的良好形象。

**责任单位：**机关党委、人事司、研究室

（十四）着力提升能力素质。以深入学习贯彻习近平总书记关于信访工作重要指示精神为主题，重点抓好对市县两级党委政府分管领导和信访局长、中央和国家机关信访干部的教育培训。丰富培训内容，采取视频培训、专题研讨，以及举办“信访业务大讲堂”等方式，增强培训的针对性实效性。主动适应新形势新任务新要求，组织开展挂职交流、实战演练等多种形式的实践锻炼，进一步提升信访干部的综合素质和业务能力。

**责任单位：**人事司、信息中心

（十五）强化纪律作风养成。严格落实全面从严治党要求，深入学习贯彻《关于新形势下党内政治生活的若干准则》和《中国共产党党内监督条例》，严守政治纪律和政治规矩，进一步提升各级信访部门的凝聚力战斗力。全面加强纪律建设，持之以恒抓好作风建设，进一步增强广大信访干部的宗旨意识和群众观念，筑牢拒腐防变的思想防线，大力营造风清气正、干事创业的良好环境。

**责任单位：**机关党委

附件：《2017 年信访工作要点》明确的具体事项

附件

## 《2017 年信访工作要点》明确的具体事项 (共 8 项)

1. 召开第八次全国信访工作会议

责任单位：办公室、综合指导司、人事司

2. 制定《关于进一步加强信访法治化建设的意见》

责任单位：研究室

3. 制定《依法分类处理信访诉求工作规程》

责任单位：研究室

4. 评选全国信访系统先进集体、先进工作者

责任单位：人事司

5. 建设视频信访系统

责任单位：信息中心

6. 举办信访业务竞赛活动

责任单位：办信司、来访接待司、督查室、投诉办

7. 开展“我在基层做信访”主题活动

责任单位：研究室

8. 举办“信访业务大讲堂”

责任单位：人事司