

## 2016 年信访工作要点

2016 年是实施“十三五”规划和全面建成小康社会决胜阶段的开局之年，也是全面深化信访工作制度改革的关键之年。全国信访系统要深入贯彻落实党的十八大、十八届三中、四中、五中全会和习近平总书记系列重要讲话、重要批示精神，紧紧围绕党和国家工作大局，积极适应新常态、树立新理念，坚持目标导向和问题导向相统一，以严的要求、实的作风和创新的精神，深入推进信访工作制度改革，加强信访法治化建设，全力打造“阳光信访”、“责任信访”和“法治信访”，运用法治思维和法治方式大力推动解决信访问题，切实维护群众合法权益，及时反映社情民意，不断提高信访工作水平。

### 一、着力改革攻坚，进一步聚焦重大决策部署落地

（一）深入推进中央有关决策部署的落实。围绕贯彻落实中央办公厅、国务院办公厅《关于创新群众工作方法解决信访突出问题的意见》的情况，组织中央有关部门进行联合督查。重点督查各地源头预防信访问题、畅通和规范群众诉求表达、及时就地解决问题、基层基础建设、信访工作责任落实等情况，着力推动解决存在的突出问题。深入挖掘和宣传推介一批信访工作制度改革实践中可借鉴、可复制的典型经验，营造信访工作良好舆论氛围。

（二）深入推进国家信访信息系统应用。积极推进“互

联网 + 信访”，全面实行网上信访工作模式，进一步完善各级网上信访受理平台，确保省市县乡全应用，实现办信、接访、网上投诉办理、督查督办等基本业务全覆盖、信访信息全录入、业务全流转、数据全生成、办理全公开，全力打造网上信访主渠道。全程跟踪群众满意度评价结果，从群众评价中查找问题，加强提醒、回访、督办，倒逼改进工作。开通微信公众号和手机客户端，方便群众投诉和评价。

（三）深入推进依法分类处理群众信访诉求。强化职能部门责任，加大推进力度，细化配套措施，确保信访诉求准确分类处理。加强各级信访部门与职能部门之间、职能部门上下级之间沟通对接，形成相互衔接、协调联动的分类处理工作机制。适时召开中央和国家机关信访工作会议。

（四）深入推进信访理论研究和立法。加强理论研究，选好研究课题，整合研究力量，提升研究水平，推动成果转化。加快推进信访立法步伐。

## **二、着力标本兼治，进一步加大解决问题力度**

（五）严格落实信访工作责任制。按照党政同责、一岗双责的要求，进一步压实领导责任、属地责任和部门责任，把责任落实情况纳入信访工作考核重要内容，推动解决信访问题，防止形成新的积案。对因决策不当、不作为、乱作为，损害群众利益，导致问题多发、矛盾激化的，将约谈相关负责人，情节严重的严肃追究责任。开展“三无”县（市、区）创建活动。研究制定落实信访工作责任制的具体办法。

（六）集中开展信访积案化解攻坚。全面梳理掌握信访

积案情况，对疑难复杂信访事项，向地方党委和政府通报，逐案落实领导包案化解责任，最大限度减少积案存量。进一步加强统筹督查工作，完善信访部门与相关部门相互参与、密切协作的督查机制，选准督查事项，增加督查频次，强化后续跟踪，对重要信访事项实行“一案一督”。通过政府购买服务等方式，全面推行律师参与信访问题化解工作。适时召开全国信访积案化解经验交流会议。

（七）有效破解“三跨三分离”信访问题。认真执行关于协调“三跨三分离”信访事项的规范性要求，明确事发地或有权处理部门的主办责任，实行分级负责，加强协调配合，加大督查力度，推动集中化解。

### **三、着力精细管理，进一步提升业务规范化水平**

（八）全面规范信访业务办理。按照信访事项网上办理工作规程要求，细化群众来信、来访、网上投诉和督查督办等业务工作规则，规范工作流程，强化与有权处理机关的工作对接，以程序规范确保实体问题处理到位。

（九）积极推行信访事项简易办理。研究制定信访事项简易办理办法，对事实清楚、责任明确、易于办理的信访事项，简化工作程序，缩短办理时限，提高工作效率，推动高效快捷地解决信访问题。

（十）依法加强信访秩序维护。进一步加强信访法制宣传教育，加大对无理缠访闹访典型案例的曝光力度，引导群众正确行使权利，依法理性反映诉求，树立正确导向。加强重复访治理，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。配合外交、公安等有关部门，做好我国公民在国外以反映诉求维权为名扰序滋事问题的处理工作。

#### **四、着力民意导向，进一步提高服务决策水平**

（十一）建立完善信访信息统筹工作机制。有效整合办信、接访、投诉、督查等方面信息汇集分析工作力量，形成工作合力。将各级信访工作机构和有权处理机关受理办理的信访事项，全部纳入国家信访信息系统，建立统一规范、资源共享的信访信息统筹工作机制。

（十二）深入开展信访问题分析研判。进一步增强政治敏锐性，加强对社情民意新动向、新特点的分析研判。重点围绕“十三五”规划实施过程中出现的新情况新问题，充分发挥信访大数据在了解群众期盼、总结为政得失中的优势，加强专题调研和综合分析研判，及时提出改进工作、完善政策的建议，为党委政府决策当好参谋。积极做好人民建议征集工作。

（十三）切实加强信访风险预警防控。建立健全信访风险预警防控机制，对有极端行为倾向的，及时向党委政府报告，并通报有关地方和部门。完善信息预警和应急处置预案，做好应急处置工作，特别是对一些重要信访事项，要会同有关方面及时妥善处理，切实增强工作的前瞻性和主动性。积极参与社会稳定风险评估。

#### **五、着力打造队伍，进一步树立人民信访良好形象**

（十四）强化思想政治建设。牢固树立看齐意识，自觉在思想上政治上行动上同以习近平同志为总书记的党中央

保持高度一致，向中央看齐，坚持经常与党的理论和路线方针政策对表，与中央关于信访工作的决策部署对表，切实做到对党忠诚、个人干净、敢于担当。结合“学党章党规、学系列讲话，做合格党员”学习教育，组织开展内容丰富、形式多样的理论学习和党性教育活动。开展“最美信访干部”评选活动，树立一批事迹感人、堪称楷模的先进人物，运用报纸、广播、电视、网络等媒体进行全方位宣传，充分发挥典型的示范引领作用。

（十五）强化素质能力建设。认真落实《干部教育培训工作条例》的要求，加大对信访干部特别是工作任务重的市县两级信访局长业务培训力度，丰富培训内容，突出培训重点，改进培训方式，采取视频培训、跟班培训、实地观摩等多种形式，增强培训的针对性实效性；开展挂职锻炼、岗位练兵、业务评比，进一步提高信访干部的综合素质和履职能力。组织开展“优秀办信员”、“优秀接谈员”、“优秀投诉办理员”和“优秀督查员”评选活动。制定出台加强和改进信访系统干部教育培训工作的意见。

（十六）强化纪律作风建设。巩固“三严三实”专题教育成果，驰而不息地抓好纪律作风建设。以学习贯彻《中国共产党廉洁自律准则》和《中国共产党纪律处分条例》为重点，采取“走出去、请进来”等方式，深入开展党性党风党纪教育，筑牢信访干部拒腐防变的思想道德防线。严格落实党风廉政建设责任制，狠抓执纪问责，强化主体责任和监督责任，严明党的政治纪律和政治规矩，始终把纪律和规

矩挺在前面，大力营造想干事、能干事、干成事、不出事的良好环境。

附件

## 《2016 年信访工作要点》明确的具体事项 (共 10 项)

1. 组织开展联合督查
2. 开通微信公众号和手机客户端
3. 召开中央和国家机关信访工作会议
4. 开展“三无”县(市、区)创建活动
5. 研究制定落实信访工作责任制的具体办法
6. 召开全国信访积案化解经验交流会议
7. 研究制定信访事项简易办理办法
8. 开展“最美信访干部”评选活动
9. 开展“优秀办信员”、“优秀接谈员”、“优秀投诉办理员”和“优秀督查员”评选活动
10. 制定出台加强和改进信访系统干部教育培训工作的意见