

中共江苏省委信访局 文件 江苏省政府信访局

苏委信〔2023〕9号

中共江苏省委信访局 江苏省政府信访局 印发关于强化初次信访事项及时 就地解决工作的意见的通知

各设区市信访局，省有关部门、单位：

现将《关于强化初次信访事项及时就地解决工作的意见》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。



关于强化初次信访事项 及时就地解决工作的意见

为深入贯彻落实《信访工作条例》及省委省政府实施意见，更大力度推动信访问题源头治理三年攻坚行动走深走实，不断提高初次信访事项化解质量和效率，现就强化初次信访事项及时就地解决工作，提出如下意见。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，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，认真落实中央和省委省政府关于信访工作的决策部署，坚持和发展新时代“枫桥经验”，以信访问题源头治理三年攻坚行动为载体，以“全国信访工作示范县（市、区）”创建为抓手，以源头预防和前端化解为着力点，强化组织领导、完善制度机制、压实工作责任，最大限度推动群众初次信访事项及时就地解决，努力实现“一升两降”工作目标，即：初次信访事项一次性化解率明显提升，重复信访在信访总量中的占比和越级进京访量明显下降。

二、工作原则

坚持以《信访工作条例》为基本遵循，贯彻落实一系列配套

制度要求；坚持党政同责、一岗双责，属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，依法及时就地解决问题与源头治理化解矛盾相结合；坚持公开透明、便捷高效，方便群众、接受监督；坚持诉求合理的解决问题到位、诉求无理的思想教育到位、生活困难的帮扶救助到位、行为违法的依法处理；坚持实行首办负责制和领导负责制。

三、工作措施

（一）强化首接首办责任。首次接待、接收初次信访事项的单位、领导、承办人，分别是首办责任单位、责任领导和责任人。首办责任单位要严格执行国家信访局《初次信访事项办理办法》《信访事项简易办理办法》等规定要求，依托江苏阳光智慧信访信息系统，规范做好初次信访登记工作，并负责对信访事项转送、交办、受理、办理、答复等环节一盯到底，直至“案结事了”。坚持接诉即办，信访工作机构对初次信访事项实行“即接即转、日收日清”，有权处理机关、单位对初次信访事项实行“快办快结、快结快复”，最大限度提高工作效率，减少群众等待时间。

（二）严格实行闭环管理。建立初次信访事项“登记—受理—办理—督查—考核”闭环管理体系，压实工作责任，提高办理质量，努力做到一次性办结、一次性办好。完善初次信访事项交办制度，受理的申诉求决类初次信访应交办尽交办，涉法涉诉事项转同级政法部门，党员申诉、监察对象申请复查事项转同级纪检监察机关。按照“谁首办、谁交办、谁审核”原则，全程跟踪

管理，严格审查办理结果，及时纠偏纠错，切实提高初次信访事项一次性化解率。对所有已办结的初次信访事项，首办责任单位要综合采取实地回访、电话回访、网络回访等方式，向信访群众了解有权处理机关、单位工作责任落实、信访事项处理等情况，并及时将回访情况录入信访信息系统。

（三）着力化解信访诉求。有权处理机关、单位收到初次信访事项后，应当明确责任领导和责任人，依法按政策推动问题解决，坚决杜绝“程序性办理”代替“实体性化解”。对重大、疑难、复杂的初次信访事项，要及时向本级信访工作联席会议报告，实行党政领导包案，组织集体会商，研究制定解决方案和化解措施。对越级进京初次信访事项，要全面复盘分析，落实化解责任，确保一次性解决到位，防止久拖不决演变为信访积案。对“三跨三分离”初次信访事项，按照《信访工作条例》第二十四条和《国家信访局协调“三跨三分离”信访事项工作规范》明确的原则和程序划分责任、受理办理。对纳入满意度评价范围的初次信访事项，要通过信访信息系统公开办理过程和办理结果，耐心细致引导信访人查询、评价，着力提升群众参评率和满意度。

（四）切实加强督查督办。依托信访信息系统等信息化平台，完善“初转重”监测预警功能，强化初次信访事项受理、办理、送达等环节全过程跟踪，做到“临期提示提醒、到期催办督办、逾期间效问责”。对初次信访事项没有及时解决、信访人继续信访的，按“信、访、网、电”业务渠道归口督办，可通过网上督

办、电话督办、实地督查等形式，提出督办意见，推动信访事项依法及时就地解决。各级信访部门要坚持问题导向和结果导向，定期梳理分析本地区初次信访事项办理情况，在一定范围内通报初次信访事项一次性化解率、初次信访转重复信访等情况。对初次信访事项一次性化解率偏低，重复信访事项数量占比较高、增幅较大，或者新增信访积案数量较多，要及时对有关地区和部门约谈、通报、挂牌督办，责令限期整改。

（五）全面压实工作责任。各地各部门要强化守土有责、守土负责、守土尽责意识，深入排查化解矛盾纠纷，强化信访问题源头治理，有效预防和减少信访矛盾产生。各级机关、单位要聚焦信访矛盾多发的领域和行业，加强调查研究、分析研判，推进政策攻关、强化政策供给、加强政策阐释、严格政策落实，切实解决好职责范围内的初次信访事项。各级信访部门主要领导负总责、分管领导具体抓，严格落实首办责任，结合本地区实际建立健全初次信访事项依法及时就地解决机制，切实为初次信访事项办理提供业务指导和技术支撑；要严格落实领导干部阅办群众来信和网上信访、定期接待群众来访等工作制度，高位推动初次信访事项解决。

（六）着力完善长效机制。深化“全国信访工作示范县（市、区）”创建，推进县乡两级一体化矛盾调处化解平台建设，健全完善源头防控、排查梳理、多元化解、应急处置等工作机制，全方位提升基层信访工作质效，切实将信访问题解决在初始、化解

在当地。着力打造“一站式”为民服务窗口，深入推进来访接待和网上信访“人民满意窗口”建设，优化“联合接访、访调对接、多元化解”工作模式，健全“三减三优化”工作机制，最大限度方便群众及时就地反映诉求。加快推进江苏阳光智慧信访信息系统升级迭代，推动信访事项“多端口进入、一平台办理”，提高信访业务“一网通办”水平。着力完善考核评价机制，将初次信访事项化解质效纳入信访工作考核。大力提升各级信访干部专业化水平，推行全员培训、全员办信接访、全员考核，加强实践锻炼、专业训练和轮岗交流，提高一专多能综合素养，不断提高信访事项办理水平。

（七）依法依规追责问责。各级信访部门要切实履行改进工作、完善政策、追究责任“三项建议”职责，对有权处理机关、单位收到初次信访事项未按规定期限受理办理的，程序不规范、处理意见不落实的，推诿塞责、敷衍了事、作风粗暴的，及时提出改进工作的建议，对情节严重或者造成严重后果的，提出依法依规追究责任的建议。各级信访部门以及有权处理机关、单位对收到的初次信访事项未按规定登记、转送、交办，应当履行督办职责而未履行的，由其上一级机关责令改正，造成严重后果的，依法依规追究首办责任领导和责任人的责任。

省委信访局、省政府信访局《关于进一步加强和改进初信初访依法及时就地解决工作的意见》（苏委信〔2019〕6号）废止。

