

曹办〔2023〕59号

关于进一步加强信访问题源头治理开展 “五大”专项行动方案的通知

各村、镇直各单位：

为进一步强化信访问题源头治理，畅通信访渠道，依法及时就地解决群众合理诉求，有效防控信访上行，为2023年收官和2024年“一季度”开局奠定坚实基础，根据上级文件要求，经镇信访联席会议研究决定，在全镇范围内集中开展信访工作“大走访、大接访、大化解、大整治、大培训”五大专项行动，现将相关要求通知如下：

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神和习近平总书记关于加强和改进人民信访工

作的重要思想，深入贯彻落实《信访工作条例》和《信访法治化工作指南》，按照市委“四到位”的要求，坚持“六严禁、六必须”的信访工作原则，通过开展信访“大走访、大接访、大化解、大整治、大培训”五大专项行动，进一步联系群众、融入群众，从源头上排查信访隐患，依法按政策及时就地集中化解一批重复信访、信访积案等重点信访事项以及涉及群众利益的实际问题，切实提升服务群众水平，依法维护信访秩序，以工作的实际成效取信于民，为曹庙镇跨越赶超发展提供和谐稳定的社会环境。

二、时间安排

（一）动员部署阶段（2023年12月17日-24日）。制定行动方案，对专项行动进行动员，营造浓厚开展氛围。各村镇各单位要结合实际，迅速制定落实清单，确保工作落实落细。

（二）常态开展阶段（2023年12月25日-2024年2月29日）。常态化开展专项行动，坚持主要负责人示范带头，其他成员全面跟进，对照有关要求深入持续推进专项行动，确保全面完成目标任务。

（三）巩固提升阶段（2024年3月1日-15日）。认真总结专项行动有效做法和先进经验，健全完善、优化提升长效工作机制，不断巩固提升专项行动成果。

三、主要内容

一是开展大走访。各村各单位党员干部要走出机关、走向基层、走进村居、走进企业、走进学校，结合“双节”走访慰问，

各村、镇直各单位要按照“村组干部遍访群众、乡镇干部遍访信访群众”的原则，结合各自实际，制定走访台账、走访计划、走访任务。

（1）开展矛盾纠纷排查。结合信访矛盾大排查大化解大落实行动开展，全面掌握社情民意、企业生产经营情况等，发现矛盾纠纷、风险隐患，建立工作台账，做到“底数清、情况明、信息准”。强化与信访人的面对面思想沟通、政策法规宣传和心理疏导，通过“感情牌”“亲情牌”，引导依法依规、有序理性表达诉求。

（2）宣传《信访工作条例》。要以大走访为契机，深入开展形式多样的《信访工作条例》宣传宣讲活动，通过设立咨询台、悬挂横幅、张贴宣传海报、发放宣传资料、手机短信、乡村大喇叭、党员群众会议等多种途径，向群众普及信访程序、信访渠道、办理流程等相关知识，提升群众尊法学法守法用法意识，营造学条例、守条例、用条例的浓厚氛围，不断推动《条例》落地落实。

（3）畅通诉求反映渠道。大力宣传“有事找政府，请拨 12345”政务服务热线、县长信箱等投诉平台，推广投诉平台“二维码”运用，扩大宣传范围，方便群众随时随地反映诉求。对通过大走访发现的矛盾纠纷和信访苗头问题，着力做好风险排查、信息预警、事项化解、包保服务等各项工作。

二是开展大接访。要进一步学习运用“浦江经验”，严格执行《霍邱县党政领导干部接访下访制度》，推动领导干部接访下访解决信访问题。

（1）乡镇领导接访下访。每周一书记、周五镇长接访，其他班子成员工作日排班接访。镇主要领导要发挥示范带头作用，主动

接访、下访、约访。（2）村干部上门走访。同步安排驻村点长、副点长、村干部上门走访，摸排矛盾纠纷情况，至少每周半天时间进村接访走访。（3）镇直单位负责人接访下访。镇直单位负责人要发挥行业主管作用，主动帮助各村解决问题，推动突出问题有效化解。所有接访事项均要紧盯不松、紧督不放，确保尽快化解。

三是开展大化解。

（1）矛盾纠纷多元化解。认真贯彻落实《关于全面加强和改进信访工作的实施意见》，推行“无事”找书记党建引领基层社会治理模式，创建“无越级访乡镇”，推动“一站三中心”实体化运行，加强信访与综治、调解等工作的联动，推进矛盾纠纷多元化解。

（2）初信初访高效化解。落实好初信初访的首接首办责任制，按照简易信访事项“225”限时制（即2小时签收、2小时受理、5个工作日作出处理意见）和一般信访事项“510”限时制（即5个工作日受理、10个工作日作出处理意见）的要求，对照“十步法”，强化“一回应两见面”（即受理回应、办理见面、办结见面），严格依法按政策解决信访问题。

（3）信访积案实体化解。继续巩固前期专项工作和历史积案攻坚成果，找准突破点，攻难关、赶进度、求实效，力争一批“钉子案”“骨头案”得到实体化解。包案负责人务必真包真办，亲自参与研判分析，吃透案情、把准政策，严格落实“三到位”要求，讲清法理、讲明事理、讲透情理，真正做到“案结事了、事心双解”。要建立台账管理，对可能引发越级访、集体访的重点群体重点人员，实行“一案一策”，千方百计推动问

题解决；一时化解不了的，要落实“一案一包”，确保人稳当地。

四是开展大整治。（1）**重点领域专项整治。**年头年尾，欠薪问题、问题楼盘等工程性问题进入易发多发期，群众诉求更加迫切。镇村要主动与有关部门对涉拖欠工资、社保缴纳、房屋交付、工程质量等问题开展专项整治，涉法涉诉、集资融资、机构改革、征地拆迁、农业农村等重点领域专班要主动靠前，专题研究重点隐患，加大接访力度，采取有效整治措施，突出问题化解，成批解决普遍性、涉众型问题。（2）**重点群体专项治理。**对涉及人员多、涉及面广、近期较为活跃的离任村干部群体、绿色长廊种植大户群体、农电工群体、涉军群体、乡镇民政救助站人员群体、乡镇民政会计群体、小乡农技员群体、动物检疫员群体等，各村、相关单位要加大排查力度，特别是发生过进京赴省访、重复访、致省以上网上投诉、写信等的，要结合本村本单位工作实际，统筹推进矛盾化解，系统谋划稳控工作，防止规模性聚集及群体性事件的发生。（3）**依法治访专项行动。**要持续推进“依法治访专项行动”，各村、各镇直单位要强化与公安部门的协调联动，积极摸排违法信访行为线索，迅速调查取证、逐一分析研判、依法精准打击，努力营造和谐安全稳定的社会环境。**五是开展大培训。**（1）**全覆盖培训。**坚持高站位、小切口，面向机关干部和信访群众，通过内部课、公开课、网络直播课等形式，邀请公安干警、高校教授、法院法官等师资力量参与，有针对性地开展分级分类培训，按需精准施教，实现全镇、村居全覆盖。（2）**多**

角度培训。在培训中宣传“12345”热线、县长信箱等县域群众投诉主渠道，将矛盾纠纷多元预防化解工作纳入重点培训内容，注重正面案例、负面案例讲解，发挥激励引导与警示教育双向作用，着力推动处置、化解、疏导、管控、治理、服务六大信访工作能力体系建设，不断凝聚信访工作合力，提升信访法治化工作水平。

四、工作要求

一要提高政治站位。各村、各镇直单位要提高政治站位，把开展“五大”专项行动作为重要任务抓紧抓实。各村、各镇直单位主要负责人为第一责任人，要迅速行动，周密部署，保持“时时放心不下”的责任感和“眼睛瞪得大大的”敏锐性，认真落实专项行动各项要求，切实提升专项行动工作效能，从严从实推进工作落实落细。

二要严肃工作纪律。各村、各镇单位要坚持问题导向和目标管理，牢牢把握工作实效，定期上报“五大”专项行动进展情况。专项行动期间，我镇将从纪委、组织、信访等部门抽调专人组建督查组，通过听取汇报、查阅档案、实地查看、明察暗访等形式，不定期开展联合、专项、点穴式督查，对责任落实不到位、解决问题不认真、不作为、慢作为等问题，提出整改意见，并持续跟进、一督到底。

三要确保工作实效。各村、各镇单位要按照“三到位”原则，对排查出的矛盾纠纷问题，综合运用法律、政策、经济、行政等

手段和教育、协商、疏导、亲情等方法进行攻坚化解。对时间跨度长、政策性强、攻坚难度大的疑难案件，要做好向镇汇报，做好案情研究、协调处理、疏导解释等工作。专项行动期间，对工作落实不到位，发生进京赴省访的，将予以通报，造成严重后果的要提出追责、问责建议，确保专项行动走深走实、取得实效。

附件：曹庙镇大走访工作台账

曹庙镇党委政府办公室

2023年12月22日

曹庙镇大走访工作台账

填报单位：

填报时间：

序号	走访群众（信访人）	单位或地址	身份证号	联系方式	走访情况 （主要诉求）	走访人	化解稳控情况	备注

走访人签字：