# 甘肃：四措并举强化信访举报工作

近年来，甘肃省审计厅高度重视群众信访举报工作，切实提高政治站位，认真履行使命责任，严格做到有访必查、有访必复、顾全大局，推动矛盾及时就地妥善化解，在法定职权范围内有效维护了群众合法权益和全省社会和谐稳定。

一是加强组织领导，强化责任担当。始终把信访工作当作联系群众的纽带和桥梁，与审计工作同研究、同部署、同落实，对省委、省政府主要领导作出的批示指示和提出的工作要求，第一时间学习传达、分解细化，全力抓好贯彻落实。厅主要领导认真履行第一责任人责任，带头抓信访工作，对重点工作专题部署，对重要问题反复过问；分管领导作为直接责任人，积极抓好统筹协调工作，推进各项具体工作任务落实；其他厅领导根据各自工作分工，切实担负起对职责范围内信访工作的领导责任，形成各负其责、齐抓共管的信访工作格局。

二是畅通信访渠道，倡导阳光信访。在疫情防控期间，积极引导群众通过网上投诉、写信、电话等非接触方式反映诉求，并加强对接访场所的防护，配置体温监测仪、消毒液、口罩等防护设备，定期开展消毒杀菌，做好通风换气，保持人员交流距离，切实维护干部群众健康安全。在厅门户网站和省网上信访信息系统设立信访举报邮箱，形成“网上受理、网上运行、网下办理、网上回复”的工作机制，信访工作的公信力得到提升，开放、动态、透明、便民的阳光信访效果进一步显现。对收到的群众来信和相关单位转办的信访来信，按照“第一时间受理、第一时间交办、第一时间反馈”的要求快事快办，及时回应群众关切，真正做到件件有登记、件件有落实、件件有回复。

三是立足本职工作，加强分析研判。切实加强信访信件数据录入和统计分析，按照“一案一档”的工作要求，建立完善工作台账，实行专人统一登记、集中受理，确保问题线索不遗失、不泄密，流转轨迹清楚，真正做到底数清、情况明。聚焦重点领域和重点问题，围绕“六稳”“六保”、脱贫攻坚、环境保护等重点工作，加大研判力度，加强分析研究，精细化、精准化处置信访信件。全面梳理举报信息，强化督办力度，加强与各相关业务处室协调配合，对群众反映强烈的热点、难点问题，结合正在进行的审计项目优先办理；将涉及市（州）、县（市、区）内容的信访信件及时转办至相关市（州）、县（市、区）审计局办理，切实将问题化解在基层、解决在萌芽，有效减少重复访、越级访。

四是强化信访宣传，及时化解矛盾。集中开展国务院《信访条例》修订实施15周年宣传月活动，充分利用《甘肃审计》杂志、厅门户网站、电子屏、宣传展板等平台，采取生动活泼、群众喜闻乐见的形式开展宣传，向来访群众提供业务咨询和政策服务，按照群众来访接访要求，真情接待来访群众，切实发挥信访工作“连心桥”和“直通车”的作用。在开展脱贫攻坚帮扶工作时，积极入户向贫困户进行普法宣传、情绪疏导和矛盾纠纷排查化解，认真听取群众呼声诉求，让群众知道“谁来办”“怎么办”，积极引导群众通过法定途径解决信访问题，按照程序，依法逐级反映。准确把握疫情防控期间、两会期间、重点节会期间的信访维稳工作，紧盯重点人群，及早排查问题隐患，落实化解稳控措施，确保各个关键节点信访工作平稳有序。

长春经济技术开发区 2021-8-23