# 安徽来安：精细管理 助推信访工作提质增效

今年以来，来安县纪委监委主动适应监察体制改革新形势新要求，强化信访举报日常精细管理和办理工作，助推信访工作提质增效。截至目前，受理信访348件，按期办结率100%，群众满意度95.2%。

实施分类处置确保“零积压”。对所有录入的信访件，从是否属于纪检监察业务范围内信访、是否属于初信初访、是否属于重要信访件三个方面进行分析研判，明确信访件处置方式。将上级纪检监察机关交办件、实名且可查性较强的等5类情况纳入重要信访件范畴。凡涉及县管干部的，移送案管部门作问题线索处置;领导交办、涉及多部门跨地区需要综合协调的由信访室负责承办;一般信访件交由负责监督的纪检监察组织办理，并要求相关部门按时按质办结。

强化管理督办确保“零存案”。建立信访件专人负责制，指定专人负责信访件的收接、办理和归档，做到程序规范，处理留痕。建立跟踪督办和定期通报制度，及时对全县信访件办理情况进行督促检查，对交办、转办信访件，在办理期满前10日内，及时提醒按时办结；对重要的或逾期未报结的信访件，通过发函督办，督促尽快办理;对重要、疑难信访件，派员上门督办；对工作不力，经多次催办仍不能按要求办结的，进行通报督办，限期办结。

注重反馈创新确保“零投诉”。出台《实名举报反馈暂行办法》，明确对实名举报实施“四反馈”，即受理部门在5个工作日内进行受理反馈;承办部门在办理过程中，加强与举报人沟通交流，做到程序反馈、办中反馈、结果反馈，避免越级访、重复访。探索推行信访监督“四公开”制度，对群众反映强烈需引起重视、匿名重复访等4种情形信访，通过召开党员代表、群众代表会议等公开反馈信访问题和调查结果，现场对信访办理情况进行公开评议、公开问询、当场解答，直接把执纪的声音传到群众耳朵里去。

凤凰网安徽综合2018-11-29