# 张掖网甘州区深化信访工作制度改革推动信访矛盾化解

甘州区信访局以深化信访制度改革为动力，加强对新形势下信访工作特点规律的研究和把握，从建立和健全制度机制抓起、从基层基础强起、从历史积案解起，不断提高运用法治思维和创新方式方法做好信访工作的能力水平，切实增强预防化解信访事项的实效，全力担负起为民解难、为党分忧的职责使命，更加有力地维护群众合法权益，促进社会和谐稳定大局得以新提升。

落实信访矛盾隐患排查化解机制。着力从源头上预防和减少信访问题的发生，严格落实社会稳定风险评估制度，坚决杜绝因决策不当、政策措施不合理而引发社会问题；充分发挥区联席会议牵头作用，各乡镇、街道、部门抓实矛盾纠纷排查制度，坚持定期排查与适时排查、全面排查与重点排查相结合，超前部署，下好先手棋、打好主动仗；按照依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合的原则，针对排查出的信访问题，逐一落实化解稳控责任，明确解决方案，加强督查通报，实现把问题解决在初始阶段、把矛盾化解在萌芽状态。

完善信访联合接访机制。深化“中心吹哨、部门报道”信访工作“甘州模式”，严格落实“四个一”标准，即“一个规范的接访场所、一支有力的工作队伍、一套有效的工作机制、一批完整的工作台账”， 整合综治、司法、信访等部门单位力量，推行“集中办公、集约管理、集成服务”的运作模式，积极创新发展“枫桥经验”，依托综治中心（矛盾纠纷调处中心），整合人民调解、行政调解、司法调解、诉前调解、专业调解以及信访化解力量集中办公，着力完善联合接访工作制度，推动职能部门联合接访、沟通配合；秉持“最多访一次”理念，按照“一窗式受理、一站式接待、一条龙服务、一揽子解决”的思路，打造集信访接待、人民调解、法律服务、心理疏导等为一体的信访便民服务平台。

建立健全网上信访制度。推进网上信访信息系统建设和应用，提高网上信访工作制度化、规范化水平。打造快捷适用的网上信访平台，创新方法手段，打造集电话、信件等传统方式和掌上信访APP、扫描微信二维码等互联网手段为一体的公共服务平台，多渠道受理群众诉求和并提供信访服务，推动群众信访由“面对面”向“键对键”的转变。研究制定网上信访事项办理规范，定期组织开展信访基础业务规范化集中自查及专项督查，特别是对网上信访事项办理情况进行专项督查，注重及时总结分析和查找信访基础业务的短板问题，紧盯信访责任主体单位，以规范信访基础业务倒逼信访工作责任的落实，以信访基础业务规范化促进信访问题的解决，不断提升“四率一占比”，“让数据多流动，让群众少走路”， 实现信访形式、工作过程、工作范围在网上的全覆盖，构建“信息网上录入、流程网上管理、活动网上督查、绩效网上考评”的信访工作新模式。

推进信访法治化建设。坚持把信访工作纳入法治化轨道，用法律规范信访工作，健全并落实源头预防机制、信访事项受理办理机制、解决问题机制、督查问责机制，实现信访工作职责定位科学、访诉分离、权责一致，推进信访与诉讼、行政复议、仲裁等法定途径受理的科学界定与分离，研究制与之相衔接、操作性强的运行规则，健全和完善相关配套措施；切实落实“属地管理，分级负责”、“谁主管，谁负责”的要求，规范信访事项受理办理程序，引导群众依法逐级走访；建立健全信访督查督办机制，积极推动信访事项依法终结工作，使之从信访工作程序中有序退出，逐步解决因进口不设限、出口不畅通、而导致信访事项堆积沉淀的问题。

健全信访舆论引导机制。依托新闻媒体和信访新媒体渠道，开展国务院《信访条例》修订实施纪念活动，总结、宣传、推广《信访条例》修订实施以来信访制度改革和信访法治化建设经验、成果。通过悬挂横幅、张贴标语、摆放展板、发放资料和现场解答群众提问等形式，向广大群众宣传信访知识，引导群众正确认识信访权利和实现权益的途径，增强群众遵法、守法、用法的意识，营造了依法信访的良好氛围。

二三里资讯客户端 2021-8-23