# 国家信访局：推进网上信访制度改革，提高移动端信访普及率

近日，国家信访局召开网上信访工作专题会议，总结近年来网上信访工作，分析网上信访形势，部署推进网上信访制度改革的措施办法。

党的十八大以来，各地各部门扎实推进信访制度改革，网上信访工作在改革创新中发展，群众诉求表达新平台不断延伸，快捷高效解决问题新机制逐步完善，公开透明阳光信访新模式持续优化，服务决策保障大局的作用日益凸显，成为群众信访的重要渠道，在推动信访工作科学化、信息化、规范化建设，实现“数据多跑路、群众少跑腿”目标等方面取得了积极成效。

会议指出，要准确把握当前网上信访工作存在的问题和不足，充分认识做好网上信访工作，是走好网上群众路线的重要体现，是系统推进信访制度改革的重要内容，是有效治理重复信访、提高信访管理水平的重要举措，是及时反映社情民意的重要载体，增强做好新时代网上信访工作的责任感使命感。

会议指出，当前和今后一个时期，加强和改进网上信访工作，充分利用新技术提升网上信访效能，做到及时快捷、快速回复、加强督办，推动网上信访问题一次性化解，有效减少网上重复信访。

要系统谋划和推进网上信访制度改革，不断提升网上信访工作质量效能和公信力。切实加强网上信访事项办理，突出网上信访及时快捷高效优势，严格落实首办责任和受理办理责任，强化信访信息综合分析研判，推动网上信访问题及时高效就地解决。扎实推进减存控增，把解决网上重复信访问题作为网上信访工作的重点，突出源头治理，建立有效解决网上信访问题的常态化工作机制，把问题解决在初始；突出效果导向，对重复信访加强攻坚，综合施策，把回应诉求、解决问题、疏导情绪的工作做到位；突出督查督办，加强日常督查、实地督查、挂账督办，推动“治理重复信访、化解信访积案”专项工作落到实处。

抓好基础业务改进提升，积极构建网上信访工作标准化规范化体系，准确界定网上信访受理办理事项范围。大力推进信访信息系统覆盖全、联通广、应用好，进一步提高手机APP、微信等移动端信访普及率，积极探索分级受理办理网上信访，打造便捷规范高效的网上信访平台。

会议要求，压实工作责任，突出强化领导责任、属地责任和职能部门责任，坚持做到守土有责、守土担责、守土尽责，对群众网上信访反映的问题，及时解决在当地，做到“小事不出村，大事不出镇，矛盾不上交”，以责任落实推动工作落地，形成工作合力。

人民网 2021-8-23