# 山亭区信访局2022年工作总结和2023年工作计划

区信访局2022年工作总结和2023年工作计划

2022年，区信访局在区委、区政府坚强领导下，在上级业务部门指导下，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想,紧紧围绕区委“1473”总体工作思路,深入推进“五强五比五表率”思想能力作风建设，扎实做好初信初访办理、重复信访治理、积案化解攻坚、《信访工作条例》学习宣传等工作，全区信访形势持续稳中向好，有效维护了安定和谐的局面。

一、2022年工作情况

一是完善机制，实现领导干部公开接访常态化。严格落实县级领导干部公开接待群众来访制度要求，区委书记、区长带头，采取AB角方式，全区县级领导干部轮流到区信访服务中心公开接访。结合工作需要设立周四局长公开接访日。镇街党政班子成员轮流到镇街接访中心现场接访。县级领导干部接访值班表通过政府网站、区信访局微信公众号、接访场所公示等途径提前向社会公示。

二是出台文件，实行信访事项闭环办理。制定出台《关于规范信访工作制度执行的若干措施》，实行分级签批、分级办理、联合会商、专项督办、定期通报等机制，压实各级领导及责任单位工作责任；建立健全接访、处访、反馈、复查闭环工作流程，指导镇街及部门规范做好信访事项的受理、办理、听证、答复等业务。

三是软硬件升级，提升人民满意窗口建设水平。践行以人民为中心理念，不断升级改造“一站式”信访服务中心，配备安检门、电子显示屏、电子储物柜、执法记录仪等服务设施，设置休息区，增加休息桌椅、饮水机，配备急救箱、老花镜，满足特殊群众的需求。设立接待登记窗口、领导接访室、会商室、律师咨询室、心理咨询室等，并公布来访接待、受理办理流程等信息，针对不同诉求提供高效便捷信访服务，减少群众“访累”。

四是创新举措，落实领导包案实现重复访治理、积案化解走在前列。按照“谁主管、谁负责”和“党政同责、一岗双责”要求，明确县级领导负责分管行业系统信访稳定的第一责任，对国家、省信访局交办的重复信访、信访积案实行县级领导包案，逐案明确责任单位、责任人，制定化解方案，实行“红黄蓝”动态监控和销号管理，全面落实“三到位一处理”、“三不限三重新”要求，统筹推进解决问题、帮扶救助、思想疏导、依法处置等工作。

五是开展四项活动，深入学习宣传贯彻《信访工作条例》。开展宣传月活动，制定全区《信访工作条例》宣传月活动方案，组织开展集中宣传日活动，各镇街、部门设置展位，全区信访干部积极参与，向群众发放宣传彩页、解答群众疑问，用广播、电视、报纸、网站、公众号等媒体，实现立体全覆盖宣传。开展大学习活动，将《信访工作条例》纳入各级党委（党组）理论学习中心组学习内容和学习计划，列入“周一晚间课堂”学习，邀请市信访局业务骨干来我区举办知识培训讲座和专题研讨班，推动党员领导干部持续深入学习。组织大宣讲活动，纳入区“亭在理”理论宣讲计划，安排信访系统专家到镇街、村居、企业开展《信访工作条例》解读报告会。开展知识竞赛活动，组织全区中层以上干部参加线上竞赛和线下考试，以考促学巩固效果。

二、2023年工作计划

一是积极争创全国信访工作示范区。以建设更高水平的“阳光信访、责任信访、法治信访”为着力点，持续深化信访工作制度改革，完善信访工作体制机制，有效提升各级信访部门服务质效，不断提升信访工作规范化、标准化、智能化水平。

二是因案施策提高办理质效。规范信访事项办理流程，明确分级办理、签批督办、考核问效，采取“一人一方法、一事一策略、一案一办法”的方式，因时因事处理问题，帮助信访人找到解决问题的有效办法，确保将信访诉求解决在初信初访阶段，把信访问题化解在当地。

三是综合施策推进“治重化积”进度。紧盯尚未化解的信访存量，落实领导帮包，加强督导通报，推进领导干部约访下访，深入基层，直面矛盾，转变作风，形成合力，切实为群众解决实际问题，真正实现“事心双解”，努力做到“调处化解一批、帮扶感化一批、教育转化一批、依法处理一批”。

四是继续深入学习宣传贯彻《信访工作条例》。继续通过广播、电视、报纸、网站、公众号等载体，开展社会面宣传；抓好信访接待场所日常宣传，把宣传融入日常接访办信工作中，积极引导群众学条例、守条例、用条例，为《信访工作条例》高质量实施营造良好群众基础。

山亭区信访局2023-01-04