疏勒县信访局“十四五”发展规划

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展理念，深化制度创新，加快流程再造，创建各级信访工作满意窗口；畅通和规范群众诉求表达机制，打造网上信访主渠道；围绕“事要解决”，及时就地解决群众问题，实现信访积案清仓见底；加强信访业务基础规范化建设，着力提升“三率”，提高群众满意率，推动信访工作高质量发展，为营造和谐稳定的社会环境。

**一、落实习近平总书记关于信访工作的重要指示**

把信访工作作为了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的一项重要工作。进一步增强宗旨意识，千方百计为群众排忧解难，把群众合法诉求解决好，努力把矛盾化解在早、化解在小、化解在基层，努力让人民群众感到权益受到公平对待、利益得到有效维护，增强群众对党的信任，不断夯实党执政的群众基础。

**二、推进改革，打造网上信访主渠道**

加强信访基础业务工作，加大网上信访宣传力度，引导群众“多网访、少走访”，打造网上信访主渠道，实现网上信访占比逐年提高。全面推进信访信息化建设，建立、完善信访信息化制度，利用网络优势拓宽信访渠道，提升信访的便捷化、高效化、公开化。最大限度整合各类网上投诉渠道，打造网上信访主渠道，实现“信、访、网、电”四位一体工作格局。积极推行阳光信访、网上信访，与上访群众交流多元化，实现信息网上录入、流程网上管理、工作网上督办、绩效网上考评，依法及时解决群众合理诉求。

**三、深化一次性办好，提升群众满意度**

深化流程再造，完善社会力量参与化解信访矛盾工作机制，推行调解员、律师、心理咨询参与信访事项处理和来访接待制度，充分发挥专业人员、第三方力量的作用，为信访群众提供高质量、专业性服务，打造和谐信访。推进信访工作进社区、进农村。建立“社区群众信访工作室”，把信访事项受理、办理平台摆到群众家门口，把社区群众“来信、走访、网访和电话访”等诉求汇集到一个平台办理，推行一线工作法，与社区群众坐到一条板凳上，就地解决问题，确保社区和谐稳定，打造我县新时代“枫桥经验”。做实领导公开接访、带案下访和重点约访工作，直面解决群众问题；加强党和政府同人民群众的密切联系，按照“三到位一处理”为群众办好每一件事，切实为民解难、为党分忧。

1. **深入宣传教育，打造法治信访**

坚持信访法律法规宣传常态化、制度化，半年开展一次信访法规集中宣传活动，学习宣传、贯彻落实《信访工作条例》，深入开展“进村、进社区、进企业”宣传教育；配合公检法部门，加大对非法上访、缠访闹访等违法信访行为的打击。加大信访干部培训力度，强化信访干部责任担当，本着对党和人民高度负责地精神，进一步强化底线思维，增强风险意识，积极担当作为，采取有力有效措施，带着感情和责任做好信访群众接待、信访事项办理工作，妥善化解信访突出矛盾，维护群众合法权益。