

长能源办函〔2023〕33号

长治市能源局

关于全面深入开展信访“去存量、遏增量、提质量”专项工作的通知

机关各科室，局属各单位：

根据《关于全面开展“去存量、遏增量、提质量”专项工作实施方案》（长信联发〔2023〕1号）精神，为切实提高我局信访问题源头治理质效，维护群众合法权益，促进社会和谐稳定，决定在全局范围内深入开展“去存量、遏增量、提质量”专项工作，具体事项通知如下。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面学习贯彻党的二十大精神，深入贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，牢记为民解难、为党分忧的政治责任，积极主动作为、着力攻坚克难，依法及时就地解决群众合理诉求，主动防范涉访风险隐患，更加有力有效地维护群众合法权益，服务改革发展稳定大局，为推动我市实现高质量发展创造良好社会环境。

二、目标任务

从2023年1月至2024年1月，开展信访工作“去存量、遏增量、提质量”专项工作，强化源头治理，压实基层信访工作责任，夯实基层信访工作基础，加强基层信访工作力度。着力提高信访事项的一次性化解率和群众满意率、降低重复信访率、减少进京赴省走访批次，最大限度推动信访事项在我局范围内得到妥善解决，推动全局信访工作提质增效。

三、组织领导

为有力推进“去存量、遏增量、提质量”专项工作，将此次专项工作任务调整完善到我局信访专项工作领导小组职责范围内，由党组书记、局长任组长，为我局信访维稳工作第一责任人，各副职领导副组长，落实“一岗双责”，为各自分管领域内信访维稳工作具体责任人，成员为机关各科室、局属各单位主要负责人，为各自领域内信访维稳工作的直接责任人。领导小组办公室设在局办公室，办公室主任由局办公室主任兼任，市领导组办公室负责统筹协调全局信访工作。

根据人员调整变动和工作需要，对节能中心和宏威煤炭科工贸有限公司职工信访事项包案化解工作组部分人员进行调整，具体名单见附件1。

四、实施步骤

（一）梳理交办。从2月份开始市联席办每月对信访事项、积案倒流案件和进京赴省到市走访重点人和重点群体进行排查梳理，建立教育稳定和推进化解两类台账，并交办至相关单位。

我局要自行梳理，建立两类台账，并进行甄别、核对、反馈、筛选、认定，逐案明确责任单位和工作专班。（完成时限：2023年2月下旬交办第一批案件，之后每月5日前梳理交办，紧急信访事项随时交办）

（二）落实责任。首次交办我局案件由反映诉求问题涉及单位的分管领导包案；交办后又重复信访3次以上及疑难复杂、久拖不决的由局主要负责人包案；需市级层面协调推动的提请市级领导包案。包案领导要深入调查了解、摸清真实诉求、约见信访群众、掌握生活状况和思想动态，专题研究推动化解；要审查签批办结报告和“三到位一处理结论表”。局党组会（局长办公会）将每月听取专项工作进展情况汇报，总结工作经验，分析存在不足，集中力量推动解决重大疑难复杂问题。（完成时限：2023年3月10日前上报第一批责任单位和包案领导，之后每批交办后10日内上报责任单位和包案领导）

（三）推进化解。要进一步完善源头预防、矛盾排查、纠纷调处、多元化解的信访综合治理工作机制，突出初次信访专班化解、重复信访专班攻坚、信访秩序专班维护，进一步提高一次性化解率、降低重复率、减少越级走访批次。要严格遵循“群众诉求合理的解决问题到位、诉求无理的思想教育到位、生活困难的帮扶救助到位、行为违法的依法处理”原则，诉求合理的，要定出时间表，路线图，依法化解；诉求无理的，要做好政策解释，加强教育疏导；生活困难的，要及时按政策落实帮扶措施；缠访

闹访，频繁网投的，要加强警示教育；行为违法的要依法处理。符合“三到位”情况的信访事项，要将相关资料上报市联席办，经市联席办质效评价小组研判认定后，划入稳控清单管理。（完成时限：2023 年 4 月底完成第一批交办案件的化解工作，之后每批交办的案件要在 60 日内化解）

五、方法措施

为做好我局信访维稳工作，将采取督办、通报、约谈、提出三项建议等综合措施，强力推进专项工作。

（一）督办。日常工作将通过工作群、电话、面谈等方式提醒催办，交办后再次信访的实行双周督办并书面报告，疑难复杂的组织会议研判和实地现场督办，进度缓慢的提级挂牌督办。

（二）通报。对在督查督办中发现态度消极不按要求参加会议、工作推诿化解进度缓慢、言行失当激化干群矛盾等情况，提请局主要领导或派驻纪检监察组督办。如被市联席办通报，相关责任人要一周内反馈整改落实情况。

（三）约谈。被市联席办通报三次以上的；在工作中发现明显敷衍塞责、推诿扯皮或不作为慢作为的；办理信访事项超过法定期限仍未化解且信访人仍频繁网投的；市联席办将约谈包案领导和责任单位主要领导。教育稳控不力，导致信访人到市委市政府门口、赴省进京上访滞留的，市信访联席会议主要召集人将对责任单位主要领导进行约谈。

（四）行使三项建议权。市信访联席会议（办公室）将视情

况使用“改进工作建议、完善政策解决问题建议和给予行政处分建议”的职权，将对相关责任单位提出改进工作建议，向有干部管理权限的部门提出责任追究建议。

（1）被约谈30日内，信访事项化解工作没有具体举措和明显成效或者无故不落实处处理意见，造成严重后果的。

（2）无正当理由不参加约谈，延误案件处理时机，导致重复信访演变成信访积案的。

（3）迟报、漏报、瞒报重要信访信息，赔误处置时机或对重大集体网上投诉苗头信息掌握不及时，造成较大规模集体上访的。

（4）在处理信访事项过程中，不及时处理重要交办和督办案件或者工作作风简单粗暴、敷衍塞责、推诿扯皮、编报虚假材料欺骗上级机关，导致矛盾激化，造成严重后果的。

（五）移送相关线索。市联席办将对在工作中发现的落实信访工作责任制不力、反映党员领导干部的信访问题和本部门本领域存在的信访突出问题梳理报送至市委巡察办，纳入市委巡察办巡察范围。

凡被市信访联席会议（办公室）约谈、《信访工作年度报告》中记录存档的，局党组将视情况展开责任追究程序。凡被市委市政府主要领导、市委组织部主要领导、市纪委监委主要领导和市信访联席会议召集人作出整改批示的，局党组将立即展开追责问责机制。

六、工作要求

（一）提高思想认识，加强组织领导。各党支部、各专班、各单位和各科室负责人，要充分认识开展专项工作的重要性，切实增强责任感和使命感，把思想和行动统一到局党组决策部署和要求上来，结合实际、科学谋划、精心组织、周密实施，确保专项工作顺利推进、实现预期目标。

（二）树立鲜明导向，注重源头预防。各单位、各专班要精准掌握重点人员的行踪动向，加大教育疏导力度，防止越级赴省进京上访，要把矛盾纠纷排查化解工作的重点从事后处理转移到事前预防上来，做到“发现得早、化解得了、控制得住、处理得好”。尤其是市节能中心和宏威煤炭科工贸有限公司主要负责人要高度重视，对有过多次上访经历的群众予以重点关注，建立台账，确保底数清、情况明。对排查出来的突出问题，要坚持解决问题与稳控措施并举的原则，要明确专人负责，做到及时化解，要采取强有力的措施解决问题，实现矛盾不上交、信访不上行。

（三）严格审核把关，落实办案制度。各专班、领导小组办公室要在实体上审核把关，做到事实明确、定性准确、适用法规政策正确，确保群众合理合法诉求解决到位，坚决防止以程序性办结代替实体性解决，或将办理过程作为办结意见上报，要严格按照市联席会议下发的模板和要求进行上报。

附件：1. 长治市能源局职工信访事项包案化解工作专班

2. 长治市能源局来访人员接待登记表
3. 关于×××信访事项办理情况报告
4. 信访事项处理意见书
5. 送达回证

长治市能源局
2023 年 3 月 24 日

附件 1:

长治市能源局职工信访事项包案化解工作专班

根据人员调整变动和工作需要,经研究,决定对《长治市能源局关于成立节能中心和宏威煤炭科工贸有限公司职工信访事项包案化解工作组的通知》(长能源人发〔2022〕47号)部分人员进行调整,具体名单如下:

1. 市节能中心职工信访事项化解工作组

包案领导: 原文祥 党组书记、局长

案件化解责任人: 陈红斌 党组成员、副局长

案件化解具体承办人: 赵璞 节能科负责人

教育稳定责任人: 陈红斌 党组成员、副局长

教育稳定具体责任人: 赵璞 节能科负责人

2. 市宏威煤炭科工贸有限公司职工信访事项化解工作组

包案领导: 原文祥 党组书记、局长

案件化解责任人: 王世红 党组成员、副局长

案件化解具体承办人: 陈广宇 编制人事科负责人

教育稳定责任人: 王世红 党组成员、副局长

教育稳定具体责任人: 陈广宇 编制人事科负责人

附件2：

长治市能源局来访人员接待登记表

来访日期: 年 月 日

编号: 号

来访代表（由来访人推选 5 人以下）				来访人数	
序号	姓 名	性别	身份证号码	单位或住址	手机号码
1					
2					
3					
4					
5					

经商议，确定 同志为我们代表的联络人，负责联系和收受书面答复书，其通信地址及邮政编码是：

信访事项如下（写不下可另附书面材料）：

(正面)

本人完全同意由以上代表反映和全权处理我们的信访事项

(来访人签名)

姓 名	身份证号码	姓 名	身份证号码

(背面)

附件 3:

办理情况报告模板

长治市能源局

签发人: (办案领导亲笔签字)

关于×××信访事项办理情况报告

××× (交办单位名称):

长治市信访联席会议交办我单位的 ××× 信访事项(信访编号×××), 经过调查核实, 已按照相关法律法规政策规定予以解决。现将相关情况汇报如下:

一、信访人基本情况

代表 1 (姓名、性别、年龄、政治面貌、身份证号、单位或住址、电话等)

代表 2...

代表 3...

该信访事项涉及××人(户)(名单附后)。

二、反映主要问题及诉求

(逐一列举全部诉求)

1.

2.

3.

三、调查核实及办理情况

简要叙述调查处理过程(如调查组组成、调查方式、历次处理、会议研究、听证、接待、走访等等情况。既不限于这些内容,也不能教条机械的简单回答这些内容,要综合对调查办理情况进行叙述)

按“三到位一处理”要求,逐条详细叙述信访具体处理情况(有哪些合理诉求,如何解决的;生活有无困难,如何帮扶救助的;做了哪些政策解释、思想疏导、教育稳定工作;对信访活动中有违法行为的,如何依法处置的)。

四、处理结论

×××信访事项,合理诉求已依法按政策解决到位,生活困难问题已按政策帮扶救助(无此项可不写),信访人对答复(处理)意见表示满意,(于×年×月×日签订息诉罢访保证书/表示不再就同一诉求信访),该信访问题已解决。

附件: 1. 关于×××信访事项包案化解工作组的决定

2. 息诉罢访保证书(根据实际情况添加)

3. 其他（根据实际情况可添加若干）

责任单位（章）

年 月 日

备注：此件必须由包案领导在文件标题右上角手写签字后，方可作为有效汇报内容上报。

附件 4:

(处理意见书文号)

签发人: ×××

信访事项处理意见书

×× (先生/女士):

您于 × 年×月× 日反映××××(信访人反映问题概述, 应包括信访人姓名、住址或单位、身份, 问题发生的时间、地点, 具体诉求、建议意见和联系方式等要素)。我们于×年×月 ×日受理, 并发出受理告知书。

经调查, ××××(以下内容是对信访人反映问题的认定、有关法律法规政策规定、调查情况和处理意见)。

如不服本处理意见, 可自收到本处理意见书之日起 30 日内向×××(机关、单位)提出复查申请。

(承办单位印章)

×年×月×日

附件 5：

送达回证

送达文书名称及件数	
送达方式	
送达地址	
送达时间	
信访人签字及意见	
代收人签字及代收理由	
送达人签字	
备注	

（承办单位印章）