附件14

分界镇关于严格落实初信初访责任制

实施方案

各村（居），局（办、中心），驻镇单位：

为切实维护信访群众合法权益，进一步提升我镇初信初访化解质效，减少重复信访和信访积案发生，推动信访工作高质量发展，根据中央、省市委关于信访工作部署要求，结合我镇实际，制定本实施方案。

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，全面贯彻落实党的二十大精神，坚持用群众工作统揽信访工作，进一步强化镇村干部认真受理、办理初信初访的责任意识，畅通群众诉求表达渠道，不断优化信访工作方式方法，及时有效地解决群众合理诉求，切实维护群众合法权益，促进全镇社会大局和谐稳定。

二、工作目标

以“减存量”为主要任务，以“控增量”为根本目标，不断夯实基层基础，完善工作机制，压实工作责任，提升信访工作整体合力，努力实现群众“最多访一次”，努力实现全镇初信初访及时受理率、按期办结率达95%以上、一次性化解率达90%以上，不断提升群众满意度。

**三、工作范围**

本方案所称初信初访，是指公民、法人或者其他组织采用书信、网上投诉、电话、走访等形式，首次向分界镇人民政府、泰兴市级以上人民政府工作部门反映情况，提出意见、建议或者投诉请求，依法应当由我镇作出处理的活动。

**四、工作机制**

（一）健全信息收集交办机制。机关各局办中心、各村居、公安派出所、司法所、交警中队等信访工作联席会议成员单位应当及时受理各类初信初访，并明确专人、第一时间通过书面方式将初信初访有关情况报联席办，重大事件可先电话后书面反馈。镇矛调中心对收集的矛盾纠纷进行评估，对矛盾纠纷有可能升级的报送镇联席办，镇联席办负责牵头做好全镇初信初访事项收集工作，及时汇总更新领导和上级部门交办、群众来信来电来访、“12345”工单和各成员单位排查报送的初信初访事项，建立初信初访工作清单，并动态更新；对初信初访事项，第一时间进行研判和分类，确定责任单位以及化解时限，及时进行交办，重要及敏感事项报镇主要领导批示后转有关领导和单位办理。

（二）压实排查化解主体责任。机关各局办中心、各村居、各驻镇单位建立常态化矛盾纠纷排查机制，将本辖区、本系统、本行业、本部门的矛盾纠纷和信访问题排查清楚，及时受理和上报。各单位严格对照信访事项交办的办理和时限要求，组建工作专班第一时间调查核实、妥善处置，把矛盾纠纷化解在本辖区、本单位，把隐患消除在萌芽状态。严把答复意见质量关，信访事项交办牵头领导或交办部门的主要负责人为信访答复第一责任人，负责对信访答复的合法性、合理性和规范性把关，对较复杂事项由联席办负责召集会议进行集中审核把关，确保处理合法合情合理，群众权益得到充分保障。将初信初访工作情况纳入《分界镇2023年度信访维稳工作考核办法》严格考核打分，并作为网格长、网格员月度工作考核的重要内容。对因工作态度不端正、工作落实不到位等不作为、慢作为、乱作为行为，导致初信初访未及时有效化解且矛盾升级激化、造成越级上访等较严重后果的，视情节严重程度，提请镇党委对相关责任人启动调查问责程序。

(三)坚持完善接访下访制度。坚持带着责任和感情把“送上门的群众工作”做细做实做好，推动镇村干部接访下访制度化常态化，直面群众诉求，及时妥善办理每一件信访事项。严格落实党政负责人信访值班制度，镇党政主要负责人每周至少1天到镇访接待中心坐班接访，每个工作日安排1名党政负责人坐班接访。在坚持定点接访的同时，镇党政负责人和机关干部采取重点约访、专题接访、带案下访等形式，深入所联系村（居）进行下访。村居干部以村党群服务中心为“信访会客厅”，建立接访值班制度，确保随时有人接待群众来访，常态化开展“敲门行动”，充分了解、掌握社情民意。进一步完善网格工作机制，落实网格长、网格员信访工作责任，发现矛盾纠纷及时上报，做好重点人群管控，推动网格实体化高效运转，努力从源头上预防和减少信访问题产生，力争小事不出网格、大事不出村。

（四）建立初信初访“三色”管理机制。初信初访化解一般应以调解协议书或停诉息访承诺书、书面或网络答复满意等为依据。根据初信初访办理情况，对初信初访实行“三色”分类管理，即：化解时限不足一个月的,距办结时间不足的赋黄色;化解时限一月以上的,距办结时间不足10天的赋黄色。超化解时限的，赋红色；已化解的，赋绿色。及时向责任部门和责任人发放交办函、提醒函（黄色事项）或督办函（红色事项）。对红色事项，由分工村联系党政负责人或条线党政负责人重新确定化解时限，向镇联席办提出书面延期申请，一般不得超过30天，特殊、较复杂事项不超过三个月（三个月内不上访，视作阶段性化解）。第二次化解时限内仍未有效化解的或一年以内重复信访的，由分工村联系党政负责人或条线党政负责人向镇主要负责人说明情况，并提请镇信访联席会议讨论是否将该事项纳入“信访突出问题”管理，确定包案领导、责任人以及化稳方案。

(五)实行初信初访“周汇报、月讲评、季点评”制度。镇联席办每周向镇党政主要负责人汇报当前初信初访工作进度；镇信访联席办每月召开会议对当月初信初访信访工作进行“讲评”。镇党政主要负责人每季度召开一次信访联席会议，分析季度初信初访形势，对突出初信初访事项的工作开展情况进行“点评”，对重大疑难问题进行讨论、研究。

(六)实行责任追究和考核机制。按照“属地管理、分级负责”，“谁主管、谁负责”的原则，对出现责任不落实、工作不到位，导致初信初访矛盾激化或造成严重后果的，给予约谈和责任追究，相关包案领导由镇主要党政负责人组织约谈；相关村（居）或局（办、中心）负责人由镇纪委组织约谈，约谈情况记入干部实绩档案。建立信访责任追究与组织、纪委部门的有效对接机制，镇纪委负责对初信初访信访工作中的不作为、慢作为、乱作为行为启动问责程序。