东交政发〔2023〕3 号

关于印发《东胜区交通街道办事处信访代办

工作实施方案》的通知

各社区、平安建设办、司法所:

现将《东胜区交通街道办事处信访代办工作实施方案》印发给你们，请结合工作实际，认真抓好贯彻落实。

附件: 1.《东胜区交通街道办事处信访代办工作实施方案》

鄂尔多斯市东胜区交通街道办事处

2023年4月27日

附件1

东胜区交通街道办事处信访代办工作实施方案

为深入学习贯彻党的二十大精神，畅通群众诉求表达渠道，有效规范信访秩序，着力解决群众办事流程多、不方便，信访多头跑、重复跑问题，根据《东胜区信访代办工作实施方案》和区委、区政府的部署要求，结合街道工作实际，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，认真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，不断夯实党的执政基础和群众基础，提高源头综合治理能力和水平，打通服务群众的“末梢”通道，力求做到“群众点单、代办揽收、全程跟踪”，全力提升群众的获得惑、幸福感和安全感。

1. 目标原则

(一)坚持属地管理。按照“属地管理、分级负责”的原则，以街道为实施主体，发挥社区“两委”成员、网格员代办作用，及时就地解决群众诉求，将信访问题化解在萌芽和未然。

(二)坚持依法代办。严格按照《信访工作条例》及有关法律法规规定，加大依法逐级走访和宣传引导力度，合理区分行政民生类和涉法涉诉类事项，寻求不同途径帮助群众化解矛盾、解决问题，切实维护群众合理合法权益。

(三)坚持平等自愿。按照自愿、平等、公开的原则，在充分取得群众支持、理解、认可、信任的基础上，代办员无偿为群众提供代办服务，全程帮助群众协调相关涉事部门单位，推动问题解决。避免出现干部冲锋在前、群众不买账的情况。

(四)坚持目标导向。通过实施信访代办，实现全街道矛盾纠纷问题思想疏导调处率达到100%； 实现需要解决合理合法信访事项代办率达100%；实现代办信访事项群众满意率达100%；实现街道级以下信访矛盾化解率在95%以上；实现网访占比率达到 70%以上。

三、工作职责

(一)社区代办员职责: 全程代办基层群众信访问题；对于简单的民生类信访事项当场调处化解；及时发现各种矛盾纠纷、排查各类信访隐患，及时预警报告；协助解决重大矛盾纠纷和突发性事件；配合做好信访群众的思想疏导和教育工作；负责向群众宣传《信访工作条例》、解释相关政策，向信访人反馈信访事项的办理进度和处理结果。

(二)街道信访联席办信访代办职责: 负责对辖区内群众信访事项代办工作的业务指导、监督检查；接收社区信访代办员的代办事项，具体推进化解；对于街道解决不了的走访或网访代办申请，向区联席办提交；解决社区信访代办工作中出现的问题和困难；总结推广街道信访代办工作先进典型；及时发现各种矛盾纠纷、排查各类信访隐患，及时预警报告。

四、工作内容

(一)代办群众走访信访事项

**1.主动服务。**信访代办员结合基层矛盾纠纷排查情况，定期走访入户，主动搜集掌握群众信访需求，与群众建立互认互信关系，最大限度满足群众对代办工作的需求。

**2.代办受理。**信访代办员详细记录信访人姓名、年龄、身份证号码、联系方式及主要诉求等信息，委托由信访代办员代替向

相关事权部门提出信访事项，并承诺在此期间内不再信访。

**3.分级办理。**信访代办员按照信访事项类别到街道信访联席办反映诉求。街道有权处理的，应及时作出处理；无权处理的立即上报区联席办处理，区联席办及时转交有权处理机关办理。

**4.督办反馈。**街道、社区对代办员提交的代办事项，要强化督查督办，直至信访事项代办终结，代办事项办理完毕或经过复查复核完毕后，代办员要及时将答复意见和处理结果向信访人反馈。

**5.办结归档。**信访事项代办结束并反馈信访人后，代办员要引导信访人进行满意度评价，同时将办理资料归档，并向所属社区、街道、区联席办报告有关情况。

(二)代办群众网访事项

**1.宣传推广。**信访代办员利用微信群、张贴海报等渠道对网络信访工作进行宣传，让群众足不出户通过手机扫码的方式登录信访系统反映诉求。

**2.网访代办。**对不会应用手机进行网访的信访群众，代办员征求信访人意愿，用本人手机登录信访系统代信访人录入基本信息及诉求，通过系统接到信访诉求后，由区联席办及时做出流转处理。

**3.网访终结。**网络信访事项按照《信访工作条例》的有关规定流程正常办理和申请复查、复核。代办的事项通过信访平台交事权部门流转完毕后，网访信访事项代办终结。

**4.代办反馈。**系统将处理结果通过手机将答复意见和处理结果发送给信访代办员或信访群众，同时引导信访人在网上进行满意度评价。

五、考核考评

街道联席办根据《东胜区信访代办工作考核办法》对各社区信访代办工作进行考核，主要考核各社区信访代办机构和人员的设置配备情况、各社区信访代办员的履职尽责情况，通过信访代办化解基层信访事项情况，通过信访代办稳控属地信访人、信访群体情况，把群众信访代办工作作为年度实际考核的重要内容，选树典型、总结经验、强化弱项、补齐短板。

六、工作保障

(一)强化组织领导。交通街道信访代办工作由党工委书记总负责，街道分管信访工作的领导和街道信访联席办具体负责，按照工作方案，明确责任分工，细化落实举措。推动工作落实。

(二)强化机构设置。街道信访代办服务机构设置在平安建设办，平安建设办负责信访工作的工作人员、司法所工作人员为街道信访代办员。各社区要建立信访代办服务机构，信访代办服务机构可由“两委”成员、网格员、“两代表一委员”等担任信访代办员，建立信访代办服务机构后向街道信访联席办备案。

(三)强化宣传教育。各社区要通过社会宣传、媒体宣传和基层宣传等形式对信访代办工作进行普及，让群众了解信访代办的便捷性。各社区要通过定期组织学习、培训，提升信访代办员的业务水平，不断提升信访群众对信访代办工作的满意度。各社区要根据实际，及时总结经验，将行之有效的做法固化为制度措施，推动形成长效机制。

鄂尔多斯市东胜区交通街道办事处 2023年4月27日印发