各市、县（市、区）信访局：

为切实提高基层预防和处理信访问题的能力，巩固扩大基层综治维稳信访工作中心（站）建设和加强基层信访工作试点成果，省信访局决定，自2016年起，在全省乡镇（街道）开展“抓三有创三无促三不”工作（以下简称“抓创促”工作），大力推动基层信访工作规范化建设，进一步加强乡镇（街道）和村（社区）信访工作，现提出以下意见。

一、明确目标任务

按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合”的原则，以乡镇（街道）为重点，以确保有领导理事、有场所说事、有制度机制保障办事为抓手，以争创无进京来省上访、无到市集体上访、无异常上访的“三无”乡镇（街道）为载体，以力促小事不出村、大事不出乡、矛盾不上交为目标，依托乡镇（街道）、村（社区）综治维稳信访工作中心和工作站，进一步整合资源、加大投入，改进工作、强化责任，提升基层信访工作整体水平，力争2016年所有乡镇（街道）全部实现“三有”，30%的乡镇（街道）实现“三无”；从2017年起，持续巩固“三有”，并逐年提高“三无”比例，逐步实现“三不”目标。

二、规范建设内容

（一）明确工作职责

1．乡镇（街道）信访工作职责。根据《信访条例》规定，乡镇（街道）应当做好信访工作，畅通信访渠道，认真处理来信、接待来访，倾听群众的意见、建议和要求。负责同志应当阅批重要来信、接待重要来访、听取信访工作汇报、研究解决信访工作中的突出问题。同时，加强对村（社区）信访工作的指导和支持。

2．村（社区）信访工作职责。村（社区）主要负责矛盾隐患排查，及时了解和上报信息，积极调处化解各类矛盾纠纷；每天安排人员值班接待群众来访，并为群众提供信访代理；宣传信访法规知识，引导群众依法逐级反映问题。

（二）统一工作平台

1．设立专门接访场所。按照找得到人、说得上话、办得成事的要求，在乡镇（街道）综治维稳信访工作中心设立来访接待室（领导接访室），配备必要的办公设备和便民服务设施。在村（社区）综治维稳信访工作站设立村民说事议事室，方便群众随时就近反映问题。

2．配备专门工作力量。认真落实省委办公厅、省政府办公厅加强基层综治维稳信访工作中心（站）建设意见要求，乡镇（街道）党（工）委书记或副书记担任中心主任，明确中心工作人员的信访工作职责。村（社区）党组织书记或村（居）委会主任担任工作站站长，每村设立1名信访信息员。

（三）加强基础业务

1．加强信访信息系统应用。乡镇（街道）与信访信息系统互联互通，将到本级反映和上级转交信访事项的受理办理情况及时、完整地录入信访信息系统。

2．规范信访事项受理办理。对信访人提出和上级转交的信访事项，属于本级受理范围的，按照《信访条例》规定及时受理、办理，出具相关文书。所有信访文书格式正确、要素齐全、事实清楚、意见明确。

3．推行信访简易办理程序。对事实清楚、责任明确、易于办理的信访事项，简化工作程序，缩短办理时限，提高工作效率，推动高效快捷地解决信访问题。

4．注重信访信息统计分析。认真做好来信、来访、来电和网上信访等各类信息的收集、整理工作，按时上报信访工作开展情况，为党委政府和有关部门掌握社情民意、科学决策提供参考和依据。

5．统一信访档案资料管理。完善档案管理制度，规范信访事项办理、积案化解、专项资金使用等卷宗内容，做到每项工作、每个环节都归档立卷、有据可查。

（四）健全工作制度

1．排查化解矛盾隐患。乡镇（街道）党政领导班子每周分析排查矛盾隐患，调度解决信访问题，研究安排信访工作。重要敏感时期每天排查。重大矛盾隐患和上访动态随时向县（市、区）信访部门报告。村（社区）每天排查，发现问题随时上报。对排查出的矛盾隐患，建立滚动台账，落实专人负责，实行销号管理。实施涉及群众切身利益的重大事项时，组织开展社会稳定风险评估，充分听取群众意见和建议。

2．随时接待群众来访。乡镇（街道）每天明确1名党政领导班子成员接访，主要领导每周至少安排1天。实行访务公开，党政领导和主要工作部门负责人姓名、职务、办公地点等信息，在乡镇（街道）接访场所公开，随时接待群众来访；对受理的信访事项，落实首接责任，一般问题由接访领导牵头负责，明确办理单位、措施和时限；疑难问题由接访领导提请乡镇（街道）领导班子集体研究。

3．认真办理群众信电。广泛宣传“阳光信访”和“绿色邮政”，引导群众通过写信、网上投诉、电话等方式反映诉求。将党政领导和主要工作部门负责人的联系方式制成便民联系卡发放给群众，随时接听群众来电。对群众通过来信、网上投诉、来电等形式反映的信访事项，第一时间受理办理，及时回应群众诉求、解决群众问题，形成通过这些渠道反映问题同样管用的导向。

4．包案走访化解矛盾。对涉及群众切身利益、需要现场察看情况或反复处理未决的信访事项，实行领导包案走访，到事发地或群众家中面对面听取群众意见，摸清问题症结，宣传法规政策，推动问题解决。

5．着力解决难点问题。加大对信访积案、越级走访、“三跨三分离”信访事项等难点问题的疏导化解、救助帮扶和依法处理力度，确保案结事了、息诉息访。对上级交办的信访积案，由乡镇（街道）主要领导包案化解；对本级发生的越级走访，需要劝返接回的，由乡镇（街道）主要领导带队负责落实；对本级发生的“三跨三分离”信访事项，由县（市、区）信访部门牵头，乡镇（街道）主要负责同志参加，进行对接协调，协调无果的，及时向上级信访部门报告。

6．全面实行陪访代理。对需要向上级机关反映、属于信访代理范围的信访事项，按照方便群众、双方自愿、公益无偿、公平公正的原则，为群众提供全程信访代理服务。对群众不愿代理的信访事项，乡镇（街道）、村（社区）应安排信访代理员陪同走访，给群众提供必要的帮助。乡镇（街道）由信访问题涉及领域分管领导、村（社区）由书记（主任）担任信访代理员。

7．充分整合基层资源。在综治维稳信访工作中心（站）现有资源的基础上，进一步整合基层公安、司法、民政等行政资源，工会、共青团、妇联、残联等群团组织，“两代表一委员”、“五老”、律师等社会力量，参与化解矛盾、解决信访问题。鼓励乡镇（街道）、村（社区）设立个性化的信访工作室、说事议事室、调解室，创新信访服务载体，为群众提供个性化服务。

三、强化保障措施

（一）加强组织领导。省信访局把“抓创促”工作作为一项长期的重点工作，加强统筹推进和督查指导，全面把握工作开展情况。各市信访局要精心组织安排，加强协调推动，确保取得实效。县（市、区）信访局对“抓创促”工作负主要责任，摆上重要位置，明确分管领导，负责制定实施方案，安排部署“抓创促”各项具体工作，指导乡镇（街道）党委、政府落实任务。乡镇（街道）具体负责开展“抓创促”工作，党政主要领导要注重发挥基层综治维稳信访工作中心（站）作用，主动组织开展“抓创促”工作，压紧压实责任，确保各项任务落到实处。

（二）加强考核培训。从2016年起，将开展“抓创促”工作情况作为全省信访工作责任目标考核的重要内容。组织开展先进综治维稳信访工作中心（站）评选表彰活动。对经核实的“三无”乡镇（街道）和工作成绩突出的信访工作室、说事议事室、调解室，进行通报表扬和授牌。各级信访部门要加大对乡镇（街道）、村（社区）信访工作人员的培训力度，不断提高基层信访工作人员排查化解矛盾纠纷、协调处理信访问题的能力。

（三）加强工作保障。根据规定，乡镇（街道）综治维稳信访工作中心和村（社区）综治维稳信访工作站经费，纳入财政预算和村级组织运转经费保障范围，并随着经济社会发展逐步增加。省信访局按照《安徽省财政厅安徽省信访局关于印发〈安徽省基层信访工作规范化建设专项补助经费管理办法〉的通知》（财行〔2015〕1503）要求，每年初会同省财政厅安排专项补助经费。各地视情安排相关补助经费。

                   省信访局

2016年1月19日