嘎政发〔2023〕70号

嘎鲁图镇人民政府关于印发《嘎鲁图镇优化

升级“三分吸附法”全面推行“信访

代办制”工作实施方案

（试行）》的通知

各嘎查村、社区，各二级部门:

现将《嘎鲁图镇优化升级“三分吸附法”全面推行“信访代办制”工作实施方案（试行）》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

嘎鲁图镇人民政府

2023年4月6日

嘎鲁图镇优化升级“三分吸附法”全面

推行“信访代办制”工作实施方案

（试行）

为全面落实自治区关于推行信访代办制指示批示精神及市关于加强基层社会治理的相关要求，以及市委建设市域社会治理典范城市、旗委打造全区社会治理示范地等目标任务，优化升级“三分吸附法”，全面推行“信访代办制”，探索掌上信访新模式，推动矛盾纠纷及时就地化解，持续巩固国家信访工作示范县创建成果，结合我镇实际，制定本方案。

一、指导思想

坚持以习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想为指导，深入贯彻落实中共中央、国务院印发的《信访工作条例》，牢牢把握推动信访工作制度改革这条主线，紧紧围绕怎样为群众服务这个核心，着力解决群众办事流程多、不方便，信访多头跑、重复跑问题，不断创新群众工作方法，提高源头治理能力和水平，有效解决信访突出问题，为平安嘎鲁图建设营造良好的社会环境。

二、目标任务

对“三分吸附法”矛盾纠纷调处机制进行优化升级，将工作触角向前再延伸，实行信访代办制，建立“三级信访代办”服务机构，变“等群众上访”为“代群众办理”，变“群众跑”为“干部代”，变“实地访”为“网上办”，变“后期化解”为“初期预防”，打通信访便民服务“最后一公里”，运用“四找四定”工作法，着力构建以“党建统领 共富共享”建设为引领、党政干部为责任主体、服务人民群众为根本目标、全过程代办为基本方法”的矛盾纠纷化解体系，努力把各类信访问题解决在基层、化解在萌芽状态，真正实现“三不两当地”目标，推动重复访、网上访、多头访比率全面下降，信访案件代办率、办结率、满意率全面提升。

三、基本原则

（一）坚持以人民为中心原则。把以人民为中心的思想贯穿到信访代办工作的全过程，把维护群众利益放在首位，建立信访事项代办机制、创新矛盾纠纷化解举措、拓宽群众诉求表达渠道，多措并举解决人民群众急难愁盼问题。

（二）坚持预防为主原则。把人民群众反映强烈的信访问题

和排查梳理的矛盾隐患列入代办范围，既对可能出现的矛盾纠纷做到心中有数，又对排查出的矛盾纠纷上门代办解决，切实把矛盾纠纷化解在萌芽状态，坚决防止矛盾堆积和向上传导。

（三）坚持事权相当原则。建立“权责匹配、系统集成、高效运转”治理体系，对群众诉求分类梳理、分流调处、分级代办，切实让“身边的人代办身边的事”“对口的人代办对口的事”“对等的人代办对等的事”，汇聚矛盾纠纷化解的最大合力。

（四）坚持依法合理原则。严格按照《信访工作条例》及有关法律法规规定，合理区分行政民生类、涉法涉诉类信访事项，采取不同途径帮助群众化解矛盾、解决问题，对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。对于进入司法程序等不予代办事项的做好解释疏导和宣传教育工作。

（五）坚持平等自愿原则。按照自愿、平等、公开的工作原则，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并及时反馈办理结果，避免出现干部冲锋在前、群众不买账的情况。

四、机构职责

（一）镇层面设立信访代办服务站。镇信访代办服务站与镇综治中心合署办公，通过和谐嘎鲁图视频号和微信公众平台等渠道及时发布相关信息，工作日实行1名科级领导带班、1名干部值班，全员轮流接访代办，专职信访干部重点代办，负责本辖区内信访代办工作的组织实施，接受信访代办服务中心的业务指导和工作协调；负责向群众宣传、解释相关法律、法规、条例和政策，引导群众依法信访；负责排查、掌握、调处各类矛盾纠纷；负责代办群众诉求的信访事项，并及时登记建立台账；负责协助指导嘎查村（社区）解决矛盾纠纷和突发性事件。二级部门设立信访代办服务室，工作日实行1名班子成员带班，全员轮流接访代办，专职信访干部重点代办，负责代办行业领域突出信访事项，以及旗信访代办服务中心指定代办的事项。

（二）嘎查村（社区）层面设立信访代办服务点。嘎查村（社区）信访代办服务点与嘎查村（社区）综治中心合署办公，推行嘎查村（社区）“两委”干部、驻村第一书记、网格员全员代办，人民调解员、“两代表一委员”“五老人员”兼职代办工作机制，网格员每周不少于2天在代办点开展工作，负责本嘎查村（社区）信访代办工作的联络实施，落实好平台推送的代办工作任务；负责向群众宣传、解释相关法律、法规、条例和政策，引导群众依法信访；负责排查、掌握、调处本嘎查村（社区）各类矛盾纠纷；负责代办群众诉求的信访事项，并及时登记建立台账；负责协助解决重要矛盾纠纷和突发性事件。

五、代办范围

（一）镇代办范围。主要代办旗信访代办服务中心交办的信访案件，嘎查村（社区）信访代办服务点上报的信访事项，辖区或行业内发生的紧急情况，以及主动下访、群众走访、来信来访反映的合理诉求。

（二）嘎查村（社区）代办范围。主要代办镇信访联席办交办的信访案件，网格员排查上报涉及群众生产生活的小事身边事，以及主动下访、群众走访、来信来访反映的合理诉求及工作建议。

（三）网上代办事项范围。主要代办“12345”热线交办、“智治乌审·百姓管家”“乌审解纷”微平台收集，群众电话反映的问题。

六、不予代办范围

对已落实“三到位一处理”要求仍非法和无理上访事项不予代办，对信访事项三级终结的不予代办，对正在办理的信访问题不予代办，对已进入司法程序的涉法涉诉问题不予代办。但对于未进入司法程序或在执行阶段遇到问题反映到有关部门或社区的，在不干预法律的前提下，可以帮助代办协调，引导信访人依照有关法律、行政法规规定程序向有关机关提出，信访人坚持到上级机关上访的，信访代办员应陪同信访人依法到有关部门信访和咨询。

七、工作流程

信访代办工作流程分为甄别受理、事项办理、办结反馈、终结回访、整理归档五个环节。详见附件1。

八、保障措施

（一）强化组织领导。镇信访联席会议负责全镇信访代办制工作，每季度召开专题会议研究推动信访代办制工作。各嘎查村、社区及二级部门主要负责人要直接负责信访代办工作，纳入重要议事日程，亲自研究部署、组织协调、督促落实，推动形成主要领导负总责、分管领导具体负责、其他领导一岗双责，一级抓一级、层层抓落实的工作格局。本方案印发实施后，各嘎查村、社区及二级部门要迅速制定具体工作方案，全面启动信访代办制工作。

（二）强化队伍建设。各嘎查村、社区及二级部门要选好、配齐、配强各级信访代办人员力量，把理论水平高、责任心强、经验丰富的同志充实到信访代办工作队伍当中，加大对代办人员的培养激励力度，常态化组织开展信访知识和专业培训，提高做好新形势下信访工作的能力和水平，打造一支高素质的信访代办员队伍。

（三）强化经费保障。要在信访工作经费中增加信访代办工作经费，列入财政预算，代办工作中产生的差旅费按有关规定报销，根据代办工作实绩适当给予代办员补贴奖励，同时作为干部评优评先、提拔使用重要依据，激励代办员担当作为、履职尽责。镇党委、政府要落实好信访代办场所设置、网上信访平台建设、工作运行等相关经费。

（四）强化宣传引导。充分发挥和谐嘎鲁图视频号、公众号及互联网宣传引领作用，广泛宣传信访代办制的重大意义、工作举措、主要成效，及时选树和总结信访代办工作先进典型和典型经验，努力营造“人人知晓、人人参与、人人落实”的良好工作氛围。

（五）加强督查考核。严格落实信访代办工作责任制，将信访代办工作列入年度信访工作目标考核，坚决杜绝推、拖、躲现象发生，如因不作为造成严重问题的严肃追责。坚持奖惩并举,凡在信访代办工作中成功代办信访突出问题,在全镇给予通报表扬，视情况给予适当奖励；凡因工作不重视，代办不到位导致信访人员越级上访与非访的，按规定追究其相应责任。

**附件1**：嘎鲁图镇人民政府关于成立嘎鲁图镇信访代办领导小组的通知

**附件2：**嘎鲁图镇信访代办服务工作规范

**附件3：**嘎鲁图镇信访代办服务站工作流程（图1）

**附件4：**嘎查村（社区）信访代办服务点工作流程（图2）

**附件5：**信访事项代办单

**附件6：**信访事项处置单

**附件7：**嘎鲁图镇信访代办工作考核办法

**附件8：**嘎鲁图镇信访代办宣传引导制度

**附件9：**嘎鲁图镇信访代办教育培训制度

嘎鲁图镇人民政府

2023年4月6日

附件1

嘎鲁图镇人民政府关于成立嘎鲁图镇

信访代办领导小组及代办专班的通知

各嘎查村、社区、各二级部门：

为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和把“枫桥经验”坚持好、发展好的重要指示批示精神及自治区、市、旗各级精神，全面优化升级“三分吸附法”，全面推行“信访代办制”，探索掌上信访新模式，经研究决定，成立嘎鲁图镇信访代办领导小组及六个代办专班组，现将组成人员名单及专班组公布如下：

组 长：韩 飞 党委书记兼任党群服务中心主任

副组长：青 梅 党委副书记、政府镇长

 巴格那 党委副书记、政法委员

 成 员：边永波 平安建设办公室主任（专职）

 曹有文 平安建设办公室副主任（专职）

 宝 娜 平安建设办公室副主任（专职）

 苏宁巴雅尔 平安建设办公室工作人员（专职）

 冯玉梅 基层党的建设办公室主任（专职）

 王生爱 社会事务办公室主任（专职）

 布仁巴图 城市管理办公室主任（专职）

 边宏富 乡村振兴办公室主任（专职）

 乌云玛 妇联主席（专职）

 额尔敦花 嘎鲁图司法所所长

 孟克毕利格 嘎鲁图第一派出所所长

 王吉富 嘎鲁图第二派出所所长

 曹国杰 党政综合办常务副主任

 边晓宏 综合行政执法局副局长

 孟克吉日嘎拉 综合行政执法局副局长

 孟克吉日嘎拉 综合保障和技术推广中心副主任

 邓观宇 综合保障和技术推广中心副主任

 铁木尔巴格那 综合保障和技术推广中心副主任

 袁广财 综合保障和技术推广中心副主任

 乔俊平 社会事务办副主任

 磨 刚 社会事务办副主任

 朝鲁门 党群服务中心副主任

 谷海峰 乡村振兴办公室副主任

 乌云娜 城市管理办公室副主任

哈斯夫 嘎鲁图镇交通干事

 斯庆毕力格 鸿雁调解室成员

 邓景麟 鸿雁调解室成员

 周登广 鸿雁调解室成员

领导小组下设办公室，办公室设在镇平安建设办，边永波同志兼任领导小组办公室主任。

信访代办领导小组主要职责:负责本辖区内信访代办工作的组织实施，接受信访代办服务中心的业务指导和工作协调；负责向群众宣传、解释相关法律、法规、条例和政策，引导群众依法信访；负责排查、掌握、调处各类矛盾纠纷；负责代办群众诉求的信访事项，并及时登记建立台账；负责协助指导嘎查村（社区）解决矛盾纠纷和突发性事件。专职信访干部重点代办，负责代办行业领域突出信访事项，以及旗信访代办服务中心指定代办的事项。

**六个代办专班组**

1. 党群综合攻坚组

 组长：巴格那（党委副书记、政法委员）

 成员：平安建设办、基层党的建设办、司法所、第一派出所、第二派出所、鸿雁调解室

 代办范围：社会治安综合治理、信访维稳、矛盾纠纷排查调处、平安创建、扫黑除恶、禁毒、反邪教、网格化管理、依法行政、人民调解、帮教、社区矫正、扫黄打非、普法、消防、交通安全等相关事项的代办及化解工作；

二、自然资源组

组长：郭应志（党委委员、人武部部长）

 成员：综合保障和技术推广中心、退役军人服务站

 代办范围：农 林 牧 水 动物疫情、防汛、抗旱、农村牧区集体经济及清产核资等事项；

三、综合执法组

 组长：陈亚峰

 成员：综合行政执法局

代办范围：违建、毁林开荒、地下水超采、禁牧等事项；

 四、劳动社会保障组

 组长：王敏静（政府副镇长）

 成员：社会事务办、市场监督管理所

 代办范围：社会保障、民政、科技、文化、旅游、卫生健康、教育、体育、环保、劳动就业、武装、残联、合作医疗、养老及其他农村牧区社会保险、困难人员生活保障、五保供养、孤残救助等事项；

五、涉企问题组

 组长：张彦军（党委委员、政府副镇长）

 成员：乡村振兴办、城市管理办

代办范围：驻地企业相关事项、规划建设、城乡建设、住房保障、物业管理、人防、道路建设、征地拆迁安置、精准扶贫、食药安全等事项；

 六、工青妇联合组

 组长：薛永丽（党群服务中心常务副主任）

 成员：工会、妇联

 代办范围：婚恋、婚姻矛盾、妇女儿童权益、邻里小纠纷、青少年教育等事项；

附件2

嘎鲁图镇信访代办服务工作规范

一、基本内容

信访代办服务是指对群众通过信、访、网、电等渠道反映的各类初次信访问题，按照“属地管理、分级负责”的原则，由各级专（兼）职代办员代为到有关部门反映情况和诉求，提出解决意见和建议，帮助信访人促成信访事项得到妥善解决的服务。

二、基本原则

（一）合规性。按照国家、自治区和鄂尔多斯市相关规定开展信访代办工作，保障信访人合法权益，维护正常信访秩序，引导群众依法信访。

（二）保密性。遵守保密制度，妥善处理信息公开与保护国家秘密、商业秘密和个人隐私的关系，提供安全、稳定的代办服务。

（三）自愿性。以群众需求为导向，在信访人自愿的情况下，为信访人提供信访代办服务。

（四）公开性。向社会公布信访代办制度、代办流程、代办人员等信息，并依托线上平台实现信访信息互联共享和信访事项办理公开。

（五）时效性。应简化信访代办流程，承诺办结时限，为信访人提供优质高效的全程代办服务。

三、组织管理

（一）机构设置。

1.镇层面设立信访代办服务站，负责本辖区本部门信访代办工作的组织实施。

2.嘎查村（社区）层面设立信访代办服务点，负责本嘎查村（社区）信访代办工作的组织实施。

镇信访代办服务站、嘎查村（社区）信访代办服务点应接受旗信访代办服务中心业务指导和工作协调。

（二）人员要求。

**1.人员组成。**

（1）镇信访代办服务站要根据实际工作需要设有不少于3名专职信访代办员，以及若干名兼职信访代办员，并组建调解团队。

（2）嘎查村（社区）信访代办服务点要设有不少于3名信访代办员，由村干部、网格员、“两代表一委员”、乡贤等组成。

**2.人员资质。**

（1）要学习和基本掌握相关的法律法规、政策文件、工作制度和基本业务知识。

（2）要熟练掌握代办事项和代办流程，严格执行工作规定。

（3）要具备一定的沟通、协调、管理能力，并具有良好的职业和道德素养。

（4）信访代办员要熟练使用普通话，文明接待来访群众。

  **3.工作职责。**

（1）负责向群众进行党和国家有关方针、政策、法律、法规宣传教育，引导群众依法信访。

（2）负责记录、整理、转送信访人提出的信访事项，对群众信访事项进行代办。

（3）负责做好对信访代办事项的分析、甄别工作，提出处理意见，或交由调解团队、代办专家团、相关领导进行会商解决。

（4）负责参与协调处理代办的信访事项，督促有关部门对信访代办事项及时办理并向有关部门提出工作意见或建议。

（5）负责及时转达有关部门对信访代办事项的处理意见，配合做好信访人的疏导教育工作。

（6）负责密切关注并及时报告所代办信访事项信访人的动态，防止发生越级访和群体性事项。

（7）负责完成信访代办服务机构交办的其他工作任务。

四、场所设置

（一）镇、嘎查村（社区）信访代办服务机构应有固定办公场所，合理设置代办服务窗口，敞开式办公，受理代办工作。

（二）应配有电脑、打印机、桌椅等必要办公设备和便民设施，定期进行检查和维护，确保正常使用。

（三）应建立工作制度，在醒目位置合理设置标识标牌、明确代办事项和代办流程，公示代办人员等相关信息。

 五、制度建设

（一）建立宣传引导制度。采取多种形式让群众了解和接受信访代办，营造信访人主动选择信访代办的良好社会氛围。

（二）建立教育培训制度。定期组织开展信访代办员教育培训，提升信访代办员法律法规、政策水平和代办工作能力。

（三）建立考核奖惩制度。制定考核实施细则，每半年对信访代办员开展一次考评，考评结果作为年终奖惩依据。

（四）建立责任追究制度。对不按规定代办、激化矛盾、导致越级上访、甚至造成影响社会稳定事件的有关职能部门和责任人进行责任追究。

六、代办内容

（一）来访群众提出的信访事项。

（二）来信、来电、网上等多渠道来源的信访事项。

（三）本辖区内信访突出问题及群众性信访事项。

（四）在政策出台及执行中触及群众利益、引发群众不满的问题、按政策法规应解决而没有解决的问题以及政策法规暂无明确规定但确需协调解决的合理诉求等。

七、工作流程

信访代办工作流程分为甄别受理、事项办理、办结反馈、终结回访、整理归档五个环节。嘎查村（社区）信访代办联络点工作流程见图1，镇信访代办服务站工作流程见图2。

（一）甄别受理。信访代办服务机构要对信访人提出的信访事项进行初步甄别，对于能够直接答复的信访事项，应直接答复，当场予以解决；对于依法应通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的信访请求，应告知信访人按照法定途径解决，并做好解释说明；对于无法直接答复的信访事项，应指定信访代办员或由信访人自主选择代办员进行代办，并填写《信访事项代办单》；对于信访人不接受代办条款或代办意愿不强烈的，应引导信访人到信访接待窗口或相关事权单位进行办理。

（二）事项办理。代办员受理后，应依据职能向涉及二级部门及嘎查村（社区）流转信访事项，填写属地属事部门《信访事项处置单》，并在办理过程中配合做好协调解决工作，及时跟踪办理动态，掌握办理进度，并督促相关事权部门在规定时限内依法依规办理。若职能部门对信访代办事项办理超时限，则应及时催办。涉及嘎查村（社区）的信访代办事项应在5个工作日内办结；涉及镇的信访代办事项应在15个工作日内办结；办理困难且需多个部门协同解决的信访代办事项，应在确定解决方案后30个工作日内办结；疑难复杂、重大的信访代办事项应在旗委书记或旗长牵头召集相关部门会商确定解决方案后60个工作日内办结。代办员应定期与信访人联系沟通，反馈事项办理进展情况，对可能延期办理的，做好解释说明。涉及“三跨三分离”等旗区无法协调处理的事项要及时上报市信访联席办处置。

（三）办结反馈。事项办理结束后，代办员应通过上门走访、电话、信函等方式及时向信访人反馈相关部门对信访代办事项的处理结果。信访人对代办事项办理结果不服、不满意的，代办员应及时报本级代办机构并引导信访人按照有关规定向上级代办机构申请复查、复核，上级代办机构复查、复核后认为信访人申请有理的，按照“三到位一处理”要求限期化解，并进行“一案双查”。信访事项终结后，信访人仍缠访、闹访、以访施压、以访压法、以访谋利的，相关属地属事部门及信访代办员要做好证据材料的收集，移交司法机关依法处置。

（四）终结回访。应在事项终结后15日内对信访人进行回访，核实情况，收集信访人意见建议，坚决防止终结信访事项反弹回流。

（五）整理归档。代办员要按照“三彻底、三统一”要求，一案一档，建立规范台账，对信访代办的工作表单、往来信函等文书材料进行整理、归档，并妥善保管。

八、监督评价

（一）服务监督。采用现场巡查、电子监察、事后回访等方式，对信访代办服务进行监督考查。要主动接受并积极配合上级主管部门对信访代办服务工作的监督检查。要自觉接受群众和社会媒体的监督，设立意见箱、监督电话等，畅通民意诉求渠道，对投诉举报进行记录，并于15个工作日内予以处理和回复。

（二）评价改进。要每季度开展1次自我评价，每年组织或委托第三方评价机构开展1次群众满意度评价。要根据评价对信访代办服务过程中存在的问题采取有效措施持续改进。

（三）督查考核。将信访代办工作列入年度信访工作目标考核，凡在信访代办工作中成功代办信访突出问题,在全镇给予通报表扬，视情况给予适当奖励；凡因工作不重视，代办不到位导致信访人员越级上访与非访的，按规定追究其他相应责任。

附件3

嘎鲁图镇信访代办服务站工作流程（图1）

引导至信访接待窗口或事权单位办理

指定代办员或信访人自主选择代办员受理

直接答复

告知按照法定途径解决

开始

上级交办、嘎查村（社区）上报、主动排查信访事项

结束

填写《信访事项代办单》

结束

代办服务站

进行甄别

信访人提出信访事项

（信、访、网、电）

不愿代办的

无法直接答复的

非代办范围的

简单的

无法解决的

上报旗信访代办服务中心

代办员研判

镇可以解决的

15个工作日内办结

反馈办理结果

信访人

结束

附件4

嘎查村（社区）信访代办服务点工作流程（图2）

反馈办理结果

反馈

信访人

简单的

代办员受理代办

直接答复

5个工作日内办结

代办服务点进行甄别

群众反映、主动排查、上级交办

开始

嘎查村（社区）内可解决

嘎查村（社区）内无法解决

上报苏木镇信访代办服务站

结束

附件5

信访事项代办单

编号： 年 月 日

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 信访人姓名 |  | 身份证号 |  |
| 地址 |  | 电话 |  |
| 反映的问题及诉求 |  |
| 代办方（人） |  |
| 告知方式 | 🞎头告知 🞎书面告知 |
| 代理结果 |  |
| 信访人意见 | 🞎满意 🞎比较满意 🞎理解 🞎不满意 |

附件6

信访事项处置单

编号： 年 月 日

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 姓 名 |  | 联系电话 |  |
| 住 址 |  |
| 内容分类 |  |
| 内容摘要 |  |
| 拟办意见 |  |
| 分管领导处理意见 |  |
| 领导批示 |  |
| 进度催办 |  |
| 处理结果 |  |

附件7

嘎鲁图镇信访代办工作考核办法

按照《内蒙古自治区信访工作联席会议关于推行信访代办制试点工作的意见》和鄂尔多斯市信访工作联席会议关于印发《鄂尔多斯市信访代办工作实施方案（试行）》的通知要求及旗委、政府旗信访局工作安排部署，为全面做好“信访代办制”在全镇范围推行工作，进一步畅通信访渠道、降低信访成本，实现“民有所呼、我有所应、民有所需、我有所帮”，打通服务群众“末梢”通道，努力构建“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”的良好社会环境。根据《信访工作条例》、自治区《三函一约谈》办法和《乌审旗优化升级“三分吸附法”全面推行“信访代办制”工作实施方案（试行）信访代办工作实施方案(试行)》（以下简称“实施方案”）结合我镇实际，制定本考核办法。

一、按照统筹管理、一体负责的原则，考核工作由镇信访联席会议办公室负责，具体由镇信访代办服务站负责考核各嘎查村、社区的信访代办工作及信访代办员。

二、考核工作坚持公开、公平、公正和数量、质量及效率相结合的原则。

三、将信访代办考核结果折算为一定数值纳入全镇信访工作实绩考核中，由镇信访代办服务站牵头负责，考核指标和结果报旗信访局。

四、全镇信访代办工作年度考核结果分为优秀、良好、合格、不合格四个等级。考核分值满分为100分，包含加减分项。**优秀等次:**综合得分在90分及以上;**良好等次:**综合得分在80—89分;**合格等次:**综合得分在60—79分;**不合格等次:**综合得分在60分以下。

（一）组织落实(10分)

各嘎查村、社区要按照《实施方案》要求，信访代办员队伍应保持相对稳定，工作职责明确(2分)；明确主要负责人负总责(2分)；明确分管领导(2分)；明确专人负责开展日常工作(2分)；有信访代办场所，设置代办服务窗口，悬挂标识标牌，配有电脑、打印机、桌椅等必要办公设备和便民设施等(2分)。

（二）制度建设(10分)

主要考核各嘎查村、社区贯彻落实《实施方案》情况，各嘎查村、社区每年召开1次专题会议研究落实本嘎查村、社区信访代办工作(2分)；建立代办员培训机制，定期开展培训(2分)；建立代办工作宣传机制，定期开展宣传(2分)；建立信访代办专项资金保障机制(2分)；规范建立代办事项台账(2分)。

（三）工作实绩(40分)

工作实绩主要考核“四率”，分别为：代办率(10分)、网访占比率(10分)、办结率(10分)、化解率(10分)。

**1.代办率(10分）**。属地信访事项由代办员代办率达到100%的得满分，得分=代办率×10分。**(代办率为属地信访代办员代办的信访事项数占属地总信访事项数的比重)**

**2.网访占比率(10分)**。属地信访事项在基层实现网访占比达到70%以上的得满分，得分=(网访占比率×10分)/70%。

**3.办结率（10分）。**通过代办的信访事项办结率达到100%的得满分，得分=代办办结率×10分。

**4.化解率（10分）。**通过代办的信访事项化解率达到100%的得满分，得分=代办化解率×10分。

（四）加分项目（满分20分）

1.各嘎查村、社区及时总结信访代办典型经验的，每上报1篇加0.1分，采纳1篇加1分，最高加5分。

2.各嘎查村、社区通过信访代办工作化解中联办交办事项、进京3次以上信访事项、多年未化解疑难案件的，每化解1件加1分，最高加10分；

3.各嘎查村、社区通过信访代办工作有效预警重大信访事项情况，每一件加1分，最高加5分。

（五）减分项目（基础分20分、减完为止）

1.代办工作“四率”，其中一项达不到50%的减1分，并按照“三函一约谈”要求发提醒函。

2.各各嘎查村、社区信访问题应在本级解决但将矛盾上交的或预警不及时，造成信访人反复到旗上访的，每人次减0.5分。

3.各嘎查村、社区信访问题应在本级解决但将矛盾上交或预警不及时的，造成信访人到市访的，每人次减1分，并按照“三函一约谈”要求，发督办函。

4.各嘎查村、社区信访问题应在本级解决但将矛盾上交的或预警不及时，造成信访人赴区越级访的，每人次减2分，并按照“三函一约谈”要求，发问责建议函。

5.各嘎查村、社区信访问题应在本级解决但将矛盾上交的或预警不及时，造成信访人进京越级访的，每人次减3分，并按照“三函一约谈”要求，对属地信访联席会议召集人进行约谈。

6.各嘎查村、社区落实信访代办工作不到位，预警不及时的，发生个人极端事件、群体聚集事件、网络负面炒作的，实行一票否决，并按照信访部门三项建议权启动建议追责问责程序，有关部门追责问责后将结果反馈给信访部门。

五、考核工作实行“月通报”“年汇总”制度，镇信访联席会议办公室视存在问题情况，适时召开调度会议。年终对“月通报”进行汇总，形成全年成绩，考核周期为一年。

六、各嘎查村、社区可按照镇级《考核办法》制定符合嘎查村、社区实际的信访代办考核办法。

**附件8**

嘎鲁图镇信访代办宣传引导制度

1. 为通过对信访人进行法制宣传教育，分析和掌握信访群众的思想动态，解疑释惑，疏导情绪，引导信访人知法、守法、依法信访，以理性、合法方式表达利益诉求，根据《信访条例》和《乌审旗信访代办服务工作规范》等有关规定，结合我镇实际，制定本制度。
2. 信访代办宣传引导工作以有利于问题的妥善解决、有利于消除负面影响、有利于维护社会稳定为原则。
3. 各嘎查村、社区及二级部门要大力加强《信访条例》和《乌审旗信访代办服务工作规范》等信访法律法规的学习和宣传，通过知识讲座、印发宣传材料等形式，教育引导广大人民群众学法、懂法、用法，实现依法、逐级、有序信访。通过多种形式让群众了解和接受信访代办，营造信访人主动选择信访代办的良好社会氛围。
4. 相关部门要进行网上舆情跟踪研判，及时、主动发布权威信息、快速、高效引导舆论；及时跟踪和收集互联网信访舆情，为信访代办提供决策参考。
5. 建立完善信访代办宣传沟通机制，加强与新闻媒体的合作，发挥新闻发言人的作用，在第一时间对外发布消息。
6. 要与来访人建立良好的沟通与合作关系，在接访过程中善于倾听，善于控制谈话方向，使来访者产生共鸣、温暖和信任的体验。
7. 通过对群众来信来访意见汇总分析，建立快速、高效的社会矛盾分析机制，不断提高预测能力，切实做到矛盾早发现、早预防、早化解、早疏导。
8. 深化矛盾纠纷排查化解工作，最大限度的预防和减少信访问题发生。科学把握信访矛盾规律，加大疏通、梳理、疏导信访问题的力度。
9. 强化信访代办工作事中疏导职能，直面问题不避不推，化解纠纷不等不拖，对信访代办案件进行多元化解，切实加强督查，进一步推动责任落实。
10. 各嘎查村、社区及二级部门要高度重视信访代办宣传引导工作，并为此项工作的高效有序开展提供人财物保障。
11. 对因宣传引导不到位引发重大群体性事件，造成严重后果的，依法追究责任。

**附件9**

嘎鲁图镇信访代办教育培训制度

为不断提高我镇信访代办员的法律政策水平和工作能力，增强信访代办员在群众中的满意度和信誉度，我镇结合实际，制定本制度。

**基地职责：**根据信访代办工作需要，制定培训计划，组织信访代办员接受教育培训，提高全镇信访代办员的政治素质和业务能力。

**机构设置：**镇信访代办教育培训基地设主任1名，由镇分管信访工作的党委副书记担任，副主任1名，由镇宣传委员担任，中心工作人员3人。

**培训对象：**各嘎查村、社区及二级部门信访代办员。

**培训时间：**在采取定期或不定期相结合的方式。定期培训一般为每两个月一次，并做好点名和培训记录等工作。

**培训方式：**坚持“灵活多样、注重实效、务求实用”的原则，采取相关知识讲座、互动交流、现场模拟、“空中课堂”（利用和谐嘎鲁图公众号，定期发送有关信息）等多种形式。

**培训内容：**主要为农村相关政策法规、信访维稳业务知识、做群众工作的方法技巧、各地信访代办工作好经验好做法等。

**师资保障：**镇领导班子成员带头讲学、同时邀请政法委、信访局、党校、司法局、林草局等相关部门专业人员授课，有条件时邀请旗外有关专家授课。

**纪律要求：**所有参训人员参训前必须安排好手头工作，原则上不得请假，安心学习，做好学习笔记。

**考核管理：**将信访代办教育培训工作列入全镇信访维稳和宣传工作的重要内容，参训情况纳入干部年度考核和嘎查村、社区及二级部门年度目标管理考核。

嘎鲁图镇党政综合办 2023年4月6日印发