

# 许昌市建安区巩固拓展脱贫攻坚成果领导小组办公室文件

建安巩固脱贫组办〔2022〕4号

2022

各乡镇、区直相关单位：

现将《建安区2022年涉贫信访舆情专项整治工作方案》印发给你们，请结合实际，抓好贯彻落实。



# 2022

2022年是党的二十大召开之年，是巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的关键之年。为切实做好新形势下全区涉贫信访舆情工作，及时有效应对新变化，进一步降存量、减增量，为二十大胜利召开营造良好氛围，制定方案如下。

## （一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届六次全会精神，深入学习贯彻习近平总书记重要讲话精神，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，紧紧围绕中央、省、市、区巩固脱贫攻坚成果与乡村振兴衔接各项决策部署，深入推进扶贫领域信访问题专项治理，畅通渠道、加强力量、压实责任、完善机制，切实解决群众合理诉求。以“能力作风建设年”活动为契机，扎实开展涉贫信访舆情专项整治，持续深化涉贫信访舆情化解处置，不断强化涉贫信访问题源头治理，健全完善涉贫信访舆情工作机制，有效推动全区涉贫信访舆情总量稳步下降、隐患全面化解、风险有效防控、群众认可度和获得感持续上升，为党的二十大胜利召开营造和谐稳定社会环境。

## （二）目标任务

对照“信访总量有序下降、信访秩序持续好转、群众满意度稳步提升”总目标，进一步规范信访办理程序、强化信访

处置实效，做到信访件总量不居于省、市前列，不出现赴省级以上越级访和重复访，不发生因扶贫领域信访问题引发重大负面舆情和事件，进一步巩固全区脱贫成果。

## 二、具体安排

自3月份起，在全区开展涉贫信访舆情专项整治工作，统筹源头治理、动态管理、化解处置相结合，全面开展“五项活动”，做到发现在早、防范在先、处置在小，有效防止矛盾碰头叠加、蔓延升级。专项整治工作不划阶段、不设环节，各乡镇、行业政策部门要结合实际，认真研究部署、制定实施方案，科学有序开展。

**（一）开展不稳定因素大排查活动。**通过集中排查、日常排查、敏感节点排查等，找全找准涉贫信访舆情矛盾隐患，有的放矢、定点“排雷”。各乡镇各行业部门要聚焦防返贫监测、长效帮扶、资金项目、危房改造、小额信贷、民政救助、医疗报销、教育保障、残疾人补贴等事项，定期开展横到边、纵到底的“拉网式”排查，及时发现矛盾纠纷、信访线索和不稳定因素，分级分类登记造册（附件1）。特别是在敏感节点和重要时期，加大对越级访苗头重点人员的排查力度，第一时间做好化解稳控，确保不发生来自我区涉贫领域干扰。

**（二）开展社会矛盾大调处活动。**坚持分类施策，落实“三到位一处理”要求。对诉求合理的，明确责任单位和责任人限期处理完毕；对诉求无理的，着力做好政策解读、思想教育和心理疏导；对确有困难的，积极协调行业部门帮助解

决实际困难；对涉法、涉诉的，引导其到相关部门反映问题；对诉求无理且信访人存在缠访闹访的，要加强批评教育，存在违法行为的依法交有关部门处理。坚持多元共治，充分发挥基层党组织战斗堡垒作用。统筹用好人民调解、行政调解、司法调解各方力量，积极引入专业律师、心理咨询师和“五老”人员等参与，确保信访舆情线索，收到一件、解决一件，持续提高信访件办结率。

**（三）开展处理积案大会战活动。**重点梳理巩固脱贫成果期以来收到的信访线索，特别是省、市交办件、重访件、舆情件，建立涉贫信访舆情积案台账（附件2），开展跟踪回访，掌握处理进度。区乡村振兴局牵头，各乡镇要按照“一案一策”的原则，制定化解方案，限期解决到位。同时，要定期与信访对象加强联络，实时掌握信访对象新动向、新诉求，及时疏导化解，坚决防止小事拖大、大事拖炸。要积极协调行业部门参与涉贫信访积案化解处置工作，针对性帮助群众解决难题、办好实事，以真情温暖群众、以真心感化群众，进一步密切党群干群关系。

**（四）开展信访能力大提升活动。**要与时俱进做好信访干部队伍建设（附件3）（3月28日前报送至乡村振兴局）和信访干部能力提升，将涉贫信访处置纳入乡村振兴系统干部培训课程，持续提升基层干部、乡村振兴系统干部解决涉贫信访问题、维护群众利益和保障社会稳定的能力。要增强政策宣传能力，加强巩固衔接期帮扶政策的学习研究，了解

服务对象、政策标准、办理程序等，做好政策指导、宣传，确保各项政策“不误读”“不误判”。要增强法律知识能力。主动学法守法用法，能够依法引导群众做好涉贫信访，依法推动政策落实。要增强舆情应对能力。树立底线思维，面对突发性事件能够保持清醒头脑，积极稳妥做好应对处置，最大限度控制舆情发酵。要增强矛盾调处能力。将心比心、设身处地听取群众诉求，持续规范做好群众信访事项办理，真正做到“案结事了”“事心双解”。要增强预警预判能力。善于从日常事件、信访线索中发现潜在问题、舆情隐患，并提出可行性建议，推动问题解决。要增强综合协调能力。主动调动各方积极性，搭建信访人与相关部门沟通平台，推动形成“有人搭台、有人唱戏，共商共谋、合力破题”的良好局面。

**（五）开展档案资料大规范活动。**规范整理涉贫信访舆情工作档案，做到资料规整、佐证充分、有件可查。对初信初访的，要迅速反应，1天内与信访对象建立联系，根据属地管理原则，3天内由区乡村振兴局牵头，乡镇和相关部门人员带件下访，告知信访人受理情况，包括承办单位、承办人及联系方式，现场阅签《信访事项受理告知书》。对重访、越级访的，当天与信访对象建立联系，24小时内明确责任单位和责任人，并落实面对面沟通，3个工作日内形成初步调查情况报告，10个工作日内报送处置情况报告。对涉贫网络舆情，相关乡镇及责任单位6小时内联系宣传、网信等部门加大关注力度；18小时内，与发帖人建立联系并组织面对面

交流；24小时内，形成舆情应对措施报告；72小时内处置完毕，并报送处置情况报告。

对于省、市级及以上信访事项，区乡村振兴局要在每周五上午10:00前报送本周已完成省级信访事项及调查报告，并填写《省级交办信访事项办理情况统计表》，并将《信访事项受理告知书》《信访事项处理意见书》等扫描为电子文档，按照“一案一档”建立文件夹，报送市乡村振兴局。坚持办结一批报送一批。纸质档案留档备查。对于区级交办信访事项，各乡镇要及时做好登记、办结和政策解释工作。

#### 四、工作要求

**（一）强化组织领导。**各乡镇各行业部门要高度关注涉贫信访舆情工作，健全组织领导，加强人员配备，强化投入保障。各乡镇要加强信访矛盾源头预防，健全完善矛盾纠纷排查化解工作机制，确保群众来信有人看、来访有人接、来电有人听、案件有人办，真正把问题解决在基层、把矛盾化解在萌芽。每月要召开一次信访舆情隐患分析排查会议，对排查的问题制定切实可行的应对处置措施，争取工作主动。

**（二）健全工作机制。**要建立完善涉贫信访舆情定期会商、预警处置、领导分包、部门联动、三级研判等机制。区级层面将把各乡镇信访舆情线索接转、渠道畅通、信访件办理及回访核查等情况纳入脱贫成果后评估事项。对各乡镇信访舆情线索，由区乡村振兴局协同区直相关部门、区脱贫攻坚调研指导组实地跟踪核查办理情况，确保问题全面化解。

对认识不到位、重视程度不够、措施不力造成重大负面舆情和严重社会影响的，将严肃追责问责。

**（三）严格标准程序。**坚持“有访必登”“有登必办”，严格落实“接、转、办、回、交、督”六步工作法，做到问题线索归口管理、统一上报、分流督办，确保问题线索有人跟进、矛盾隐患有人处置、信访对象认可认账。同时，坚持一把钥匙开一把锁，注重把握各种矛盾纠纷趋势特点，对症下药，探索形成建安区涉贫矛盾纠纷化解新路子。

**（四）注重宣传引导。**聚焦群众关心关注的重点领域、重要事项、重大项目，加大公示公开力度、强化政策宣传讲解，有效消除群众疑惑。利用每周二“扶贫日”，积极推进干部“下访”，切实将问题解决在萌芽、化解在基层，持续巩固拓展脱贫攻坚成果。同时，持续与各级宣传、网信部门沟通衔接，主动对接主流媒体，积极做好正面发声和舆论引导，及时回应社会关切，高频次开展典型宣传、正面宣传，弘扬社会正能量，引导群众改变“信访不信法”的局面。

- 附件： 1.不稳定因素排查处置台账  
2.涉贫信访舆情积案台账  
3.乡镇涉贫信访干部队伍统计表  
4.省级交办信访事项办理情况统计表  
5.信访事项受理告知书  
6.信访事项处理意见书

附件 1:

填报单位:

联系电话:

| 序号 | 排查时间 | 信访人姓名 | 联系方式 | 是否脱贫户(监测对象) | 问题所属地 | 反映问题 | 问题类别 | 是否为新排查出的不稳定因素 | 责任单位 | 三到位一处理      |               |               |             | 是否稳定 | 备注 |
|----|------|-------|------|-------------|-------|------|------|---------------|------|-------------|---------------|---------------|-------------|------|----|
|    |      |       |      |             |       |      |      |               |      | 诉求合理的是否解决到位 | 诉求无力的是否思想引导到位 | 生活困难的是否帮助救助到位 | 行为违法的是否依法处理 |      |    |
|    |      |       |      |             |       |      |      |               |      |             |               |               |             |      |    |
|    |      |       |      |             |       |      |      |               |      |             |               |               |             |      |    |
|    |      |       |      |             |       |      |      |               |      |             |               |               |             |      |    |
|    |      |       |      |             |       |      |      |               |      |             |               |               |             |      |    |
|    |      |       |      |             |       |      |      |               |      |             |               |               |             |      |    |
|    |      |       |      |             |       |      |      |               |      |             |               |               |             |      |    |

备注:

- 问题类别栏选择填写: 防返贫监测、帮扶措施、资金项目、危房改造、小额信贷、民政救助、医疗保障、残疾人补贴、其他类;
- 问题所属地栏填写: \*\*乡(镇)\*\*村(社区)。

附件 2:

填报单位:

联系电话:

| 序号 | 初访时间 | 信访人姓名 | 联系方式 | 是否脱贫户(监测对象) | 问题所属地(乡镇、村) | 反映问题 | 问题类别 | 积案原因 | 包案人 | 责任单位 | 三到位一处理      |                |               |             | 是否稳定 | 备注 |
|----|------|-------|------|-------------|-------------|------|------|------|-----|------|-------------|----------------|---------------|-------------|------|----|
|    |      |       |      |             |             |      |      |      |     |      | 诉求合理的是否解决到位 | 诉求不合理的是否思想引导到位 | 生活困难的是否帮助救助到位 | 行为违法的是否依法处理 |      |    |
|    |      |       |      |             |             |      |      |      |     |      |             |                |               |             |      |    |
|    |      |       |      |             |             |      |      |      |     |      |             |                |               |             |      |    |
|    |      |       |      |             |             |      |      |      |     |      |             |                |               |             |      |    |
|    |      |       |      |             |             |      |      |      |     |      |             |                |               |             |      |    |
|    |      |       |      |             |             |      |      |      |     |      |             |                |               |             |      |    |
|    |      |       |      |             |             |      |      |      |     |      |             |                |               |             |      |    |
|    |      |       |      |             |             |      |      |      |     |      |             |                |               |             |      |    |
|    |      |       |      |             |             |      |      |      |     |      |             |                |               |             |      |    |

备注:

- 问题类别栏选择填写: 防返贫监测、帮扶措施、资金项目、危房改造、小额信贷、民政救助、医疗保障、残疾人补贴、其他类;
- 问题所属地栏填写: \*\*乡(镇)\*\*村(社区)。

附件 3:

| 序号 | 单位   | 分管领导 | 职务 | 办公电话 | 手机号码 | 涉贫信访专干 | 办公电话 | 手机号码 |
|----|------|------|----|------|------|--------|------|------|
| 1  | **乡镇 |      |    |      |      |        |      |      |
| 2  |      |      |    |      |      |        |      |      |
| 3  |      |      |    |      |      |        |      |      |
|    |      |      |    |      |      |        |      |      |
|    |      |      |    |      |      |        |      |      |
|    |      |      |    |      |      |        |      |      |
|    |      |      |    |      |      |        |      |      |

附件 4:

| 序号 | 接访日期 | 信访渠道 | 信访人信息及反映事项内容摘要 | 问题属地 | 问题类别      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 是否重点交办 | 办结时限  | 省辖市、县（市、区）办理情况 |      |         |          |             |         |      |      |
|----|------|------|----------------|------|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------|-------|----------------|------|---------|----------|-------------|---------|------|------|
|    |      |      |                |      | 是否脱贫（监测）户 | 精准识别 | 精准退出 | 帮扶措施 | 资金项目 | 危房改造 | 易地搬迁 | 小额信贷 | 民政救助 | 医疗保障 | 教育保障   | 残疾人保障 | 其他             | 承办单位 | 联系信访人时间 | 反馈处理意见时间 | 信访人反映问题是否属实 | 信访人是否满意 | 复查情况 | 复核情况 |
|    |      |      |                |      |           |      |      |      |      |      |      |      |      |      |        |       |                |      |         |          |             |         |      |      |
|    |      |      |                |      |           |      |      |      |      |      |      |      |      |      |        |       |                |      |         |          |             |         |      |      |
|    |      |      |                |      |           |      |      |      |      |      |      |      |      |      |        |       |                |      |         |          |             |         |      |      |

注: 1. “信访人是否满意”栏填写“满意”或“不满意”，“信访人反映问题是否属实”栏填写“属实”、“部分属实”、“不属实”；  
2. 信访人申请复查复核的，需填写复查复核时间，及进展情况。

附件 4:

|                     |   |       |  |      |  |
|---------------------|---|-------|--|------|--|
| 信访件编号               |   | 信访人姓名 |  | 联系电话 |  |
| 身份证号                |   | 住 址   |  |      |  |
| 随访人姓名               |   |       |  |      |  |
| 信访日期                |   |       |  | 信访形式 |  |
| 信访事项                |   |       |  |      |  |
| 办理部门                |   | 经 办 人 |  | 联系电话 |  |
| 信访事项<br>实体性受<br>理告知 | <p>你（们）反映的问题，予以受理。按照《河南省乡村振兴局关<br/>于印发信访工作制度》规定，将于 年 月 日（按办理时限<br/>要求不超过 10 天）前办结，并书面答复你（们）。在此期间，不应<br/>重复信访或越级上访。</p> <p>特此告知。</p> |       |  |      |  |
|                     | <p>签章：<br/>年 月 日</p>  |       |  |      |  |
| 送达时间                |   | 送 达 人 |  | 联系电话 |  |
| 信访人意见               | <p>信访人（签字）：<br/>年 月 日</p>   |       |  |      |  |

附件 5:

|       |  |       |  |      |  |
|-------|--|-------|--|------|--|
| 信访件编号 |  | 信访人姓名 |  | 联系电话 |  |
| 身份证号  |  | 住址或单位 |  |      |  |
| 随访人姓名 |  |       |  |      |  |
| 信访事项  |  |       |  |      |  |
| 办理单位  |  | 经办人   |  | 联系电话 |  |
| 处理意见  | <p>如对此处理意见不服，可以自收到之日起 30 日内向区乡村振兴局书面提出复查申请。</p> <p>签章：<br/>年   月   日</p> |       |  |      |  |
| 送达时间  |  | 送达人   |  | 联系电话 |  |
| 信访人意见 | <p>信访人（签字）：<br/>年   月   日</p>  |       |  |      |  |

