

# 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中全会精神，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	生活困难的是否帮扶救助到位	行为违法的是否依法处理		

备注:

1. 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;
2. 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	诉求无理的是否思想引导到位	生活困难的是否帮扶救助到位	行为违法的是否依法处理		

备注:

1. 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；
2. 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	接待日期	信访渠道	信访人信息及反映事项内容摘要	问题属地		是否脱贫（监测）户	问题类别													是否重点交办	办结时限	省辖市、县（市、区）办理情况																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
				省辖市	县（市、区）		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	涉法涉诉涉纪件工作进度																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									

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 实体性受 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于印发信访工作制度》规定，将于 年 月 日（按办理时限要求不超过 10 天）前办结，并书面答复你（们）。在此期间，不应重复信访或越级上访。</p> <p>特此告知。</p> <p style="text-align: right;">签章： 年 月 日</p>				
送达时间		送 达 人		联系电话	
信访人意见	<p style="text-align: center;">信访人（签字）：</p> <p style="text-align: right;">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：_____</p> <p>_____ 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）：_____</p> <p>_____ 年    月    日</p>				

