

淮南市残疾人联合会文件

淮残联〔2020〕22号

淮南市残联关于印发《关于开展信访工作 “四下基层”的实施方案》的通知

各县（区）残联，机关各科室、二级机构：

根据《省残联关于印发〈关于开展信访工作“四下基层”的实施方案〉的通知》（皖残联〔2020〕23号）要求，市残联制定了《关于开展信访工作“四下基层”的实施方案》，现印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。

淮南市残疾人联合会

2020年5月21日

关于开展信访工作“四下基层”的实施方案

习近平总书记亲自倡导和亲身实践“信访接待下基层、现场办公下基层、调查研究下基层、宣传党的方针政策下基层”的信访工作机制，是密切联系群众、改善干群关系的重要途径，是化解矛盾、促进和谐的有效办法，是来之于实践、又指导实践的创新举措，是做好新时代信访工作的宝贵财富。

各级残联信访部门要充分认识“四下基层”的重要意义，发挥职能作用，主动融入大局，服务中心任务，为做好疫情防控、决战脱贫攻坚、决胜全面小康、营造更加和谐稳定的社会环境，经市残联信访工作领导小组研究，决定在全市残联系统开展信访工作“四下基层”活动，特制定如下实施方案。

一、任务目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，全面贯彻落实习近平总书记关于信访工作重要指示批示精神，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，坚持以人民为中心，坚持新发展理念，坚持重心下沉、关口前移，以“总量下降、结构趋优、秩序良好、残疾人满意”为目标，深入开展“大走访”，积极探索实践“最

多访一次”，打通服务群众“最后一公里”，最大限度做到矛盾不上交、信访不上行，切实把信访制度优势转化为解决信访问题、化解突出矛盾的社会治理效能，更好地维护残疾人合法权益、服务改革发展稳定大局，全面提升新时代我市残疾人信访工作水平。

二、具体内容

（一）开展信访接待下基层

1. 开门接访。严格执行领导干部接访制度，坚持理事长信访接待日制度，大力推行开门接访、进门约访、登门走访、上门回访，主动到矛盾突出、问题集中的地方为残疾人排忧解难。把涉及疫情防控和经济社会发展的信访问题作为接访的重点，定期到信访接待场所接待残疾人来访。对预警性、行动性信息的进京到省集体上访或极端异常上访，应当及时安排约访。

2. 带案下访。坚持领导干部带案下访，开展矛盾纠纷排查化解工作，对残疾人反映强烈、重复上访、协调难度大的信访事项进行梳理，从中选择典型性、代表性、规律性的提交领导干部带案下访。对老上访残疾人，注重做好政策宣传、教育疏导工作。适时组织市到县、县到重点乡镇的下行接访，真正使领导干部接访下访成为“民心工程”。

3. 完善接访下访。落实“一人一表、一案一档”制度，确保接访下访事项按节点跟踪、按时限验收、按要求化解。

对领导干部接访下访事项应当及时通过电话、邮件、信息、走访等方式进行回访，特别是对“残疾人不满意、办结不息访”的，要主动上门、了解原因，做好政策解读、帮扶救助工作。

（二）开展现场办公下基层

1. 加强形势研判。通过 12385 残疾人服务热线、业务咨询、中国残联信访信息系统等平台，重点梳理疫情防控、“四重”信访事项等社会关注的热点、残疾人关心的焦点、久拖不决的难点，作为现场办公重要内容，面对面商议解决措施和办法。

2. 推行“马上就办”。积极探索实践“最多访一次”，以残疾人需求为工作目标，以残疾人困难为工作动力，以残疾人利益为根本利益，采取“一线工作法”，对残疾人拆迁、残疾人补贴、非法集资、金融诈骗、脱贫攻坚、疫情防控等重点领域问题，积极主动配合相关部门，及时调度，主动化解。

3. 做好分类指导。巩固拓展“深督导、重化解、促落实”专项行动成果，县区残联系统对共性、普遍性问题，及时归纳总结，提出工作意见。对中央及省、市出台的疫情防控等涉及民生领域的政策措施，加大现场办公力度，进行督促检查，推动落实到位。

（三）开展调查研究下基层

1. 积极开展调研。各级残联系统党员干部深入基层为残疾人排忧解难，把残疾人满意不满意作为检验信访工作成效的第一标准。紧密结合淮南实际，深入研究新时代残疾人信访工作面临的新问题、新特点，到残疾人身边，听残疾人故事，为残疾人解难，促进问题解决。

2. 改进调研方式。紧密结合坚决打赢防范化解重大风险、精准脱贫、污染防治三大攻坚战，推进市域社会治理现代化、实施乡村振兴战略等决策部署，采取“四不两直”方式，开展跟班式、嵌入式、蹲点式、“三同”式调研信访突出问题，听真话、察实情、出实招。

3. 用好调研成果。充分听取有关部门及基层干部、残疾人的意见建议，撰写与信访工作有密切联系、有实情、有分析、有见解的调研报告，推广可学习、可复制、可借鉴的创新措施，做到问题从基层来、经验从基层出、对策到基层去。

（四）开展宣传党的方针政策下基层

1. 领导干部带头宣传。县区残联系统领导干部要结合本职工作，通过信访接待、现场办公、调查研究等活动，抓住残疾人普遍关心的热点难点问题，通过不同场合、以不同方式开展政策宣讲，推动党的方针和惠残政策落到实处。

2. 信访部门重点宣传。各级残联要以《国务院信访条例》及《安徽省信访条例》为重点，加大对解决信访突出问

题的正面宣传和舆论引导，大力推广解决残疾人合理诉求、维护残疾人合法权益的典型经验和做法，发出主流声音，树立正确导向。

3. 信访人员跟进宣传。各级残联要针对残疾人反映集中的信访问题，运用残疾人乐于参与、便于参与的方式，开展法律、政策、信息、科技咨询活动，做好宣传残疾人、教育残疾人、引导残疾人、服务残疾人的工作。

三、工作要求

（一）提高政治站位。开展信访工作“四下基层”，既是党的优良传统和作风的重要传承，也是落实党员干部联系群众制度的重要载体，更是强化信访工作基层治理的重要举措，各级残联要坚持问题导向与改革创新相统一、目标导向与求真务实相统一、效果导向与激励鞭策相统一，不忘初心、牢记使命，扛起责任、深入基层，使之成为科学民主决策的重要保证，畅通民意诉求的便捷渠道，服务基层残疾人的有效抓手，促进干部成长的有效平台。

（二）加强组织领导。发挥市残联信访工作领导小组承上启下作用，抓好具体指导、督促落实。发挥县级残联信访工作领导小组主体主责作用，抓好工作落实、总结提升。各级残联信访工作领导小组办公室要做好协调、服务、保障工作。

（三）积极营造氛围。各级残联要加强统筹谋划、密切

协作配合，形成上下贯通、左右联动的宣传格局，充分运用传统与现代媒体，采取形式多样、丰富多彩的方式，及时总结好经验、好做法，发现、培育和运用先进典型，营造良好舆论氛围，切实把开展信访工作“四下基层”宣传好、引导好、推动好。

（四）健全工作机制。建立反馈机制，通过多种方式，收集残疾人意见建议。改进督查机制，落实基层减负措施，更多通过暗访、回访、一对一访谈等方式开展督查，对存在问题区分情况，进行严肃问责、规范问责、精准问责、慎重问责。

（五）改进工作作风。要提高思想认识，强化责任担当，以严的精神和实的举措，真正把感情带下去、把措施带下去、把任务带下去、把责任带下去，真真切切解决好残疾人的操心事、烦心事、揪心事。要力戒形式主义、官僚主义，突出“四联四增”，深化“三个以案”警示教育，真正把“四下基层”作为党员领导干部密切联系群众、千方百计为群众排忧解难的重要举措。