

宁信〔2020〕10号



**宁化县信访局关于印发**

**《提高网上信访占比工作方案》的通知**

各乡镇、各有关单位：

现将《提高网上信访占比工作方案》印发给你们，请认真推动落实，抓出成效。

 宁化县信访局

 2020年5月16日

**提高网上信访占比工作方案**

为了更好地打造“网上信访主渠道”，优化我县信访结构，提高我县网上信访率，根据省市要求，结合我县实际，制定本方案：

1. 进一步提高站位

打造“网上信访主渠道”是国家信访局近年来坚持主推的一项重要工作，每年在对各乡镇、各有关单位信访工作考评中，网上信访占比都占有一定的分值。各乡镇、各有关单位要进一步把思想认识统一到国家信访局大力加强和推动网上信访的部署要求上来，凝心聚力，以更大的决心推动新时代网上信访工作高质量发展，全力构建我县信访工作新格局。

1. 进一步明确目标

紧盯全国网上信访平均占比70%的水平线，深入查找差距，及时跟进分析薄弱环节，补齐网上信访占比偏低的短板，加强指导帮助，想方设法、合力联动、攻坚赶超，确保今年我县网上信访占比超过全国平均水平。

1. 进一步细化措施

 **（一）加强宣传引导。一是开展网上信访“宣传日”“宣传周”活动。**确定每月15日为“网上信访宣传日”、每季度第一个月15日所在周为“网上信访宣传周”。县信访局拟利用官网、网上信访服务平台等窗口，宣传推广网上信访。各乡镇、各有关单位要在“宣传日”“宣传周”加大网上信访宣传力度，引导群众“信访网上投”。**二是加强现场引导服务。**各乡镇、各有关单位在来访接待场所加强对来访群众的宣传，让群众深入了解网上信访公开透明、快捷高效、便于监督的优势，引导群众更多通过网上反映诉求。

**（二）分解压实任务。**各乡镇、各有关单位要按照不低于全国平均水平占比70%的目标，结合本地实际情况找差距、定目标、抓落实，层层分解提高网上信访占比工作任务，坚持问题导向、目标导向、形成问题清单、责任清单，加强分类指导，确保工作任务落地落实。

**（三）优化信访结构。**细化工作措施，让需要信访的群众“多网上信访、少来访来信”，实现“来访来信降、网上信访升”。**一是推动“网上办访”服务。**切实落实在县信访局来访接待场所配置网上信访自助终端，安排工作人员引导和帮助来访群众登记网上信访、查询办理情况，提升网上信访自助服务水平;对符合网上办理的来访，积极纳入“网上信访”渠道办理。推行县有关部门和乡镇接待群众来访时引导群众进行网上信访登记，纳入“网上信访”渠道办理。**二是推行“网上办信”服务。**对符合网上办理的来信，积极纳入“网上信访”渠道办理，提升服务来信人质量，让来信人感受到网上信访较“一般来信”更高品位的服务。**三是鼓励领导干部网上接访。**逐步实现各级“领导干部在线接访窗口”常态化**（不固定在每月15日）**开放，为领导干部密切联系群众提供新的途径。**四是适度纳入服务行业投诉事项。**对12345、电信、公交等服务行业及热线平台中符合信访投诉要素的一些事项，可引导至网上信访平台办理、回复。

**（四）提高办理水平。一是大力推进“最多投一次”机制落实落地。**公开公正、务实高效地办理群众诉求，以优质的网上信访服务增进群众对网上信访的信任，带动更多的群众通过网上信访渠道反映诉求。**二是提高网上信访办理规范化水平。**通过合法合规、清晰规范的网上信访业务办理，展示网上信访高品位服务的优势，展现群众对网上信访的信任。**三是积极打造个性化服务。**优化答复意见书，倡导个性化回复，开展与信访群众网上良性互动，吸引群众更多地通过网上信访反映诉求。

**（五）严格考核考评。一是提高网上信访占比在年度信访工作考核中的权重。**对网上信访占地低于全国平均水平的，不得分；等于全国平均水平的，得基本分；超过全国平均水平的，按档加分。**二是加大通报频度。**对各乡镇、各有关单位网上信访占比等情况，县信访局将每季度进行书面通报；对长期处于较后位置的乡镇和单位，进行实地督导。

四、进一步夯实责任

各乡镇党政主要领导、各有关单位负责人为“打造网上信访主渠道”、提高网上信访占比工作的第一责任人，要切实落实信访工作责任制要求，形成主要领导亲自抓、分管领导具体抓，各相关业务科室齐抓共管的局面。

对提高网上信访占比任务责任落实、成效明显的，要表扬、总结推广经验做法；对工作不力、网上信访占比处于低位的，要教育帮助、通报批评、约谈责任人，加强指导督促；对年度考核未达全国网上信访占地平均水平的，有关单位主要负责同志要书面作出说明。