忠信联发〔2022〕5号

**★**

忠县信访工作（群众工作）联席会议

关于印发《创新开展手机信访的工作方案》的通知

各乡镇（街道），县信访工作联席会议成员单位：

《创新开展手机信访的工作方案》已经县信访工作（群众工作）联席会议召集人同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

忠县信访工作（群众工作）联席会议

2022年4月24日

创新开展手机信访的工作方案

网上信访作为“互联网+信访”的有效形式，顺应新时代发展要求和群众新期待，已成为群众信访的重要渠道、各级领导干部走好网上群众路线的重要阵地、党和政府联系群众服务群众凝聚群众的重要平台。加强网上信访工作，对于提高信访工作质量和效率，切实维护群众合法权益，更好服务党和国家工作大局具有重要意义。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的重要思想，加强新时代网上信访工作，提升信访工作科学化、信息化、规范化水平，根据中共中央办公厅国务院办公厅《关于加强新时代网上信访工作意见的通知》（厅字〔2021〕48号）文件精神，结合我县群众上网主渠道为手机的实际，特制定本工作方案。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，准确把握信访工作新形势新要求，牢记为民解难、为党分忧的政治责任，坚守人民情怀，切实履行化解信访突出问题、维护群众合法权益、促进社会和谐稳定的职责使命，利用新技术提升网上信访整体效能，着力将网上信访打造成渠道便捷、务实高效、规范有序、权威管用的信访主渠道，在了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心方面发挥更大作用。

二、目标任务

**一是**进一步畅通和规范网上信访渠道，健全方便快捷、智能贯通的网上信访平台，方便群众提出建议、反映诉求。**二是**聚焦群众新需求，加强网上信访平台智能化、便利化、个性化建设，做到操作简单、功能完备、体验良好，让群众能用、会用、愿用。**三是**结合我县留守老人数量较多，充分考虑老年人等特殊人群习惯，推行适老化、无障碍服务。**四是**加强网上信访干部队伍建设，全县各级党委、政府以及各部门要明确网上信访工作的机构和人员，配齐配强与形势任务相适应的工作力量。

三、特色亮点

当前群众信访反映诉求不同程度存在“访累”问题，迫切希望能高效快捷反映诉求、解决问题。我县推介引导群众通过“手机信访”平台反映诉求，不但能“零成本”信访，更可以随时随地反映问题，合法合理高效便捷解决信访问题。实现从传统的来信、来访，到网上信访，再到“指尖信访”的跨越式转变，信访变得触“手”可及。更好地实现“数据多跑路、群众少跑腿”。

1. 运行形式

手机信访（指尖信访）是公民、法人或其他组织采用微信、短信等形式，向各级人民政府、县级以上人民政府工作部门反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，依法由有关行政机关处理的活动。

**（一）手机信访事项投诉方式**

**1、微信信访**

信访人通过微信搜索并关注“忠县信访”微信公众号，或微信扫描忠县信访办网站首页的二维码，进行注册登录后，以文字、文档和图片形式提出诉求和建议。

**2、短信信访**

信访人通过按照“姓名（名称）、住址和请求、事实、理由”的格式编写手机短信，以文字方式发送至本级及所辖地区手机短信信访公开号码，提出诉求和建议。我县已开设县委书记、县长、信访办主任信访手机公开号。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 职务 | 姓名 | 手机号码 |
| 忠县县委书记 | 江 夏 | 19562112345 |
| 忠县县长 | 李 电 | 17265712345 |
| 忠县信访办主任 | 张小平 | 15123012345 |

**（二）手机信访事项投诉注意事项**

1、为方便信访事项办理，采用语音、视频、彩信的方式进行投诉的一律不受理。

2、信访人要用真实姓名客观准确填写有关信息，特别注意要留下手机号码；

3、内容简明扼要，客观真实，原则上一信只反映一个问题，并且不得利用网上信访捏造、歪曲事实和诬告、陷害他人；

4、妥善保存提交投诉件后获得的受理编号和查询码。

**（三）手机信访不予（不再）受理范围**

对下列情形，依照《信访工作条例》有关规定，不予（不再）受理：

1、应当通过审判机关诉讼程序或者复议程序、检察机关刑事立案程序或者法律监督程序、公安机关法律程序处理的，涉法涉诉信访事项未依法终结的；

2、已经受理或者正在办理期限内的；

3、已有处理意见且正在复查期限内的，或者已有复查意见且正在复核期限内的；

4、对复核意见不服，仍然以同一事实和理由提出投诉请求的；

5、在规定期限内未申请复查、复核的；

6、不受理匿名以及事实不清、责任主体不明的信访事项。

五、工作要求

**（一）登录浏览。**微信信访由县信访办办信接访科牵头负责，短信信访由县信访办群工科牵头负责，每天定时登录账号、查看专号，浏览群众网上信访、短信信访情况，对反映诉求进行甄别，明确处理意见。各乡镇（街道）、县级以上人民政府工作部门明确专人负责此项工作办理。

**（二）转办交办。**对群众通过忠县信访微信公众号反映的信访诉求按照原网上信访工作要求转（交）办理；对群众通过手机短信反映的信访诉求按照“书记、县长阅批信件”要求转（交）办理。

**（三）审核回复。**各承办单位要对“手机信访”办理情况和回复内容严格审核把关，回复内容须审慎严密，符合国家法律法规和行业规定。对通过“短信信访”的信访诉求，原则上采用简易程序15天内办结，情况特殊、内容复杂的可延期30天内办结。

**（四）统计汇总。**各单位建立“手机信访”办理工作台账，于每月30日前主动向县信访办反馈办理情况。县信访办相关科室定期梳理汇总、分析研判“手机信访”办理情况，并在一定范围通报，重大敏感信访留言及时报县委、县政府。

**（五）跟踪督办。**各单位要加强对“手机信访”办理工作的协调、处理、审核、备案等工作，办理工作情况将纳入年终综合目标和信访工作单项考核。县信访办将强化工作督办，持续跟踪问效。

忠县信访工作（群众工作）联席会议 2022年4月24日印发