

兴县住房和城乡建设管理局文件

兴住建字〔2025〕26 号

签发人：王建珍

兴县住房和城乡建设管理局 信访化解工作方案

根据省、市、县有关要求，为妥善处理信访突出问题和群体性事件，切实做好当前社会稳定工作，进一步推动“事要解决”和“案结事了”，有效化解突出信访问题，结合我局信访工作实际，特制定本方案。

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，用群众工作统揽信访工作全局，牢记为民宗旨，发扬务实作风，进一步密切党和政府与人民群众的血肉联系，紧紧围绕“事要解决”与“案结事了”，切实维护群众合法权益，妥善解决群众合理诉求。

二、工作目标

按照省、市、县关于信访化解工作要求，切实加强矛盾纠纷和信访突出问题排查化解力度，尤其是可能引发群体性事件和过激行为的信访突出问题和矛盾纠纷，全面掌握容易出现矛盾的环节，采取积极有效的工作手段和措施，切实解决合理诉求，集中分析对策，加大防范措施，最大限度地减少不稳定因素，以重点突破带动“事要解决”和“案结事了”。把问题解决在基层，把人员稳控在当地，杜绝上市到省进京上访信访。为我县各项工作的顺利开展作出积极的贡献。

三、基本原则

坚持讲政治、顾全大局、妥善处理、防范在先、避免聚集的原则；坚持统筹兼顾和整体推进、权责一致、依法行政的原则。

四、工作实施

（一）准备阶段。各股室和下属单位要组织得力人员，对本部门的突出信访积案进行全面摸底调查，切实做到总量清楚、类别明确、台账详实。在此基础上，落实领导包案制度，明确包案领导、工作任务、责任单位和化解期限。

（二）集中稳控阶段。各股室和下属单位对一时化解不了的矛盾纠纷和重点稳控人员要逐一落实稳控措施，加强工作和预警防范。对可能引发社会事端和极端事件的事项，要按照“一个信访案件、一名包案领导、一个工作小组、一次

协调会议、一套工作方案、一套稳控措施”的办法，坚持多措并举，全力攻坚克难。通过深入分析案情，找准问题症结，因地因人因事制宜，采取针对性、实效性强的化解措施，研究制定切实可行的化解方案，明确工作步骤和相关责任，真正做到思想上高度重视，方法上积极稳妥，处置上快速准确，有效推动重点信访问题得到及时化解，确保及时发现消除各类不安定、不稳定苗头隐患。

五、结案标准

事实清楚，定性准确，适用法律法规和政策正确，处理意见恰当，程序规范，手续完备，处理结果与信访人见面并有信访人签字，办结报告须经包案领导本人审核把关并签字。

六、工作要求

（一）排查到位。各股室及下属单位内所有信访问题做到底子清、情况明，不留空白。

（二）责任到位。针对排查出的重点问题和重点人员，逐一落实包案领导和责任，层层落实责任。

（三）措施到位。实行“专人稳控”和“联合稳控”相结合，做到信访维稳工作上下统一。

（四）配合到位。在明确工作职责的基础上，更要落实好齐抓共管，责任共担的职责。

（五）重点对象稳控到位。对排查出的重点对象，一定要采取有效措施，指定专负责，看死盯牢，确保不发生上市

到省进京非正常上访。

(主动公开)

兴县住房和城乡建设管理局

2025年4月21日

