

# 中共无锡市委办公室文件

锡委办发〔2014〕99号

---

## 中共无锡市委办公室 无锡市人民政府办公室 关于推进阳光信访系统建设的通知

各市（县）区委和人民政府，市委各部委办，市各委办局，市各人民团体，市各直属单位：

为贯彻落实党的十八大、十八届三中全会和中央《关于创新群众工作方法解决信访突出问题的意见》（中办发〔2013〕27号）精神，积极使用创新社会治理体制的新要求，不断满足人民群众对改进信访工作的新期待，以信息化建设和应用为突破口，推动信访工作效能水平和公信力的全面提升，根据市委、市政府领导指示要求，现就加快推进阳光信访信息系统建设的相关要求通知

如下：

## 一、充分认识推进阳光信访信息系统建设的重要意义

推进阳光信访信息系统建设，是党的十八届三中全会对改革信访工作制度作出的决策部署，是适应时代发展和群众需要的重要依托，是促进社会矛盾及时就地化解的重要举措，是提高信访工作管理水平的重要保障，是接受社会监督、提高信访公信力的重要途径。各地各部门各单位要充分认识推进阳光信访信息系统建设的战略性、根本性、基础性意义，切实把思想和行动统一到中央的决策部署上来，增强推进阳光信访信息系统建设的紧迫感和责任感，主动适应信息化的大趋势，掌握信息化的规律特点，强行推动入轨，让群众会用、感到好用、愿意去用，使之逐步成为群众反映诉求的主渠道、政府了解民情的新窗口。

## 二、推进阳光信访信息系统建设的总体要求

（一）指导思想。推进阳光信访信息系统，要以党的十八大、十八届三中全会和习近平总书记系列重要讲话精神为指导，以改革为动力，以解决群众合理合法利益诉求为核心，坚持服务大局、服务改革、服务群众、服务基层，加快推动现代信息技术支撑业务流、信息流、管理流的有机结合，为信访工作创新发展提供支持，有力促进信访工作公开透明。

（二）基本原则。阳光信访信息系统建设是一项系统工程，必须坚持建设与管理并重，尊重工作规律，把握基本原则：要坚持统一领导、统一规划、统一标准，严格标准，严格遵循经过科

学论证制定的建设方案，严格按照规定的技术体制和管理办法，在整合现有设备和系统的基础上认真组织实施，防止各行其是、相互封闭、重复建设。要坚持条块结合，正确处理条块关系，在工作要求和业务标准上以条为主，在系统建设和运行管理上以块为主，既要满足资源整合、信息共享、互联互通的要求，又要满足属地业务管理应用的需求。

（三）总体目标。按照中央和省要求，阳光信访信息系统依托互联网建设，并纳入全国统一的网上信访信息系统，进一步畅通和拓宽群众诉求表达渠道，规范网上事项受理办理程序，接受社会监督，推动相关地区部门单位落实工作责任，维护正常信访秩序，形成加强和改进信访工作的良性循环。具体要做到“三化”：一是业务流程标准化。把《信访条例》规定的程序要求和工作职责，在系统中固化规范，实现法规流程的信息化再造。二是处理过程透明化。依托全国网上信访信息系统，实现信访事项网上流转、网上处理，处理环节、进展和结果公开透明，方便群众查询评价，接受社会监督。三是统计分析智能化。实现信息数据的自动采集、汇总和分析，提高信访数据深度运用水平。

### 三、加快建设阳光信访信息系统

（一）整体架构。阳光信访信息系统建设要实现“横向到边、纵向到底”。市本级系统实现市信访局横向与市各部门各单位互联互通，纵向要延伸到各市（县）区、各镇（街道、园区）。今后，能够在网上运行的，要全部纳入，做到“一网通”。

(二) 责任分工。阳光信访信息系统软件开发建设由市信访局统一负责，并按国家和省要求，制定统一的术语规范和业务数据标准，指导各地和市各部门各单位系统建设；各市（县）区负责系统接入本级时有关硬件设备的采购和相关设施的建设，并切实做好各镇（街道、园区）系统接入的相关工作。

(三) 建设步骤。2014 年底，完成市、市（县）区、镇（街道、园区）三级阳光信访信息系统建设，达到运行条件，全面实现来信、来访、来电、网上投诉等“信息网上录入、流程网上管理、活动网上督查、绩效网上考评”。2015 年初，全面实现省、市、市（县）区、镇（街道、园区）四级互联互通。

#### 四、深化阳光信访信息系统应用

(一) 扩大应用覆盖范围。把来信、来访、来电、网上投诉等不同形式受理的信访事项，全部纳入阳光信访信息系统统一流转，实现对信访形式的全覆盖；把受理办理、交办转送、复查复核、督查督办、统计分析、考核评估等信访业务各个环节，全部纳入阳光信访信息系统统一管理，实现对工作过程的全覆盖；把各个层级有权处理信访事项责任部门的信访工作，全部纳入阳光信访信息系统统一运行，实现对工作范围的全覆盖。

(二) 提升整体工作效能。利用阳光信访信息系统，将信访业务工作流程进行数字化运转，实现全过程的跟踪、问效和查究。坚持让群众少跑路、让数据多跑腿，优化网上信访工作流程，进一步缩短办理周期，提高工作效率，最大限度地降低群众的信访

成本。对信访事项办理的实现要求实行届时提醒，对信访工作程序性规定实行过程跟踪，对群众不满意的信访事项实行网上督查，对信访数据实行分类识别统计，对及时受理率、按期办理率、群众满意率等实行即时监测，推动及时就地解决问题。

（三）强化社会监督评价。把网上公开作为基本形式，健全完善信访信息发布制度，加大信访工作政策解读力度，公开信访规程规范，以公开促公正、以透明保公信。公开信访事项处理过程和办理结果，让群众清楚去向、了解过程、知道结果、进行评价；创新形式和载体，通过互联网、手机短信、电子触摸屏等方式，让群众看得见、查得到、评得了，保障群众的知情权和监督权。发挥信息化优势，探索引入第三方评价机制，对有权处理信访事项的责任部门和信访人实行双向评判，扩大社会监督的广度和深度。借助各种媒体多渠道、多方式地广泛宣传信访工作信息化的新举措、新进展、新成效，主动引导舆论，传递正能量，争取社会认同、群众支持。

（四）提高分析研判水平。依托阳光信访信息系统，建立智能化、数字化、图表化的数据分析模型，深入开发信访数据资源，通过数据自动采集、归类汇总、统计分析，从定性、定量两个层面，及时研判信访形势、了解群众诉求、排查矛盾纠纷、评估工作实效、预测趋势走向，向党委、政府及有关部门单位提出有针对性、预见性和建设性的意见建议，提升信访部门服务决策的能力和水平。

## 五、切实加强组织领导

(一) 强化领导责任。推进阳光信访信息系统建设是中央要求，是规定动作，不能做选择、搞变通、打折扣。各级党委、政府要把推进阳光信访系统建设作为改革信访工作制度的重要内容，成立专门领导小组，切实加强领导，统筹谋划推进，精心组织实施，强力推动各级各部门各单位无条件接入阳光信访信息系统。要加大人财物的投入，为阳光信访信息系统的建设提供充足保障。

(二) 落实工作任务。各地各部门单位要根据工作目标和建设任务，研究制定具体的实施方案并组织实施。市信访局在做好市级阳光信访信息系统建设的同时，要科学谋划、组织指导各地各部门各单位的阳光信访信息系统建设应用工作，确保各项任务落实到位。

(三) 充实专门力量。各地各部门各单位要立足实际，选派大局观和责任心强，熟悉信访业务，精通信息技术的同志具体负责这项工作，并保持人员的相对稳定，确保工作有人管、系统会使用。市信访局要采取多种形式，加大培训力度，不断提高阳光信访信息系统应用的能力和水平。

(四) 抓好督导检查。市信访局要会同市委督查室、市政府督查室适时对阳光信访信息系统建设情况进行专项督查，及时掌握工作进展情况，督促整改薄弱环节，确保阳光信访信息系统的建设扎实有序推进。对推进工作不力、解决群众问题效率低下的，

对弄虚作假、敷衍应付以及“网上空转”的，责令整改，并通报批评。

（五）注重宣传引导。要结合国家信访局出台的《关于进一步规范信访事项受理办理程序引导来访人依法逐级走访的办法》、《关于进一步加强初信初访工作办理的办法》，加大阳光信访信息系统的宣传力度，积极引导群众通过阳光信访信息系统提出信访事项，依法逐级表达信访诉求，压实地区和部门解决问题的责任，推动矛盾及时就地化解，推动形成畅通有序务实高效的信访新秩序。

中共无锡市委办公室  
无锡市人民政府办公室  
2014年10月23日

（此件下发至镇（街道、园区））

