

济宁市兖州区信访局 2025 年政务公开 工作实施方案

为深化信访工作公开化、规范化建设，切实保障群众合法权益，推动构建阳光透明、依法依规的信访工作体系，现根据《济宁市兖州区人民政府办公室关于印发 2025 年济宁市兖州区政务公开工作要点任务分解表的通知》（济兖政办字〔2025〕7 号）文件精神，结合信访局工作实际，制定本实施方案。

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，全面贯彻党的二十大精神，深入落实《中华人民共和国政府信息公开条例》以及国家、省、市、区关于政务公开工作的决策部署，坚持以人民为中心的发展思想，紧紧围绕区委、区政府中心工作和社会公众关切，深化信访领域信息公开，增强信访工作透明度和公信力，充分发挥政务公开促落实、促规范、促服务的积极作用，为优化区域营商环境、推动经济社会高质量发展提供有力保障。

二、总体要求

（一）严守法规底线，规范公开流程。严格遵循《信访工作条例》《政府信息公开条例》等法规政策，将依法依规贯穿信访政务信息公开全流程。建立信息发布合法性审查机制，确保公开内容不触碰国家秘密红线，妥善保护信访人隐私及企业商业秘密，以法治思维筑牢信息公开安全屏障。

（二）坚持求真务实，确保内容可靠。以“件件有依据、事事可查证”为准则，对信访统计数据、案件处理结果等信息开展多轮核查。建立信访信息动态纠错机制，对已公开内容进行常态化“回头看”，杜绝因信息误差引发群众误解，以真实准确的信息回应群众关切。

（三）拓宽公开维度，提升响应速度。构建“全渠道、全领域、全周期”公开体系，除传统渠道外，主动通过信访新媒体平台、政务服务终端等载体，实时推送信访事项办理进度、最新政策解读等内容。对重大信访政策调整、群体性事件处置等信息，严格落实 24 小时内公开制度，确保群众第一时间掌握信访工作动态。

（四）聚焦群众需求，强化服务效能。建立信访信息公开需求动态分析机制，通过群众留言、满意度调查等渠道精准识别高频诉求。针对重复访、越级访等难点问题，创新“政策图解+案例解读+互动答疑”等公开形式，推动政务公开从“被动发布”向“主动服务”转变，切实将信息公开转化为解决群众急难愁盼的实际效能。

三、保障措施

（一）加强组织领导。成立区信访局政务公开工作领导小组，由局长任组长，分管副局长任副组长，各科室负责人为成员。领导小组负责统筹协调全局政务公开工作，研究解决工作中的重大问题。领导小组下设办公室，具体负责政务公开日常工作的组织实施、督促检查和考核评估。各科室要

明确专人负责本科室的政务公开工作，形成一级抓一级、层层抓落实的工作格局。

（二）强化责任落实。将政务公开工作纳入各科室年度目标考核体系，明确各科室的政务公开工作职责和任务分工。各科室要按照职责分工，认真做好本科室相关政务信息的收集、整理、审核和公开工作，确保信息公开及时、准确、完整。对工作不力、未按要求完成政务公开任务的科室和个人，进行通报批评；造成严重后果的，依法依规追究相关人员责任。

（三）夯实平台建设。进一步发挥门户网站等信息公开平台作用，增强政府网站发布信息、解读政策、回应关切、引导舆论的功能，增进与公众互动交流，及时、准确发布信息。不断丰富公开内容、规范公开形式、全力推动政务公开工作实现高质量发展，扎实稳步推进基层政务公开工作。

（四）加强业务培训。根据实际工作需要，围绕新条例、政策解读、舆情回应等，结合信访工作实际，组织安排培训内容，有针对性地开展业务培训，不断提高机关工作人员做好政务公开工作的能力和水平。