

郑州市民政局文件

郑民文〔2014〕189号

郑州市民政局关于 做好信访事项群众满意度评价工作的通知

局属各单位，社区建设服务局，机关各处室：

为深入贯彻党的十八大、十八届三中全会精神，全面落实党中央国务院、省委、省政府关于当前信访体制改革的一系列工作要求，做好我局信访事项处理群众满意度评价工作，按照市委市政府关于做好全市信访事项处理群众满意度评价工作的指示精神，结合我局实际，现将有关事项通知如下：

一、目的意义

开展满意度评价工作是贯彻十八届三中全会精神，推进信访工作改革的总体要求，是配合实施逐级走访、放开网上投诉、打造“阳光信访”而实施的一项配套举措，也是提高信访工作

质量的有力抓手。各单位要高度重视，统一思想，强化责任，努力推动问题解决，实现工作目标。

二、目标任务

（一）提高群众参评率。对符合参评条件的信访人积极引导参与评价，年度群众参评率达到 100%。

（二）提高群众对信访工作的满意度。不断改进信访部门工作人员的服务态度和工作效率，在促进群众满意上下功夫，信访人对信访部门评价满意率达到 95%以上。

（三）提高群众对责任单位的满意度。不断推动责任单位改进工作质量，依法按政策解决信访问题，按期作出答复意见并送达群众，信访人对责任单位满意度要达到 90%。

三、工作重点

（一）明确责任主体，提高群众评价满意度。国家信访局满意度评价分为两部分：一是对信访部门的评价，即工作人员是否耐心接待，及时转办，积极协调监督等；二是对责任单位的评价，即工作人员是否在规定期限内作出告知、依法按政策解决信访问题、按期做出答复意见书并送达等。群众满意度评价对信访部门评价部分，责任单位是信访处，责任领导是信访工作分管领导；对责任单位评价部分，责任单位是包案单位，责任领导是包案领导。各责任单位要加强与信访人的沟通，积极引导信访人及时评价；在回访时对未参与评价的信访人，应

弄清未评价原因，耐心疏导，提供帮助，想方设法促使信访人作出评价。

（二）采取有力措施，提高群众对责任单位满意度。处理和办理信访事项的责任单位要规范信访事项受理、办理、答复流程，重点做好落地接收、受理告知、出具答复意见书等关键环节。注重与信访群众的沟通交流，做好答疑解惑工作，耐心细致地向群众宣传解释相关法律法规。定期对群众满意度评价情况进行跟踪分析，及时研究新情况、新问题，特别是对群众评价不满意的信访事项，要查找不足、分析原因、完善措施，有针对性地落实整改，努力提高群众对责任单位的满意度。

（三）转变工作作风，提高群众对信访处满意度。信访处不是解决信访问题的责任主体，但负有协调推动之责、检查督促之责，信访处要及时做好交办、督办、协调工作，善于把群众的意见，转化为推动责任单位认真履行职责、解决群众诉求的重要力量，对群众满意度低、意见大的单位要敢于动真碰硬，定期对评价结果进行综合研判，深入剖析信访事项办理工作中存在的问题和薄弱环节，及时向党委报告情况，以切实改进工作，不断提高质量效率。

四、工作要求

一是迅速行动、把握时限，按时办理，保质保量完成评价工作；二是对国家列入满意度评价的案件，要建立台账；三是

各责任单位每周四将群众满意度评价工作进展情况上报信访处；四是落实责任，把群众满意度评价工作纳入市民政工作年度考评范围，对工作不力、质量不高、成效不好的单位通报批评，达不到目标任务的责任单位和责任人取消评优评先资格。

五、组织领导

根据市信访工作领导小组的要求，我局成立开展信访事项处理群众满意度评价工作领导小组，市民政局党委书记、局长谢霜云任组长，市民政局班子成员任副组长，各处（室）负责人为成员。领导小组负责传达贯彻上级安排部署，统筹推进信访事项处理群众满意度评查工作的开展。

领导小组下设办公室，办公室设在信访处，党委委员、副调研员王惠林兼任办公室主任，信访处处长李红飞任办公室副主任，办公室负责统筹协调，确保工作运转顺畅、落实迅速、目标任务如期完成。



附件 3:

术 语 解 释

评价主体是信访人。评价对象是各级各部门信访工作机构和有权处理信访问题的责任主体。评价范围是国家信访局初次登记受理的非涉密署名的求决类来信、来访、网上投诉事项。评价内容分为对信访部门的评价内容（工作人员的服务态度和工作效率）和对责任单位的评价内容（工作人员的服务态度和工作效率、在规定期限内做出告知、依法按政策解决信访问题、按期做出答复意见书并送达）两部分。评价指标设置满意、基本满意、部分满意、不满意四项，选项四选一，并设置“留言”栏供信访人填写意见。符合评价条件信访事项指责任单位已出具答复意见书的信访事项。超期未评价信访事项指自责任单位受理之日起，群众在 120 天内未作评价的信访事项。评价率指已评价信访事项占符合评价条件信访事项数量的百分比。满意度指群众评价“满意、基本满意、部分满意”三项之和占已评价信访事项数量的百分比。