

平顶山市民政局

社会救助领域信访工作要求

11月16日上午，省民政厅召开了全省民政系统信访工作推进会，现将会议精神传达如下：

信访件办理总要求“严、真、细、实、快”。

关于社会救助领域信访办理要求：

一是**加强政策公开**。主动公开社会救助规范性文件，加强社会救助行政文书规范使用，**救助对象退出或停发资金，必须按照文件要求书面告知**。强化低保、特困人员长期公示（县、乡、村三级公示）。切实畅通群众诉求反映渠道，主动公开社会救助热线和监督举报电话，建立信访事项上下联动处置机制，引导信访群众按照政策规定依法依规求助，理性表达诉求。

二是**改进工作作风**。持续开展社会救助综合治理，突出整治群众身边的腐败和作风问题，对全省低保经办人员和村（居）“两委”成员近亲属享受低保情况登记备查，对“人情保、关系保”问题露头就打、见苗就掐。坚决纠正对待群众语气生冷、态度蛮横、缺乏耐心、推诿扯皮、故意刁难的现象。各级民政部门要积极主动履职尽责，创新工作方式方法，千方百计解决好困难群众的急难愁盼问题，依法维护群众合法权益，及时回应群众关切。

三是完善工作机制。按照《信访工作条例》和“三定方案”，进一步明确信访办理机构职责，建立信访、法治、综合、业务为一体，部门间协作推进的信访办理机制。横向方面，民政信访部门和业务部门形成合力，民政信访部门规范信访事项办理流程，规范使用信访文书，侧重程序处置和矛盾化解，压实信访办理责任，民政业务部门确保政策执行落实到位，做好为民服务基础工作；纵向之间，各级要形成合力，强化源头治理，加强初信、初访办理质效，严格落实首办负责制，依法依规维护群众合法权益，解决群众合理诉求，扎实做好社会救助领域信访工作。

