泗县信访工作联席会议办公室文件

泗信联办﹝2020﹞15号

**关于印发《泗县联合接访工作方案》的通知**

县直有关单位、部门：

《泗县联合接访工作方案》已经县信访工作联席会议召集人同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

泗县信访工作联席会议

办 公 室

2020年7月28日

**泗县联合接访工作方案**

为深化信访工作改革，充分发挥各职能部门的联动优势，提高初信初访办结率和群众满意度，积极营造“依法、文明、和谐、稳定”的社会环境。结合我县信访工作实际，现就开展泗县联合接访工作提出如下方案。

**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，深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，认真学习习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，坚持属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合的原则，紧紧围绕“阳光信访”、“责任信访”、“法治信访”，进一步畅通信访渠道，依托县来访接待中心，实施联合接访，实现“一站式接待、一条龙服务、一揽子解决”，确保群众合理诉求得到及时有效解决、合法权益得到有效维护。

**二、工作目标**

以“规范、便民、高效、有序”为目标，转变群众工作方法，创新信访工作机制，使群众的合理合法诉求在县来访接待中心通过联合接访得到有效化解，减存量、控增量，避免信访群众越级上访、多头上访和无序上访，切实提高初信初访的办结率和群众满意度。

**三、基本框架（工作架构）**

联合接访工作在县委、县政府和县委政法委统一领导下进行，地点设在县来访接待中心，设登记室、警务室、群众候访大厅、党政领导干部接访室、联合接访窗口、农民工工资协调办公室等。其中联合接访窗口主要由县公安局、县住建局、县自然资源和规划局、县房屋征收中心、县房管中心、县交通局、县农业农村局、县人社局等涉及信访问题较多的单位派员常驻开展联合接访(常驻单位根据信访量变化和实际工作需要动态调整)，建立“条块结合、以块为主、各方联动、高效有序”的工作模式。

联合接访日常工作由县来访接待中心统一管理，县联合接访中心主任由县信访局局长兼任，专职副主任由县信访局分管接访工作的副职担任。每个工作日由常驻单位安排一名熟悉业务（主要包括本单位工作业务、信访接待等方面）的同志到县来访接待中心参与联合接访；如遇有全国“两会”等重大节点或敏感时期，实行全天候联合接访。县司法局原则上每个工作日安排一名律师参与县党政领导接访或联合接访，同时，建立“两代表一委员”、乡贤、“五老”等组成的社会调解组织，根据需要参与县联合接访过程中的信访调解工作。

**四、工作流程**

县联合接访中心对群众来访，采取“统一登记受理，当场分类转办交办，责任单位现场接访，受理、办理并限期办结，跟踪督查督办”的办法，确保“有访必接、当场交办、限时反馈”，实现“反映诉求在中心，调处矛盾在中心，督办落实在中心”。

**（一）统一登记受理**

对来县上访的群众，首先由县来访接待中心工作人员发放登记表，填表登记，根据上访群众反映问题的性质进行分类、编号，同时做好来访情况的登记以及信访信息的录入工作。

**（二）分类转办交办**

根据上访群众反映问题的类别，分别进行转办、交办。

1.对于上访群众所反映的问题涉及到常驻县来访接待中心参与联合接访单位职责范围内的问题，由县来访接待中心工作人员直接转至常驻单位当面接谈、解决并答复。

2.对上访群众反映的问题不属于各常驻单位职责范围内的，由县信访局通知责任单位到场接待或经县党政领导接待后转至各责任单位受理、办理。各有关单位要及时将处理结果按规定答复信访人，同时反馈县来访接待中心。

**(三)单位限期办理**

各责任单位现场接待后未能当场解决答复的，或接到转办、交办单后，要按照《信访条例》规定，出具《信访事项受理告知书》，针对上访群众反映的问题组织专人严格按照有关政策、法律法规的规定，妥善化解处置，按期办结，作出处理意见，书面答复信访人，并反馈县来访接待中心。

**(四)组织调解处理**

1.当场调解处理。对于上访群众反映的问题事由相对简单、事实清楚、相关政策明确，可直接调解处理的，由负责接待的相关部门当场给予调解处理，上访群众对调解处理结果满意的，当场签订息访承诺书后结案并存档。

2.部门分管领导牵头调处化解。上访群众反映问题相对复杂，驻县联合接访的单位接访人员无法调处化解的，经县联合接访中心主任审核后，由责任单位分管领导在3个工作日内牵头调处，将有关情况向其单位主要负责同志报告，并提出解决方案。

3.组织责任单位联合调解处理。对涉及多个责任单位的复杂信访问题，由联合接访中心主任牵头，组织涉及的相关责任单位负责同志召开协调会议，专题会商会办，形成调解处理意见。

4.县级领导牵头调处。对重大疑难信访问题，经联合调解处理无法作出决定的，由县来访接待中心提请相关县领导协调研究解决。

**(五)跟踪督查督办**

县来访接待中心对所转办、交办的信访案件进行跟踪督查，填写《信访案件跟踪督办情况表》，责任单位接到督办单后7日内反馈结果。县来访接待中心对信访件办理的情况进行跟踪督查并及时通报。对办理信访事项不力、问题久拖不决，导致群众越级上访、非正常上访和重复信访的，及时报由组织纪检部门问责。

**五、工作职责**

县来访接待中心、入驻单位及有关部门要各司其职，认真做好相关工作，确保联合接访工作机制高效运转，体现实际效果。

(一)县来访接待中心负责认真做好来访登记、信访事项交办工作;对涉及多个部门的信访事项，及时召集相关部门进行协调;对复杂信访事项，通过牵头组织召开听证会等形式进行调处;研究、分析信访情况，及时向有关部门及县委、县政府提出完善工作的意见和建议。

(二)入驻单位负责及时受理县来访接待中心交办的信访事项，做好政策宣传和思想疏导工作，热心为群众释疑解惑;对交办、转办信访事项按县来访接待中心规定的期限内办结，书面回复信访人，并及时反馈办理情况，做到事事有着落、件件有回音。

(三)律师负责为上访群众提供法律咨询，开展法律援助，引导群众依法信访。

(四)县组织纪检部门负责对事权单位不按时办理、不按规定办理等失职行为进行查处。

**六、工作要求**

(一)县来访接待中心要根据信访工作需要，及时通知各相关单位负责同志到场参与联合接访和调处，各单位应积极予以配合。

(二)各单位常驻的接访人员要相对固定，并与原单位的其他工作相对脱钩，遵守县来访接待中心的各项纪律。其职务、职级由派出单位统一管理，行政关系、编制保留在派出单位，享受原单位的工资、奖金、福利、社保等待遇。

(三)各单位派驻的接访人员要对联合接访工作高度负责，认真履行岗位职责，严格遵守各项工作纪律和规定制度，服从统一管理。

(四)县来访接待中心要切实发挥组织协调作用，强化各部门的工作责任，形成工作合力，加强督促检查，确保联合接访工作取得实效。

(五)常驻联合接访的各相关单位要密切配合，通力协作，以高度的责任感、最大的耐心开展工作，确保联合接访工作取得实效。