

## 石台县人民政府办公室关于印发石台县政府 领导接待信访群众工作制度的通知

石政办〔2014〕19号

各乡镇人民政府，牯牛降景区管委会，县工业园区管委会，县政府各部门、各直属机构：

经县政府同意，现将《石台县政府领导接待信访群众工作制度》印发给你们，请遵照执行。

石台县人民政府办公室

2014年9月29日



## 石台县政府领导接待信访群众工作制度

根据国务院《信访条例》和中央、省、市关于领导干部接待来访有关规定，按照党的群众路线教育实践活动和县委“强责任、敢担当、转作风、促发展”专题活动的要求，为切实做好县政府领导接访工作，进一步畅通和拓宽群众诉求表达渠道，密切与人民群众的联系，维护群众合法权益，从源头上预防和减少不和谐不稳定因素，推动县政府来人接访工作规范化、制度化，结合实际，制定本制度。

### 一、接访工作原则

(一) 坚持“谁分管、谁接访、谁负责”原则，处理接访事项。

(二) 坚持公平、公正、公开原则，依法按政策处理接访事项。

(三) 坚持实事求是、解决实际问题与疏导化解矛盾相结合的原则，处理接访事项。

(四) 坚持依法维护接访秩序原则，处理接访事项。

### 二、规范接访流程

(一) 坚持首问负责登记，在接访前县政府办公室负责引导



来访人填写《接待群众来访登记表》，做好来访人来访时间、基本情况、人数、反映诉求等事项登记。

(二) 按照“谁分管、谁接访、谁负责”要求，根据来访人反映事项内容，先由县政府办公室进行协调处理。对一时处理不了、来访人要求县政府领导接访的，由县政府办公室通知有关责任单位前来参与接访，同时向分管县长报告，由分管县长接访。

(三) 坚持集体访到县信访局接访，县政府办公室根据来访人反映事项，通知县信访局做好接访准备，分管县长到县信访局接访，并通知有关责任单位参与接访。

(四) 分管县长因公不在县内的，由常务副县长负责接访；分管副县长、常务副县长均因公不在县内的，由县长负责接访；分管副县长、常务副县长、县长均因公不在县内的，由在办公室处理事务的排名靠前的副县长负责接访。

(五) 来访人反映事项能够当场处理的问题，接访领导应及时给予解答或提出处理意见，责成有关部门立即办理；对不能当场处理、需要有关责任单位进一步调查了解、研究处理的问题，接访领导提出处理原则意见，责成有关部门在规定时间内办理；对情况复杂、涉及面广、影响较大的重大疑难信访问题，接访领导提出处理原则和思路，提交相关会议讨论解决。



(六) 对来访人已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政 复议等法定途径解决的涉法涉诉信访事项，应积极引导来访人依照法定程序向有关机关提出。

(七) 对来访人在来访过程中出现缠访或闹访等违法行为的，县信访局、县政府办公室应及时通知公安部门派人劝解，并根据实际情况，做好现场取证和采取必要的现场处置措施。

### 三、工作要求

(一) 领导同志接访要积极、热情、耐心、认真、细致地 做好沟通交流、解疑释惑、情绪疏导工作，想方设法帮助解决群众反映的问题。

(二) 县政府办公室要健全完善县政府领导接访工作台帐，包括来访人姓名、单位和地址、反映的主要问题及问题发生地、产生原因、接访处理意见、责任单位、办理结果等，每周汇总报送县委、县人大、县政府、县政协主要领导。

(三) 各责任单位要高度重视，对县政府领导接访交办的事项，能够解决的要及时办理回复，不能及时解决的要做好解释工作，力争把问题消除在萌芽状态、解决在初发阶段，促进社会和谐稳定。

(四) 县信访局、县政府督办室要做好县政府领导接访交办事项的跟踪督查工作，确保信访事项及时处理、按期办结回复，



促进“案结事了”和问题解决。

(五) 信访工作责任重大，坚决杜绝闭门不见、敷衍塞责、以批示代替接访等现象发生。对不接访行为，应接访同志要向县委、县政府作出书面解释。因接访不力出现重大问题的，应接访同志要负主要责任。

本制度自发布之日起执行，由县政府办公室负责解释。