

中共江苏省委江苏省人民政府关于进一步 加强和改进信访工作的意见

苏发〔2003〕26号

2003年12月1日

信访工作是党和政府工作的重要内容。做好新时期信访工作,切实维护群众利益,妥善处理人民内部矛盾,对于贯彻落实“三个代表”重要思想和党的十六大、十六届三中全会精神,密切党与人民群众的血肉联系,促进改革发展,维护稳定大局,实现“两个率先”,具有十分重要的意义。为进一步加强和改进信访工作,现提出以下意见:

一、各级党委和政府要高度重视信访工作

1.进一步认识信访工作重要性。信访工作直接联系群众,是党和政府体察民情、了解民意的重要窗口,是为民办事、维护群众利益的重要途径,是化解矛盾、维护社会稳定的重要手段,也是接受群众监督、密切联系群众的重要桥梁。做好信访工作,有助于帮助群众解决困难,解疑释惑,统一思想,凝聚人心;有助于争取群众对改革发展政策措施的理解和支持;有助于及时把问题解决在基层、解决在内部、解决在萌芽状态;有助于直接听取群众的批评、意见和建议,改进领导作风和工作作风,防止和克服官僚主义和形式主义,是实践“三个代表”重要思想,坚持立党为公、执政为民的具体体现。各级党委和政府要充分认识做好新时期信访工作的极端重要性,把信访工作摆在重要位置,越是加快改革、加快发展,越要重视加强和改进信访工作,充分发挥信访工作在实现“两个率先”进程中的重要作用。

二、把信访工作的立足点放在为群众解决问题上

2.严格实行首问负责制。做好信访工作的关键是要为群众解决问题。受理群众初信初访的部门和单位要认真负起责任,设身处地为群众着想,带着感情做信访工作,切实解决应该解决而又能够解决的问题,努力提高群众初信初访的一次性结案率。各级信访部门对群众反映的问题要逐一登记建档,明确解决单位、部门及责任人,限期解决,定期督办检查。要实行首问负责制,绝不允许推诿扯皮、敷衍塞责。解决问题的情况要及时向本人反馈,并做好政策法律解释和思想工作。对一时

解决不了的问题,要说明情况,耐心细致地做好思想疏导工作,求得群众理解,理顺群众情绪,切忌工作方法简单粗暴,激化矛盾。

三、全面落实信访工作领导责任制

3.进一步完善信访工作领导体系。建立健全各级、各部门信访工作领导小组,加强对信访工作的领导和协调。各级各部门的主要领导是信访工作第一责任人,要对本级本部门的信访工作负总责;分管信访工作的领导要直接负责;其他领导成员要抓好分管部门和单位的信访工作,形成一级抓一级、一级对一级负责的信访工作领导体系。健全党委常委会和政府办公会研究信访工作的制度。市、县(市、区)委常委会每年都要听取信访工作汇报,研究部署信访工作;市、县(市、区)长办公会要及时研究信访工作,解决工作中的突出问题。

4.各级领导要亲自处理来信来访。要认真阅批群众来信,接待群众来访,帮助群众解决问题。对影响面大的重大问题,主要领导同志应亲自过问,一抓到底。要通过市、县(市、区)长电话(便民热线)、信箱和信访网站等载体,进一步拓宽听取群众意见和建议的渠道。领导干部要经常深入基层,变群众上访为干部下访,帮助群众解决生活中遇到的困难和问题。各级党委和政府及其组织、人事部门要将领导干部做信访工作的情况列入目标管理和干部考核的重要内容。在年度述职和任免考察时,要认真考核、考察干部做信访工作的实绩。

5.严格实行信访工作责任追究制度。凡有下列情形之一的,要依据党纪、政纪对有关地方、单位的领导和直接责任人进行责任追究:一是对群众信访反映的问题敷衍推诿,导致矛盾激化,引起突发事件和群体性事件并造成严重影响的;二是因工作失职、处置不当,导致群众重复去京上访,造成严重影响的;三是对群众反映的符合政策、法律规定的问题,应当且有条件解决而未及时解决,造成群众反复越级上访并造成严重后果的;四是打击报复信访群众,严重侵害群众合法权益的;五是

迟报、漏报和瞒报重大信访情况,贻误处理问题的时机,造成严重后果的。

四、进一步健全各级党政领导信访接待日制度

6. 各级各部门都要坚持和完善党政领导信访接待日制度。市级党政领导接待群众来访每月安排不少于1次;各县(市、区)及省级机关有关部门领导实行双周接待制,每月安排接待群众来访不少于2次;乡镇(街道)党政领导实行每周接待制,每月安排接待群众来访不少于4次。接待地点一般设在当地信访部门接待室,并向群众公示。

7. 切实提高领导信访接待效果。要把群众反映的问题是否得到及时、妥善解决,作为检验领导信访接待日制度成效的主要标准。每位参加接待的领导既要负责接待,又要负责问题的处理,需要和其他领导沟通、协调的,也由接待领导负责,一抓到底。

8. 加强督促检查。要制定党政领导信访接待日制度考核细则,加大对党政领导信访接待日制度实施情况督查的力度,并在一定范围内进行通报。对党政领导接访后交办的事项,有关部门应认真办理,妥善解决,加强督查,抓好反馈,做到事事有结果,件件有回复。

五、加大对重要信访问题的处理力度

9. 强化对去京上访的控制化解工作。今后对所有的去京上访,都要逐一分解到有关单位、落实到责任小组,领导班子中要有具体人分管,要有直接责任人。责任小组和责任人名单要上报省信访局;处理情况要限期上报,逾期未报的,要追究责任。对一些老大难问题,主要领导要亲自挂帅,采取各种措施,限期妥善解决。对各地去京上访情况,省信访局逐月进行通报。

10. 加大重要信访案件的查办力度。对于中央领导的批示件和交办件,实行专人负责,抓紧落实,及时反馈,按期上报;对于省委、省政府领导批示交办件,要及时落实责任单位,办理情况须由领导同志签字后方可上报。省信访局对掌握的重点案件,要及时梳理,按案件的性质报送相关领导和相关部门,并跟踪案件的办理进程。所有重要信访案件,都要严格把好查办质量关,对查办报告内容不清,处理结果避重就轻、敷衍了事或处理意见不明确的,要坚持原则,责成承办单位重新办理。各级党委、政府办公厅(室)和信访部门要加强对领导交办案件的检查督办,定期通报处理情况。对重

大信访问题,省信访局可直接请市、县(市、区)分管领导或县、市、区主要领导来省研究处理意见,有关地方和部门要按规定的时限和要求,件件回告处理结果。

11. 进一步加强重点地区和重点时期的信访工作。继续对去京上访量较大的县(市、区)实行信访工作重点管理,规范和完善对重点管理县的核定工作。建立和完善重大信访事项报告制度。对可能去京上访、特别是集体上访要加大控制力度,有关领导要亲自挂帅,进行组织协调,靠前做工作。对已经发生的去京上访和规模较大的来省集体访,有关地方和部门接通知后,要在规定的时限内派有关负责同志去京来省做好上访群众的劝返工作。严格执行定点归口联合接待制度,切实维护党委、政府机关正常的工作秩序。加强重点时期的信访工作,加强驻京信访工作小组的力量,保证重大节庆活动期间和敏感时期不发生群众进京上访,特别是集体上访。

12. 切实做好信访老户工作。要针对不同情况,进行专题研究,对所有信访老户的问题,逐一会办,提出具体的处理意见。对他们反映的问题、提出的要求,凡是合理的,都要及时解决;要求不合理难以解决的,要深入细致地做好说服疏导工作,防止重复上访、越级上访。对坚持无理要求,不听教育劝阻非正常上访,触犯法律法规的,要依法严肃处理。

13. 进一步做好信访信息工作。各级各部门要及时捕捉重大信访苗头,加强对信访趋势的预测,对群众来信来访反映的重大情况和异常突发事件,要及时向上一级党委、政府和信访部门报告,并续报处理情况和结果,不得迟报、漏报和瞒报。各级信访部门要定期综合分析报告群众来信来访情况,把握信访动态,为党委、政府提供综合性、预警性、前瞻性的信息服务。

六、妥善处理好涉法信访问题

14. 继续以贯彻实施《信访条例》和《江苏省信访条例》为重点,狠抓各项法规的落实。加强对基层贯彻执行《条例》的监督和检查。加强对基层干部的法制教育,提高依法处理信访问题和依法行政的能力和水平。运用行政调解、行政复议、行政仲裁等手段,依法解决涉及行政争议方面的信访问题。重视将涉法类信访事项引导、分流到司法途径去处理解决。积极开展各种形式的法律服务活动,组织律师参与信访接待工作,为上访群众提供

法律咨询和服务。积极引导群众依法进行信访活动,依法行使公民的民主权利,维护正常的信访秩序。

15.各级司法部门和行政执法部门要切实履行职责,通过调解、仲裁、诉讼和行政复议等手段,依法解决矛盾纠纷,妥善处理涉法信访问题。对涉及司法机关信访问题的处理落实情况,各级政法委员会要进行检查,对重大疑难问题,要加强协调和督办。

七、进一步建立和完善信访工作的长效机制

16.深入开展矛盾纠纷排查调处工作。要加强调查研究,了解群众关注的信访难点、热点问题,及时发现和掌握本地区、本部门和本单位的矛盾和纠纷,采取有效措施,进行妥善处置。坚持做到日常排查与重点排查相结合,抓早抓小,坚决防止小矛盾演变为大矛盾、个体性矛盾演变为群体性矛盾、利益性矛盾演变为政治性矛盾,把矛盾解决在萌芽状态。对排查出的问题要明确责任单位、责任人,限期解决,避免矛盾纠纷激化或酿成越级集体上访和群体性事件。各市、县(市、区)每季度要进行一次系统排查,对重大问题和涉及全局性的问题,要及时上报。

17.坚持“分级负责、归口办理”和“谁主管、谁负责”的信访工作原则。各级各部门要统一协调,齐抓共管,责任到人。各级各部门对已经受理的信访问题要一件一件抓落实,加强跟踪督办工作,尽快回告处理结果。

18.做好人民建议的征集、采纳工作。总结推广人民建议征集工作的成功经验,不断提高工作水平。树立全局意识、超前意识和实效意识,围绕党委、政府的中心工作,围绕群众关心的热点问题,开展专题征集活动,突出抓好高层次的建议,为领导决策服务。抓好可采纳的人民建议的处理落实。对价值较高并已经产生较好经济效益和社会效益的人民建议进行跟踪反馈。大力宣传人民建议征集成果,对提出有价值的人民建议的个人实行备案制,给予相应的奖励。

八、进一步加强基层和省直单位的信访工作

19.做好基层基础工作。农村基层的信访工作以乡(镇)为重点,并延伸到村组,乡镇、街道都要配齐配强专职信访工作人员,建立健全基层工作网络,建成一批文明接待示范场所。城市基层的信访工作以社区为重点,积极探索新形势下社区信访工作的有效途径,切实解决好有些信访“无口可

归”或“多口难归”的问题。充分发挥街道办事处和居委会在社区信访工作中的作用,落实社区信访工作责任制,逐步实现社区信访工作的规范化、制度化。

20.省直各单位要切实加强信访工作。明确分管信访工作的领导,设立与信访工作任务相适应的工作机构,或配备适当数量的专、兼职信访干部,并加强对本系统信访工作的检查指导。要建立部门领导信访接待日制度和阅批重要群众来信的制度;在方便群众出入的地方设立信访接待室;按照“分级负责、归口办理”的原则,认真受理和及时处理涉及本部门的信访问题。省信访局要对省直部门设立信访接待室和开展领导接待日活动的情况进行检查,并通报检查结果。

21.加强对省直单位信访工作的综合管理,建立联席会议制度。对跨地区、跨部门、跨行业的重大疑难信访问题,省信访局要召集有关地区、部门和单位协调处理。

九、加强信访部门自身建设和信访队伍建设

22.各级党委、政府要高度重视和关心信访部门的工作,树立党政信访部门综合管理信访工作和协调处理重要信访问题的权威。各级信访部门代表同级党委、政府处理群众来信来访,对群众反映的信访问题有交办、立案查办、协调处理、督促检查和通报情况的职责与权力,并对各地各部门的信访工作实行目标管理。

23.切实加强信访干部队伍建设。要配齐配强信访部门的领导班子和工作力量。各级组织、人事部门要采取得力措施,加大对信访干部的培养、使用和交流力度。建立抽调后备干部到信访部门挂职和优秀年轻干部到信访部门锻炼的工作制度,不断增加信访队伍的活力。切实解决好信访干部的政治、生活待遇,落实信访岗位津贴,调动广大信访干部的积极性,促进全省信访工作的开展。

24.切实改善信访部门的工作条件。各级党委、政府要保证信访部门处理群众集体上访和办理重要信访案件等所需的业务经费,并列入同级财政预算,以利于信访工作的顺利开展。各地要根据接待上访群众的需要,切实加强信访接待室的建设。要继续开展创建信访文明接待室活动,为上访群众创造良好的环境。加快信访工作信息化步伐,提高信访部门的信息化建设水平,通过联网和信息共享,提高信访工作质量和效率。