

关于进一步加强和规范联合接访工作的意见

为整合资源力量，方便群众反映诉求，及时就地解决信访问题，现就进一步加强和规范联合接访工作提出如下意见。

一、总体要求

深入贯彻落实中央关于信访工作制度改革和信访法治建设的部署要求，坚持以依法按政策解决信访问题为核心，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，坚持一站式接待、一条龙办理、一揽子解决，形成统一领导、综合协调、部门负责、分类处理的工作格局，努力把信访事项特别是初次来访解决在初始、化解在属地。

二、方式方法

（一）分级分类接访。省（含省级）以下都要实行联合接访。认真贯彻落实依法逐级走访有关规定，分级受理职责范围内的来访事项，并按规定期限和程序办理。对越级上访的，不予受理，但要做好解释引导工作。对依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的投诉请求，通过法定途径分类处理。对涉法涉诉信访事项，引导来访人到有关政法机关反映诉求。

（二）领导干部定期接访。各地党委和政府领导、进驻部门领导干部要定期到联合接访场所接待来访群众。接访领

导干部的姓名、职务、分管工作及接访时间，在当地新闻媒体和联合接访场所提前向社会公布。要建立工作台账，明确承办单位和责任人，以便督办落实。

（三）领导干部带案下访。对疑难复杂信访事项，按照“谁主管、谁负责”“一岗双责”的要求，由相关领导干部带案下访、协调化解，做好思想疏导工作。化解情况要通过适当方式予以公开，接受群众监督。

（四）推行视频接访。有条件的地方可在联合接访场所建立视频接访系统，搭建快捷高效服务群众的远程接访平台，开展预约接访，方便信访群众就地反映诉求，方便领导干部面对面听取意见，方便责任部门点对点解决问题。

三、运行机制

（五）首办负责制。压实首办责任，及时受理，全程负责跟踪督办。信访事项处理全过程公开，接受群众评价，提高初访办理的质量和效率，确保第一时间、第一地点解决问题、化解矛盾。

（六）联合会商制度。对涉及多个部门的信访问题，由主责部门或信访部门组织协调，相关责任部门参与会商，共同研究制定解决方案。对联合会商难以解决的疑难复杂信访问题，可提请本级信访工作联席会议协调。

（七）信访听证制度。对社会关注度高、争议较大的信访问题，除涉及国家秘密及个人隐私的，可进行公开听证，以此促进问题解决、矛盾化解，实现息诉息访。听证会由主责部门或信访部门负责组织。

（八）社会力量参与机制。组织律师、心理咨询师和专业社会工作者进驻联合接访场所，辅助做好法律援助、心理咨询和情绪疏导等工作。组织党代表、人大代表、政协委员定期到联合接访场所接待来访群众，充分发挥老干部、老党员、老模范、老教师、老军人等参与解决信访问题的特殊作用。

（九）教育疏导机制。通过多种形式，加强经常性的法制宣传教育，着力引导来访群众依法理性反映诉求，规范信访行为。为进驻警务室创造良好工作条件，支持配合依法维护信访秩序。对违反联合接访场所有关规定、言行过激的来访群众，做好教育劝导工作。对信访活动中的违法犯罪行为，由政法机关依法处理。

四、组织管理

（十）改善接访条件。按照方便群众、布局合理、功能完善、环境友好的要求，改善接访环境，满足接访需要。

（十一）健全规章制度。制定进驻部门和人员工作制度，明确职责任务和岗位要求。实行接访公开承诺，工作人员挂牌上岗。严格来访登记、受理办理、转送交办、督查督办、信息录入等工作流程，做到规范有序、公开透明、便捷高效。

（十二）加强日常管理。有关部门要把政治素质好、业务能力强、工作作风实、善于做群众工作的干部选派到联合接访岗位并做到人员相对固定，连续工作时间一般不少于一年。对后备干部、新提任干部，要安排一定时间到联合接访场所挂职锻炼。派驻人员由信访部门和所在部门双重管理，

以信访部门管理为主。信访部门负责本级联合接访场所的日常管理，根据形势任务相机调整进驻单位和工作人员；对进驻部门和人员的工作情况进行考核，结果送组织人事部门和派驻单位备案，作为评先评优和干部选拔任用的重要依据。

（十三）严格责任追究。对接访过程中敷衍塞责、推诿扯皮，以及未按规定期限、程序受理和答复，引发群众重复来访、越级走访的，信访部门予以通报批评；情节严重或造成严重后果的，依照违反信访工作纪律处分的相关规定，由信访部门向有关部门提出责任追究建议。