

# 定州市信访工作联席会议办公室文件

定联办〔2020〕3号

## 定州市信访工作联席会议办公室 关于印发《有序恢复市群众工作中心接访工作 方案》的通知

各乡镇（办）、市直各部门：

《有序恢复市群众工作中心接访工作方案》已经市委常委会研究同意，现予以印发，望认真贯彻落实。

定州市信访工作联席会议办公室

2020年4月10日

# 关于有序恢复市群众工作中心接访工作方案

为深入贯彻习近平总书记在统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作部署会议上的重要讲话精神，认真落实省委、省政府和市委、市政府有关会议文件精神，统筹做好疫情防控和信访接待工作，有效应对可能出现的扎堆集中信访高峰等问题，在确保接访场所防疫安全前提下，有序恢复开放群众信访接待场所，坚持防疫和信访工作两不误双促进，共同保障群众健康安全和良好信访秩序，确保疫情前后信访形势平稳过渡。特制定如下工作方案：

## 一、开放时间

即日起，全市各级信访接待场所全部恢复接访。

## 二、形势分析

**(一) 扎堆走访极易发生。**疫情防控期间，因人员交通疫情管控，在激发广大群众爱国热情、弘扬奉献精神的同时，各类社会矛盾、家庭矛盾、民事纠纷导致群众在家议论增多、情绪不畅，甚至发生“民转刑”案件，很大可能会使信访事项增多。特别在恢复接访后，群众急于反映诉求或解决问题，有可能出现“扎堆走访”问题，给信访接待工作和社会稳定带来巨大压力。近期，农村（社区）防疫点位交通人员管制撤销后，已经有部分项目业主到政府门口非访发生。

**(二) 疫情防控风险增加。**当前，全市疫情防控取得阶段性胜利，实现“三零”目标，但仍然面临着市外境外输入型风险隐患，市群众工作中心恢复接访后，“扎堆信访”带来的人员集聚，加之复工复产带来的人员流动，都增加了交叉感染新冠肺炎疫情防控风险。

**(三) 集访隐患问题较多。**目前，集体访隐患主要集中在房地产、非法集融资、征地拆迁、幼儿代课教师、原部分乡镇企业索要社保待遇等方面。比如：部分房地产项目业主急于要求复工交房、金旭泰非法集融资挽损、高铁站前广场征地遗留问题、西张谦流转土地、东里元集体地分配可能引发集体访。个体访隐患主要集中在耕地纠纷、宅基确权纠纷、已入住小区办证交易、立案问题、家庭矛盾纠纷和信访老户。

### **三、工作举措**

**(一) 继续落实市级领导每日接访制度。**市群众工作中心按照上级要求恢复接访后，市级领导每天轮流在市群众工作中心坐班接访。每月 28 日前公示接访安排情况。(牵头单位：市联席办；责任单位：宣传部、报社、电视台、网信办)

**(二) 推行重点职能部门主要领导或工作专班接访制度。**参照省联席办做法和有关文件要求，建立重点职能部门主要领导或工作专班每周进驻市群众接待中心开展接访约访工作制度。市联席办根据涉信访问题较多的领域确定重点职能部门，实行科局主要领导或工作专班每周轮流接访制度，加大重点领域问题化解力

度，有效减少重复上访、越级上访发生，构建我市“大接访”的工作格局。相关工作专班或职能部门要主动上手、主动约访，建立与信访群众代表定期沟通联系机制，及时通报工作进展情况，稳定信访群众情绪，减少走访咨询施压问题发生。（牵头单位：市联席办；责任单位：相关职能部门或工作专班）

**（三）试行电话提前预约接访约访制度。**为提高解决信访问题的针对性，试行“电话预约接访”制度。坚持“接电即交办，交办即受理，接前先化解，未解必约访”，市群众工作中心交办后，责任单位要在 24 小时内与信访人联系承诺受理并加快解决，在预约部门或市级领导接访前解决的予以结案，未解决的再由中心统筹安排职能部门主要领导或市级领导定时定点约访解决。

市联席办负责制发公布市群众工作中心预约电话，信访群众应至少提前 5 天通过电话等方式预约接访，工作人员详细记录信访人姓名、电话、住址、诉求等情况。市群众工作中心每天梳理汇总群众预约情况，逐案研究确定责任单位及配合单位，于登记日次日以“交办函”或“信访系统交办”形式通报相应责任单位及配合单位，督促预先做好问题调查及协调化解等工作，并于 2 天内向群众工作中心反馈调查及沟通化解情况，信访人对责任单位解决答复意见满意的或同意责任单位化解的，市群众工作中心不再安排市级领导接访约访；对责任单位未按期反馈，或责任单位主要领导未能成功化解问题的，以及按期化解有难度确需市级领导协调调度的，再安排市级领导接访约访。市群众工作中心负

责提前确定市级领导约访安排，牵头责任单位提前向接访市级领导汇报前期协调化解情况，确保市领导提前熟知相关情况。对市领导临时有会议或其它公务活动不能接访的，由市群众工作中心负责向信访人通报解释。（牵头单位：市群众工作中心；责任单位：相关职能部门、乡镇办或工作专班）

**（四）引导群众通过非接触方式反映信访诉求。**积极引导群众采用网上、电话、写信等方式反映信访诉求，市群众工作中心安排专门人员分别负责来信、网络、来电等工作，及时梳理统计信访情况，及时进行处置，让数据多跑路，群众少跑腿，最大限度降低感染风险和信访成本，确保群众“足不出户”便可表达诉求。（责任单位：市群众工作中心）

**（五）开展隐患排查，加强信息预警。**各乡镇办、各部门要切实提高政治站位，增强政治敏感性和工作责任心，立即开展一次“信访隐患大排查”活动，及时掌握本地本部门不稳定因素及动态，做到早发现、早报告、早处置，把问题消除在萌芽状态，解决在基层。各级各部门要加强重大访情预警、重要信息共享和信息报送工作，特别是公安网监部门要强化访情技术监控，及时向有关乡镇或部门通报访情预警信息，提前通知责任单位做好劝导和稳控工作，确保不出现“神不知鬼不觉”的重大集访以及进京赴省访。（责任单位：各乡镇办、市直有关部门）

**（六）有效应对突发性群体访。**如发生突发应急事件，按照市委政法委《应急突发事件应急预案》规定启动相应处置工作。

对到市政府门口进行非正常上访的群体性事件或个体非访，由非访工作组及时通知相关乡镇办或责任单位，在最短时间内赶到并做好人员疏导劝离工作，引导至市群众工作中心反映问题。对拒不离开或挑头煽动闹事或有过激行为的上访人员依法采取强制措施。（责任单位：非访工作组、市群众工作中心、相关乡镇办和部门）

### （七）严格落实疫情防控措施。

1.做好测温登记工作。来访人员必须正确佩戴口罩、携带身份证件，人员之间保持1米以上距离，主动配合安保人员进行测量体温和信息登记工作，体温检测合格后扫码（登记）进入接待场所。未正确佩戴口罩和未扫码（登记）的，一律不得进入接访大厅。来访群众有发热、咳嗽、呼吸困难等症状的或境外来人及高风险地区来人，一律不予接待并及时上报市防控办。

2.严格控制来访人数。市群众工作中心安排专人维护来访人员秩序，及时劝说来访群众不得在接访大厅及周边聚集和逗留，严防发生聚集性疫情。对多人反映同一诉求的，按照《信访条例》规定推选5名（含）以下代表反映问题，随同来访的其他群众一律予以劝返，避免在接访场所聚集。驻中心警务室负责加强信访秩序维护工作，对拒不配合接访和防疫安排的来访人员，及时进行劝导，必要时采取强制措施带离，依法依规处置。

3.做好通风消杀工作。每日对信访接待区域特别是对门把手、电话、鼠标等公用物品进行至少2次全面消毒。保持接访环

境清洁，每日通风 3 次，每次 20-30 分钟。

4. 实行分室开窗接访。中心安排人员负责信访群众分流疏导工作，发放来访登记表，登记并确定接访部门及科室，引导信访人到相应接谈室协调解决。来访人员一律在大院或候访室候访，间隔 1 米以上。各接谈室一律开门开窗接谈，确保空气流通。中心接访区实行“零驻留”，接待完毕一批准入一批，避免在接访场所长期聚集。

#### 四、保障措施

**(一) 加强组织领导。**成立以市委副书记赵建斌同志为组长，市委常委、政法委书记张二文同志任副组长，信访局、政法委、公安局等相关部门主要负责同志及各乡镇办党委书记任成员的有序恢复接访工作领导小组，统筹推进市群众工作中心恢复接访、疫情防控、秩序维护、应急处置和后勤保障等工作。各乡镇办及市直部门也要制订工作预案，统筹做好疫情防控和接访工作。

**(二) 强化制度落实。**各位市级领导和重点职能部门要认真落实领导接访约访制度，确保不空岗、不断岗。相关责任单位要及时受理化解信访事项，真心诚意解决好群众的操心事、烦心事和揪心事，坚决杜绝逾期答复、不负责任和推诿扯皮现象发生。方案中涉及到的各责任单位要切实负起责任，按照职责分工，抓好工作落实。

**(三) 强化后勤保障。**市卫健委要保障市群众工作中心口罩、

手套、消毒液、洗手液、体温检测仪等接访防疫必备物资供应。为确保及时受理群众预约，市信访局要采购带录音功能的电话机等必要设备，安排专人记录、汇总预约信息，避免因长期占线影响群众情绪。

**(四)强化考核问责。**市联席办实行每月定期通报排名制度，列入各单位信访工作考核内容。在群众预约期间顺利化解信访事项且信访人取消预约的，该信访事项不再列入月度通报内容。对责任单位受理不及时、化解不力甚至造成不良影响的，市联席办及时上报有关市级领导。对不作为、慢作为、乱作为造成重大社会影响或被上级单位通报批评的依法依纪严肃追责问责。