

泾县人民政府信访局文件

泾信 [2021]10 号

泾县信访局关于修订印发有关规章制度的通知

各科室、中心：

为了进一步加强机关作风建设，强化组织纪律，规范办事流程，提高工作效率，树立勤政、廉洁、遵纪守法、务实高效、开拓创新的良好形象，我局对过去制定的各项制度进行了清理和修订，经局党组会研究同意，现将修订后的各项工作制度印发给你们，请认真贯彻执行。



机关效能建设制度

为进一步切实改进机关作风，提高机关工作效能，更好地履行工作职能，充分发挥工作人员的积极性，根据相关文件要求，建立本局岗位责任制、首问负责制、一次性告知制、限时办结制、服务承诺制、失职追究制、同岗替代制等七项制度。

一、岗位责任制

（一）机关总体职能

县政府信访局贯彻落实党中央关于信访工作的方针政策和决策部署，落实县委工作要求，在履行职责过程中坚持和加强党对信访工作的集中统一领导。主要职责是：

（一）贯彻落实党上级有关信访工作的方针政策；研究起草有关信访工作的政策。

（二）负责受理群众来信、来电及网上信访，接待群众来访；办理申请县政府复查复核的信访事项。

（三）负责畅通信访渠道，征集意见建议，分析社情民意；负责开展矛盾纠纷排查，推动解决群众合理诉求。

（四）负责开展调查研究，综合分析信访信息，总结推广各地、各部门信访工作经验；履行“三项建议”（改进工作建议、完善政策解决问题建议、提出问责建议）职权。

（五）承办上级信访部门和县委、县政府领导交办的信访事项，向乡镇和县直部门转、交办信访事项并负责催办、督办；对全局性信访工作部署的落实情况进行检查。

(六) 负责协调处理跨地区、跨部门、跨行业和人事分离、人户分离、人事户分离的重要信访事项；协调处理群众进京去省来市到县的信访；配合有关部门处置越级访、集体上访、异常上访和其他突发性信访事件；负责县本级联合接待工作。

(七) 指导全县访业务工作，组织业务培训；检查协调各级各部门信访工作和开展对外交流。

(八) 加强信访干部队伍建设，指导全县信访基层基础工作；负责信访法规宣传，组织调研，探索新时期信访工作新思路。

(九) 负责组织实施全县（含上级交办）重点信访事项（信访积案）依法化解工作；严格实行诉访分离、依法分类处理信访诉求工作。

(十) 承担县信访工作联席会议日常工作，督促落实联席会议决定的事项；

(十一) 承办县委、县政府交办的其他事项。

(二) 内设部室工作职责及职位说明

(一) 办公室

1. 负责机关工作的综合协调；制定机关各项管理制度。
2. 负责文电处理、机要保密、会务组织、档案管理等工作。
3. 负责财务、政府采购、国有资产管理、安全保卫和机关事务等工作。
4. 负责信访宣传、调研、信息工作和信访工作经验交流。

5. 承办上级信访工作联席会议及其办公室和市信访工作联席会议交办的工作。

（二）人事教育科

1. 负责干部人事、机构编制、人事档案管理、劳动工资、老干部管理服务等工作。

2. 负责全县信访工作责任目标考核工作。

3. 负责信访干部教育培训等有关工作。

4. 负责牵头协调局机关党建、纪检、文明创建等工作。

（三）网信科

1. 负责受理群众来信、来电及网上信访。

2. 负责信访统计和信访形势分析工作，负责全县信访信息的收集汇总、重大信息报送工作。

3. 负责上级转送的信件和投诉事项及群众来信事项的转送、交办、督查、通报、统计、考核工作；负责对反映领导干部党风廉政建设和干部监督方面问题来信来访的综合分析和转送。

4. 负责全县信访信息化建设和网上信访受理工作，负责本机构来信的网上录入，负责全县网上“五率”（及时受理率、按期办结率、群众满意率、参评率、网上信访占比率）的跟踪督促和指导工作。

5. 负责对全县网上办理信访工作进行业务指导和培训，并总结推广，提出加强和改进网上信访工作的意见建议。

（四）督查督办科

1. 负责中央和省、市、县关于信访工作的决策、部署贯

彻落实情况的督促检查工作；负责上级部门和县领导交办信访事项的督查督办上报工作。

2. 统筹协调全县信访事项的督查督办、分析、通报工作；负责信访工作领导责任制、责任追究制、“三项建议权”的督查落实工作。

3. 负责涉访特困救助资金的使用、管理等相关工作。

4. 组织实施全县重点信访事项（信访积案）的依法化解工作。

（五）复查复核科

1. 负责信访群众申请市政府信访事项复查、复核的受理、转办、审理等综合工作。

2. 负责全县信访事项复查复核业务的指导培训、督促检查、通报等工作。

3. 负责全县信访事项听证、评议业务的综合指导工作。

4. 负责协调、督办和落实县政府信访复查复核意见或已经依法终结评议信访事项结论。

5. 协调处理“三跨三分离”信访事项；承办依法分类处理信访诉求工作。

（三）群众来访联合接待服务中心工作职责

负责对抽调进驻群众来访联合接待服务中心的工作人员进行协调管理、业务指导，规范联合接待的各种程序；对群众诉求进行分类引导、登记和摘报，为来访群众提供及时、周到、热情的服务；组织联合接待，归口处理群众诉求；对

来访中涉法案件进行法律咨询服务，对来访中反映的重要问题提出处理意见和建议。

二、首问负责制

为切实转变机关工作作风，进一步增强干部责任心，确保信访渠道畅通，方便群众正常信访，特制定本制度。

1、群众来电、来访，被询问的本机关第一位工作人员即为首问责任人。

2、首问责任人对来电、来访的群众，应以热情的态度认真接待，耐心听取群众的要求，弄清事情的前因后果，明确处理途径。

3、属于本岗位职责的事项，做到认真记录，及时予以办理。对群众信访反映的问题，情况清楚，政策明了的，应当场向来电、来访人解答，耐心细致做好解释工作，使来访人满意；对群众信访反映的问题，情况不清，政策不明的，应按程序提出处理意见，报领导审批落实承办单位，并负责交办、催办、督办，督促承办单位将办理结果反馈给来电、来访人。对不属于本职岗位的事项，要热情主动，引导信访群众到有关职能部门反映问题。

4、接待过程中，不得使用“不知道”、“没办法”、“不归我管”等用语，不得以任何理由或借口搪塞、推诿、“踢皮球”，首问责任人要引导群众逐级信访，重大、紧急情况应及时报告。

5、接待集体上访时，首问责任人必须妥善处理，耐心劝说，平息事态，化解矛盾，及时报告，并引导上访

人依法有序信访。其他工作人员要主动配合，形成合力，全力做好稳定工作。

6、因首问责任人处理不当，造成越级上访或不良社会影响的，将追究首问责任人的责任。

三、一次性告知制

(一)内容

本机关工作人员对来本机关办事(电话咨询)的管理服务对象实行一次告知。一次性告知内容:办理该事项工作人员姓名、需要提交的有关材料、问题处理时间、答复方式。

(二)程序

- 1、经办人当场审核管理服务对象诉求的办理事项。
- 2、手续、材料不齐全或不符合要求的，一次性告知之其所需补正的手续和材料。
- 3、对需要开展调查和协调的事项，及时开展调查和协调。
- 4、按程序答复诉求人。

四、限时办结制

(一)信访办结规定

按照《信访条例》有关规定，自收到信访事项后，应当予以登记，并区分情况，在15日内分别转办、交办。有关行政机关应当自收到转送、交办的信访事项之日起15日内决定是否受理并书面告知信访人，并按要求通报信访工作机构信访事项 应当自受理之日起60日内办结;情况复杂的，经本行政机关负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不

得超过30日，并告知信访人延期理由。

（二）信访事项复查复核办结规定

信访人对行政机关作出的信访事项处理意见不服的，可以自收到书面答复之日起30日内请求原办理行政机关的上一级行政机关复查。收到复查请求的行政机关应当自收到复查请求之日起30日内提出复查意见，并予以书面答复。

（三）信访事项复核办结规定

信访人对复查意见不服的，可以自收到书面答复之日起30日内向复查机关的上一级行政机关请求复核。收到复核请求的行政机关应当自收到复核请求之日起30日内提出复核意见。

五、服务承诺制

本机关根据《信访条例》及有关法律、法规开展工作。

（一）机关应当向社会公布信访工作机构的通信地址、投诉电话、信访接待的时间和地点、查询信访事项处理进展及结果的方式等相关事项。

（二）机关应加强对工作人员履约行为的监督检查，认真受理举报投诉，严肃查处违诺行为。

（二）信访局办公室举报电话：5102071

六、失职追究制

（一）本机构对下列失职、渎职行为予以追究：

- 1、不认真贯彻党的路线、方针、政策和国家的法律、法规，不认真完成职责范围内的工作，造成影响或损失的；
- 2、对分管范围内的工作人员管理不力、对违纪违规问

题长期失察或放任不管的；

3、工作不负责任，造成事故或国家、集体财物被盗窃、诈骗、浪费等损失的；

4、作风拖拉、推诿扯皮、办事不力、效率低下，造成国家、集体和个人经济损失的；

5、擅离岗位，耽误工作并产生不良后果的；

6、其它失职、渎职行为。

（二）责任追究及处理：

1、本机关工作人员失职、渎职但未造成损失或情节轻微的，给予诫勉教育或效能告诫。

2、本机关工作人员失职、渎职造成损失的，按《中国共产党纪律处分条例》和有关法律、法规进行处理。

3、本机关工作人员因严重失职造成国家重大损失的，构成犯罪的，移交司法机关处理。

4、在追究本机关工作人员失职行为的同时，一并依据有关规定追究有关领导的责任。

（三）法律责任

因下列情形之一导致信访事项发生，造成严重后果的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，依照有关法律、行政法规的规定给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

1、超越或者滥用职权，侵害信访人合法权益的；

2、行政机关应当作为而不作为，侵害信访人合法权益的；

3、适用法律、法规错误或者违反法定程序，侵害信访人合法权益的；

4、拒不执行有权处理的行政机关作出的支持信访请求意见的。

七、同岗替代制

（一）程序

按本文第一项“岗位责任制”设立的“AB岗”，实施岗位替代。对代行A岗职能的B岗工作人员，按照A岗岗位职责履责，责任追究按照“责任追究制”执行。

（二）内容

1、A岗工作人员因故离岗，B岗及时代行其责，避免造成工作延误；

2、工作人员因特殊情况确需短时间离开岗位的，要事先报分管领导同意；

3、工作人员因开会、出差、请假或其他原因需离岗一天以上的，在离岗前向分管领导汇报正在办理和待办的事项，并与直接领导指定的代岗人员办理交接手续；

4、本机关主要领导不在岗时，应指定一名副职代行其职责；

5、代岗人员应认真履行所代岗位职责，按规定及时办理相关业务，不得借故推诿、留置、拖延。在岗人员因履行职责不到位造成不良后果的，按有关规定处理。

党风廉政建设责任制

为加强党风廉政建设，明确局领导班子党风廉政建设责任，保证县委、县政府关于党风廉政建设的决策和部署的全面贯彻落实，依照党风廉政建设工作规定，结合本局实际，特制定本责任制。

一、总体要求

1、认真贯彻执行上级关于党风廉政建设和反腐败工作的各项部署和规定。

2、坚持“统一领导、齐抓共管、各负其责、共同参与”的领导体系和工作机制，把党风廉政建设作为全局的一项重点工作来抓好落实。

3、坚持从严治党、从严治政的原则，立足教育，着眼防范；坚持集体领导和个人分工相结合，谁主管，谁负责的原则；坚持一级抓一级，一级对一级负责的原则，层层落实，人人有责。

二、责任范围

局主要负责人对全机关党风廉政建设负总责，副局长根据工作分工，对职责范围内的党风廉政建设负主要领导责任。各科室、中心负责人要抓好本科室、中心的党风廉政建设工作。

三、责任内容

1、切实履行好自身廉洁自律工作职责：（1）严格遵守

党风廉政建设的各项制度和规定，做到廉洁从政，率先垂范。(2)教育并管好自己的家庭成员和身边的工作人员，防止发生违法违纪和不廉洁行为。(3)做到艰苦奋斗，勤俭节约，严格遵守财政纪律，禁止挥霍公款、铺张浪费。(4)组织并参加民主生活会，检查自身廉政情况，开展批评与自我批评，切实纠正存在的问题。(5)严格按民主集中制原则办事，做到重大问题集体讨论决定，保证班子团结。

2、抓好责任范围内的党风廉政建设工作：(1)根据县委、县政府及上级主管部门的部署和要求，定期分析、研究、部署责任范围内的党风廉政建设和反腐败工作。(2)领导和组织管辖内的领导干部的廉政自律工作，督促党风廉政建设各项任务 and 规章制度的落实。(3)切实抓好责任范围内的党风廉政教育，认真执行谈话制度，及时对有不良反映的干部进行谈话，核实情况，并予以提醒，督促其纠正问题。(4)认真处理人民来信来访，着重解决群众反映的热点、难点问题，对重大案件的检查和重要专项治理工作做到亲自部署，亲自督办，亲自协调。

责任范围内的各责任人，承担以下领导责任：

(一)认真贯彻落实上级和本局关于党风廉政建设状况，增强政治敏感性，主动防范，实施有效监督。

(二)不断改进政治思想工作，努力提高党员干部的思想认识，增强公仆意识和服务意识、规范行政行为，加固拒腐防变的思想防线。

(三)及时组织召开党内各类学习教育活动，对党风廉政建设和廉洁自律的各项规定，开展批评和自我批评，努力纠正存在问题。

四、责任追究

(一)有下列情况之一者，根据党纪政纪规定，视情节轻重，给予相应的组织教育和纪律处分。

1、管辖范围内发生重大问题或违法违纪案件，造成重大损失或恶劣影响的；2、对管辖范围内发生的违纪苗头不制止、不报告，对上级交办所涉及的违纪事项不积极配合办理的；3、违反干部选拔任用规定的，造成后果的；4、本人或授意，纵容下属人员阻挠监督检查或案件查处；对办案、检举揭发人、证明人打击报复的；5、违反党风廉政建设责任制其它规定的。

(二)责任人违反本责任制。需要给予口头批评的，由集体讨论研究决定后实施：

(三)实施责任追究，必须坚持实事求是原则，做到事实清楚、程序合法、处理恰当、手续完备。

重大事项议事制度

为认真贯彻执行党的民主集中制，进一步健全和完善党内监督制度，强化民主决策、规范管理和增强决策的科学性，提高党政领导班子决策水平，促进依法行政和廉政建设。根据省、市、县文件精神，结合我部（局）实际，制定本制度。

一、基本原则

1、民主集中原则。坚持和健全民主集中制，积极创先和完善领导方式，坚持集体领导与个人分工负责相结合，充分发挥党内民主，努力提高科学决策、民主决策、依法决策的能力和水平。

2、集体讨论原则。坚持按照集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决定的原则议事决策，凡属职责范围内的重大事项，都应集体讨论决定，保证党的路线方针政策和市县委、县政府的重大决议得到正确贯彻执行。

3、科学决策、依法决策原则。凡属重大事项，在集体决策之前必须经过民主决策，加强调查研究，广泛听取意见，深入进行论证和协调，提交论证报告或立项报告，严格按照有关法律、法规和有关规定进行。

4、接受监督原则。重大事项决策须召开局长办公会研究讨论决定，并主动向派驻纪检监察组报告重大事项议题相关事项，邀请派驻纪检监察组人员参会。决策后，执行情况

要定期通过局长办公会向领导班子成员和主要负责人汇报，或在一定范围内予以通报，同时向派驻纪检监察组报送重大事项决策落实情况，自觉接收监督。

二、主要内容

（一）集体决策的重大事项主要包括：重大事项决策。党和国家方针、政策及上级重要决策、重要工作部署、重要指示意见的贯彻落实；全面从严治党主体责任和监督责任的贯彻落实；中长期发展规划、改革和发展目标、任务、措施等重要事项；年度工作计划、考核目标；规范性文件、重要管理制度、工作流程的制定和调整；党的建设、干部队伍建设中的重大问题；内部机构、人员编制的设置及调整；重大责任事故、突发事件的处置；向上级请示、报告的重大事项；涉及群众、干部职工切身利益的重大问题；其他应当集体决策的重要事项。

（二）重要干部任免奖惩。领导班子分工及调整；机关、所属事业单位中层干部的任免、岗位调整、挂职交流；先进个人、集体的推荐申报；干部职工考核等奖惩事项；公开招聘（聘）工作人员；对违纪违规干部职工的处理；按程序逐级上报婚丧喜庆事宜等个人重要报告事项；其他应当集体决策的重要人事事项。

（三）重大项目安排。重点建设和投资项目计划；工程项目招投标；不动产的维修、改造；大宗物品、设备、交通

工具的购置；经上级批准的考察学习活动安排；牵头实施的重大工程项目；其他应当集体决策的重大项目安排。

（四）大额度资金使用。全年经费预算及资金安排计划；年度决算情况；其他组织拨入的专项资金的使用情况；专项资金、建设项目资金的支出情况；其他应当集体决定的资金支出事项。

三、重大事项议事决策程序

凡属重大事项决策、重要干部任免奖惩、重大项目安排、大额度资金使用等“三重一大”事项，除遇重大突发事件和紧急情况外，均必须提交局长办公会集体研究决策，严格执行议事决策的相关规定和程序，不得以文件传阅、口头通知、个别征求意见等方式代替集体决策。

四、严格责任追究

对不主动接受监督或规避监督；不经集体讨论研究，以文件传阅、口头通知、个别征求意见等方式代替集体决策；集体决策后，不按规定程序运作，个人或少数人擅自改变集体决策；集体决策执行不力或执行错误造成严重损失；参会人员违反纪律擅自泄露涉密决策事项；弄虚作假造成集体决策失误以及其他违反规定造成失误等情形，将严肃追究责任。

机关考勤制度

一、全体干部、职工，必须严格按照统一的作息时间内上下班，不得无故迟到和早退，上班时间不做与工作无关的事。

二、机关考勤工作由办公室负责，工作人员无特殊情况超过规定时间内到岗为迟到。

三、实行工作人员有事请假制度，按级批准。工作人员因事请假一天，由分管领导批准；两天以上须书面报分管领导签署意见后，经局长批准后，方可离岗。

四、平时考勤与工作人员年度考核挂钩，作为年终评优评先重要依据。

值班制度

一、值班人员负责值班期间的来人接待、来电记录，遇有重要情况和值班人员无法处理的问题，应及时向分管领导联系汇报，并做好防火、防盗等安全保卫及其他临时性工作。

二、值班人员应认真填写记录并及时将记录本移交下一班。

三、值班人员可按规定领取值班补助。

四、值班人员不得迟到、早返或脱岗，违者不得领取值班补助，全年发生1次，分管领导批评教育；发生2次，机关内部通报批评；发生3次，取消年终评优评先资格。

五、因故不能准时值班的应于事前委托他人代班和换班，此后必须与被委托人换回。没有委托他人值班而又无故不值班的，视为旷工，将给予重罚。

六、特殊时期的值班，由办公室另行安排。

机关政治理论学习制度

一、坚持理论联系实际的学风，认真学习党的路线、方针、政策和法律、法规，学习信访工作有关知识、理论，自觉地以科学的理论武装头脑，指导工作。

二、经常更新知识，加强集中学习和自学工作，努力拓宽全体干部、职工的知识面，不断提高理论素养和业务工作能力。

三、坚持每周一上午集中学习制度，学习内容为：政治理论、县委统一部署的重要学习材料，新颁布的法律法规、信访业务知识和有关部门的重要文件等。集中学习由党支部统一组织。

四、根据学习内容，有选择地安排集中座谈、讨论，在讨论中每位同志都应积极发言，相互交流心得体会，书面交流学习情况。

五、干部、职工要自觉地安排时间搞好自学，自学时除认真阅读有关学习内容外，每位同志都有应认真撰写读书笔记。

六、组织集中学习时，全体工作人员都要积极参加，除因公、因事请假外出的人员外，不得无故迟到和缺席。

保密制度

为切实做好本局信访事项及文件资料的保密安全工作，保守党和国家机密，维护信访群众利益，特制定本制度。

1、要严格按照《保密法》、《信访条例》及其它相关法规，提高对保密工作重要性的认识，进一步提高保密的自觉性，努力保护国家和信访群众机密，做到不该看的不看，不该问的不问，不该说的不说。

2、专人负责文件、资料的收发、传阅、保管和归档。对有密级的文件夹要按规定处理严防失、泄密事件发生。本局工作人员对不该记录的信访事项，绝对不记录；不在非保密本上记录信访事项；不在私人通信中涉及信访事项；不在公共场所和家属、子女、亲友面前谈论信访事项。

3、坚持在办公室阅批文件，不横传，不抽留；要切实维护信访群众的合法权益，不得将检举揭发信转致被揭发人或单位，不得向他人任意透露信访内容，切实为信访人保密。

4、对会议讨论的信访事项，要严格保密，未经正式通知公布的问题，不应泄密。

安全保卫制度

一、遵循“看好自家门，管好自家人、办好自家事”的原则，切实加强机关内部安全保卫防范措施，预防、杜绝案件和责任事故的发生。

二、安全保卫工作由主要领导亲自抓，分管领导协助抓，并确定一名保卫人员具体抓，做到责任到人。

三、适时利用学习日进行法律法规的学习和宣传，提高干部的思想政治觉悟和法制观念，自觉遵守各项规章制度。

四、消防和防火工作要常抓不懈，备齐备好消防、防火器材，熟练掌握和使用。各股室下班时必须及时关灯、关窗、关门、关闭空调。

五、财务人员要严格现金管理，办公室不得存留较多备用金过夜，注意保险柜安全；驾驶员出车前要检查车况，驾驶时谨慎小心，确保行车安全。

六、要时刻增强安全责任感，夜间要关好大门和楼门。

来宾接待制度

为落实上级有关规定,加强党风廉政建设,坚持勤俭节约,搞好接待工作,特制定本制度.

一、主要原则

接待往来客人和涉及与工作有关的重要宴请,应事先报告,经主要领导批准.具体接待工作由办公室统一安排和协调.

二、接待程序与分工

(一) 办公室及相关科室同志接到上级部门、兄弟部门或单位来访的来函、来电及局领导的指示后,应及时与分管领导取得联系,以便做好接待工作。

(二) 一般的接待由办公室负责安排。重大接待活动由分管领导主持召开协调会,确定接待计划,办公室协调有关科室抓好落实。接待过程中,按照对等原则安排相关人员参与,根据需要作好资料准备并及时反馈来宾对接待工作的意见。吃、住、行由办公室统一安排,同时协助有关科室根据来宾要求做好参观考察活动的组织工作。

三、其他接待事项

(一) 迎送:省局领导(厅级以上)来访酌情安排迎送;其余客人一般不安排接送。

(二) 住宿:接待省局领导和兄弟地市的来宾,安排住宿要本着务实节俭原则,厅级以上领导安排套间,其余人员

一般安排标准间。住宿费原则上由来宾自己支付。

（三）就餐：本着热情、节约的原则安排。

1、来宾就餐标准根据当地有关规定及一般情况确定。

2、就餐时应严格控制陪餐人数，陪餐人数不得超过来宾人数。

3、来宾就餐由办公室统一安排，定点就餐。一般由局长授权办公室主任签单；办公室主任外出时，由局长临时授权办公室的某位同志签单，其他人员均不得擅自签单。

（四）用车：来宾未带车的，用车由办公室负责安排。

（五）参观考察：本着节约的原则，根据来宾要求和工作需要安排相应的参观考察，陪同考察人员一般不得超过三人（含司机）。

信访案件办理工作制度

一、信访问题的立案、调查、处理、交办、转办和报结等均由本单位分管领导和负责人审批，未经审批的不得查办、转办、报结。

二、信访案件的查办，应该坚持以事实为依据，以法律、政策为准绳，实行领导包案负责制，确定责任单位、责任部门和责任人，要求在受理之日起 60 日内或交办机关规定的期限内查处完毕。法律、行政规定另有规定的，从其规定。

三、信访案件查处后，要及时写出结案材料，并填写《结案审理标签》，报原批办领导审示。符合要求的，处理意见要书面答复信访人，并将反馈意见和所有调查处理材料整理归档；不符合要求的，应及时退回承办单位或调查人员补充办理并重新上报材料，直至符合要求。

四、对于疑难复杂的信访案件，若不能在规定期限内结案，经单位负责人批准，可适当延长期限，但不得超过 30 日，并书面告知信访人和交办机关。

五、对领导审示后的信访案件，应及时督促有关部门落实处理意见，其中属上级机关立案交办的案件，要写出结案报告，及时上报立案机关销案。

六、对重大、复杂、疑难的信访事项，应告知信访人有要求举行信访听证的权利。信访听证按《信访听证办法》程序受理。

七、案件查办，审理人员应坚持原则，顾全大局、秉公办理、廉洁守密，提高信访案件结案质量，防止出现“冤、假、错”案。

泾县信访局

来信办理来访接待工作制度

一、树立全心全意为人民服务的思想，按照党的方针、政策和国家的法律、法规、规章，实事求是地处理群众来信来访。

二、办理人民来信做到：及时拆封，详细阅读，认真登记摘录，不出差错；接待群众来访做到：热情接待，认真听记，恰当答复，不激化矛盾。所有来信来访均要及时登记，不漏登少登不登。

三、按照“属地管理、分级负责”的原则，按领导批示及时转交有关部门处理，并检查、督促落实。

四、对一般来信来访，经单位负责人签批后，及时转交有关部门处理；对重大、重要、疑难、热点、苗头性及上级机关交办的重要信访问题，要立即摘录、呈送县有关领导阅批，并立案交办、查办、负责督办落实。乡镇、县直单位对来信来访做到“只办不转”，件件有书面答复、事事有处理结果。

五、每月对来信来访情况进行一次统计分析，每季度进行一次综合分析，平时注意将信访中带有倾向性、苗头性、政策性和普遍性的信息及时整理，为领导决策、开展工作提供服务。

六、群众信访中所夹带的现金及其它贵重物品，应及时归还信访人，防止丢失。

印章管理使用制度

为加强对印章的管理，做好用印、监印工作，特制定本制度。

一、印章管理

泾县信访局、信访局及信访工作领导小组、县联席办的印章由办公室负责管理；财务专用章由财务经办人员负责管理；联合接访中心的印章由中心确定专人管理；办信、复查复核业务专用章分别由综合业务科、复查复核科确定专人管理；党支部、工会的印章由党支部、工会按规定确定专人管理。

二、印章使用

1、所有用印均须由分管领导或主要领导签字同意，签字领导应对用印文书、凭证等合法性负责。

2、持印人除恪守“见字用印”规则外，还应对用印文件的格式等认真审核，向经办人员提出审核意见并要求按规定办理。

3、使用信访工作领导小组印章及复查复核专用章的，须由县有关领导签字同意。

4、原则上不得在空白文书上用印，特殊情况须由主要领导同意后使用。

三、印章保管

- 1、印章由专人负责、专柜存放，用后随时入柜落锁。
- 2、印章应在本机关内部使用，确需带出去使用的，须经主要领导同意。

四、责任追究

- 1、因保管不善，造成印章丢失的，追究公章管理人的责任。
- 2、因把关不严，用印后造成重大错误和损失等不良后果的，视情节对公章管理人和审批责任人予以处理。

泾县信访局

信息和调研工作制度

为进一步加强信息和调研工作，全面提升业务素质，更好地服务群众，履行工作职能，充分发挥信息调研交流经验、探讨问题、指导工作、宣传政策的重要作用，积极扩大群众工作和信访工作的社会影响，特制定本制度。

一、目标责任

局全体党员干部都应承担重点课题调研工作任务。各科室（中心）承担县委宣传部下达的各类报、网任务。办公室另外承担向县委办、政府办报送信息及信息公开工作任务。

二、调研重点

- 1、省信访局每年下发的全省信访工作重点调研课题；
- 2、市委宣城信访局（市信访局）下发的相关调研课题；
- 3、县委办下发的重点调研课题；
- 4、其他需要开展的调研课题。

三、调研要求

1、高度重视。局党员干部要高度重视调研工作，认真调研，及时撰写调研报告。

2、强化统筹。调研工作要与全县群众暨信访工作紧密结合，与全县当前的中心工作紧密结合，对查找出的问题，采取有效措施，及时认真加以解决。

3、严明纪律。在调研中，要轻车简从、简化接待，切实减轻基层负担，真正在调研中践行群众路线、改进工作作风、树立良好形象、解决实际问题。

泾县信访局

负责同志值周接访办法

为进一步畅通信访渠道，有效化解各类矛盾纠纷，增强信访机关加强和创新社会管理的能力，增进信访干部与群众的感情，保持信访机关良好作风，切实维护社会和谐稳定，现结合实际制定本办法。

一、工作目标

通过工作方式方法的创新，着力深化机关作风建设，着力在全局建立统一规范、畅通有序、方便群众、科学高效的接待群众来访工作机制，形成领导带头、责任明确、各司其职、解决有力的信访工作新格局，真正把群众反映的信访问题解决在基层一线、化解在萌芽状态，减少矛盾上行量，努力开创信访工作新局面。

二、值周接访干部范围

本局在职科级以上领导干部，其中信访局局长作为专门的顶岗责任人（在其他负责同志驻京驻省期间顶替值周）。

三、接访时间安排

（一）每个工作日的上班时间

（二）如值周日遇县党政领导接访日，值周同志参加县接访领导公开接访。

四、接访地点

一楼联合接访服务中心及行政大楼 110 室。

五、接访要求

（一）实行坐班接访制，按时到岗接待上访群众，全面掌握当日信访情况，处理值班事宜。

（二）实行首问负责制，即“谁接待，谁负责过问到底，直至案结事了”。

（三）保持联络畅通，遇重大、紧急信访信息，要及时上报并协调处理。

泾县信访局

机关效能十不准

为切实改进机关作风，规范机关工作人员从政行为，深入推进机关效能建设，巩固和扩大党的群众路线教育实践活动成果。结合单位实际，现制定如下“十不准”：

- 一、不准有令不行、有禁不止。
- 二、不准吃拿卡要、以权谋私。
- 三、不准敷衍塞责、办事拖拉。
- 四、不准作风粗暴、态度蛮横。
- 五、不准脱离群众、虚报浮夸。
- 六、不准铺张浪费、相互宴请。
- 七、不准擅离职守、串岗聊天。
- 八、不准工作时间玩电脑游戏。
- 九、不准违反值班制度。
- 十、不准工作日午餐饮酒。