

深圳市信访局关于市委常委副市长 接访下访包案工作方案

为贯彻落实省委、省政府《关于进一步加强和改进新时期信访工作的意见》精神和要求，切实推动我市领导干部接访下访包案常态化、制度化，结合深圳市信访工作实际，现就市委常委、副市长接访下访包案工作提出以下方案：

一、工作目标

市委常委、副市长接访下访包案处理信访问题，是贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，坚持党的领导，践行以人民为中心的发展思想，密切联系群众，努力解决信访突出问题的重要举措。通过市领导同志率先垂范，进一步建立健全预防和化解社会矛盾的长效机制，带动全市各级领导干部落实信访工作责任，积极推动解决信访突出问题，从源头上减少信访问题的发生，更好地维护群众合法权益，为我市朝着建设中国特色社会主义先行示范区的方向前行、努力创建社会主义现代化强国的城市范例创造和谐稳定的环境。

二、工作步骤

省委副书记、市委书记王伟中同志包案处理信访问题工作由省信访局统筹安排，接访下访工作由市信访局按照“每半年至少1天到信访接待场所或通过网络视频等方式接待群众来访”的要求协调落实。其他市委常委、副市长接访下访包案处理信访问题

工作由市信访局按照“每季度至少 1 天到信访接待场所或通过网络视频等方式接待群众来访、每年包案化解 3 宗信访事项”的要求协调落实。接访方式可以采取定点接访、重点约访、专题接访、带案下访、下基层接访、领导包案等多种方式进行。市委常委、副市长接访下访包案处理信访问题工作分季度进行：

（一）第一季度（以接访下访工作为主）

1. **工作分工。**由市信访局按照分工安排，与市委办、市府办以及市领导秘书加强沟通，及时请示市领导，确定第一季度市领导接访时间、地点、形式以及所接访的信访事项。

2. **挂网公示。**1 月底前将第一季度市领导接访时间、地点、形式以及所接访的信访事项安排挂网公示。

3. **接访工作总结。**3 月底前将工作情况进行汇总。

4. **建立市委常委、副市长包案案件库。**从信访问题较突出的重点领域、重点群体中排查适合由市委常委、副市长包案处理的重点信访事项，建立相应案件库。

5. **市领导包案案件筛选、交办。**结合市委常委、副市长的工作分工，从案件库为每位市领导同志各筛选 1 宗以上案件，并安排挂网公示。

（二）第二、三、四季度（接访下访工作与包案工作结合）

1. **工作内容。**对市委常委、副市长包案处理的信访事项进行跟踪督办。**一是**要求责任单位落实责任，组织成立专门工作小组，明确一名领导具体负责，配合包案的市领导同志做好该信访

事项的处理工作。**二是**将市领导接访下访工作与包案工作相结合，市领导同志亲自研究案情，采取召开协调会、约访、下访、现场调研等方式，协调和指导责任单位开展化解工作。**三是**加强督查督办，由市挂职信访督查专员或市信访局局领导带队，到责任单位开展专项督办，推动市领导同志所包案件的化解。**四是**做好案件审结工作，由责任单位认真做好案件规范化办理工作，经责任单位主要领导审定后向我局报送市领导同志所包案件办理情况，我局对材料进行审核并到现场确认后报包案的市领导同志审定。

2. 补充案源。本局各业务平台发通知从信访问题较突出的重点领域、重点群体中继续排查适合由市委常委、副市长包案处理的重点信访事项，补充进入市委常委、副市长包案案件库。

3. 筛选案件。结合市委常委、副市长的工作分工，从案件库为每位市领导同志各筛选 1 宗以上案件。按照案件内容、性质由我局呈报相关市领导同志，市领导同志同意后由安排挂网公示。

4. 汇总上报。12 月下旬，由我局整理汇总，形成工作总结，提出改进工作的意见。

三、工作要求

（一）高度重视，严格落实要求。党政领导干部接访下访包案处理信访事项是改进工作作风、密切联系群众的一项长期性、经常性、重要性工作，是党的群众路线的具体实现，必须作为一项长期制度坚持好、落实好。我局必须严格按照省有关要求以及既定工作方案，认真协调组织市领导接访下访包案工作，精心组

织，以“公开透明、规范有序、方便群众、解决问题”为原则，对责任单位严格标准、加强沟通、紧密配合，推动信访事项化解。

（二）加强督查，压实工作责任。我局要准确领会市领导意图，严格按照市领导指示抓好接访组织、案件化解等相关工作。我局要加强对市领导接访下访包案工作方面的监督，定期检查相关工作，对工作协调组织、督办落实不力的，要严肃问责。

（三）雁过留痕，做好建档工作。我局在陪同市领导同志接访下访工作、协调市领导同志所包案件时，要做好工作记录，必要时撰写相关的会议纪要。对市领导接访下访包案处理的信访事项，要建立包括信访群众基本信息、诉求内容、问题发生地、责任单位、产生原因、接访领导、处理意见、办理结果、答复情况等要素在内的工作台账，做好登记、交办、跟踪、督办工作。

深圳市信访局

2019年9月11日