

# 信访事件化解方案 信访积案化解方案(精选5篇)

为了确保我们的努力取得实效，就不得不需要事先制定方案，方案是书面计划，具有内容条理清楚、步骤清晰的特点。写方案的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？接下来小编就给大家介绍一下方案应该怎么去写，我们一起来看看吧。

## 信访事件化解方案 信访积案化解方案篇一

通过开展信访积案化解专项整治行动，努力解决一批疑难复杂的重点信访问题，教育转化部分坚持过高要求、无理缠访人员，依法处理部分非正常上访人员，使去年累计信访积案化解率达到100%以上，今年新增信访积案化解率达到90%以上，促进社会和谐稳定，为党的十八大的召开和“平安高唐”建设作出贡献。

列入本次专项整治行动的信访积案范围包括：@@县信访局交办的积案和本镇自行排查的积案。

(一)动员部署阶段（1月中旬）。本阶段主要任务是做好前期准备工作，为积案化解专项整治行动打好基础。一是思想发动。研究制订行动方案，通过召开动员会、专题工作会等形式，进行广泛动员，统一思想认识，明确目标任务，强化工作责任，形成强大声势。二是排查梳理。由镇专项整治行动领导小组牵头，采取自上而下与自下而上相结合的方法，排查梳理各类信访积案。三是分线分片交办。对于排查梳理出的信访积案，按照“谁主管，谁负责”和“属地管理”的原则，由镇专项整治行动领导小组进行交办。

(二)集中化解阶段（2月中旬至10月）。本阶段主要任务是集中人力、物力、财力调处化解信访积案，形成上下联动、相

互配合、共同化解的强大合力。一是落实责任。对列入专项整治行动的信访积案，要按照一件信访积案、一名包案领导、一个化解工作小组、一次协调会交办、一套稳控措施、一个解决期限、与信访人见面一次的要求，落实主体责任，明确包案领导、承办人员、化解措施和办结时限，信访积案均由镇班子领导包案，化解工作小组长原则上必须是责任单位主要负责人。二是讲究方法。各包案领导、化解工作小组要深入分析案情，找准问题症结，因地、因人、因事制宜，结合运用政策、经济、法律、行政等手段，通过人民调解、法律援助、公开听证、救助救济、复查复核、思想教育、心理疏导等方法，切实加以化解。

(三)总结提高阶段（11月至12月）。本阶段主要任务是总结活动开展情况，对已化解信访积案要进行回头看。一是审核验收信访积案化解质量。镇专项整治行动领导小组将于12月上旬对信访积案进行集中审核验收，重点做好信访户的回访工作，检查信访积案是否彻底化解或有反弹的现象，一经发现信访积案有反弹现象，将采取有力措施予以补救，使其案件彻底终结。二是总结信访积案专项整理活动经验。对开展情况要形成书面材料，并将化解信访积案一些好的方法和措施形成固定下来，形成长效工作机制。

信访积案化解专项整治行动涉及面广，难度大，任务重，是一项系统工程，必须加强领导，精心组织，形成合力。

(一)强化组织领导。镇成立信访积案化解专项整治行动领导小组，组长由分管信访工作的@@@担任，综治信访办成员和各村（居）总支部书记担任成员。各班子成员和各村（居）要把信访积案化解专项整治行动摆上重要议事日程，切实加强领导，主要领导做到亲自抓，周密安排部署，积极组织化解。

(二)强化工作推进。要认真组织，周密部署，扎实推进，每个月月底要召开一次相关人员信访积案专项整治行动汇报会，总结一个月来的工作，部署下一个月的推进工作，进一步明

确工作责任。

(三)强化统筹兼顾。要坚持统筹兼顾，把信访积案化解专项整治行动与各项工作结合起来。信访积案化解工作是我镇今年平安建设重大专项整治行动之一，信访积案化解有可能涉及方方面面，要同其他专项整治行动和本镇重点工程、重点工作结合起来，通过信访积案化解将推进全镇各项工作的开展。

## 信访事件化解方案 信访积案化解方案篇二

(一)为进一步加强我公司维稳工作的领导，切实做到一手抓经济发展，一手抓维护稳定，公司专门成立了由主要领导和相关部门人员共同参与的组织机构。各单位要切实加强维稳工作力度，成立相应的组织工作机构，并根据本单位实际，对机构适时进行调整和充实，明确职责，夯实责任，狠抓落实，全力以赴做好稳定工作。

(二)公司领导班子成员对公司信访工作分片包干，负责所联系单位的信访维稳工作。各单位信访维稳工作领导小组要认真解决职工群众合理诉求，着力解决本单位存在的突出问题，分管领导要对重点案件包案处理，落实领导包案制度。

强化信访预警机制，加大开展矛盾纠纷排查化解力度，把开展大排查、大化解列入重要议事日程。全面排查，及时化解和消除公司存在的突出矛盾纠纷，针对公司信访存在的以下突出问题做好矛盾排查化解工作。

(一)上世纪80、90年代与企业解除劳动关系人员、被企业除名人员的群访和个访。

(二)企业下岗职工、企业遗留问题引发的群访和个访。

(三)与企业有劳资纠纷的人员个访或闹访。

（四）农民工工资问题引发的群访。

（五）企业军转干部待遇问题引发的个访。

（六）60年代精减下方人员的群访、个访和闹访。各单位要着力做好以上信访问题的分析研判，制定处理办法。进一步落实矛盾纠纷排查化解工作力度，定期对存在的上访苗头和隐患进行排查化解，坚持预警通报，加强跟踪督办，努力把苗头隐患消除在基层，化解在萌芽状态。加强重要会议、重大节日活动期间等重要时段的信访维稳工作，做到及早发现、及时稳控、处置有效，以避免造成不良政治影响。

### （一）处置原则

1、统一领导，协调各方。在公司信访维稳工作领导小组的统一领导下，动员、统筹、协调相关职能部门，利用一切可以利用的力量，从稳定大局出发，共同协调处置信访维稳问题。

2、属地管理，分级负责。按照“谁主管、谁负责”和“依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合”的要求，明确分工，区分责任，协调配合，做到各就其位、各司其职、各尽其能，坚决防止因推诿扯皮、各自为政而贻误时机。

3、重在疏导，防止激化。按照“可散不可聚、可聚不可结、可顺不可激”的要求，以说服教育为主，以恢复秩序为目的，最大限度地做好工作，力争把问题解决在萌芽状态或初始阶段，防止事态扩大、蔓延、升级或形成对峙。

4、反应快捷、依法处置。始终坚持维护职工合法权益、维护法制尊严、维护企业和社会稳定的原则，慎重选择处置时机，综合考虑事发原因、地点、参与人员等情况，因事、因地、因人施策，灵活快速依法处置。

## （二）职责分工

1、对越级集体上访事件和个访事件，责任主体要随时到场、随时处置。一旦发生群体性上访事件，各单位信访主要负责人要在30分钟内赶到现场，并组织人员迅速将上访群众带离。凡发生5人以上群体性上访事件，责任单位主要领导要在第一时间赶到现场，做好教育疏导工作，积极组织对重大事件的处置。要在坚持“明确责任，属地管理，分级负责，妥善处置”的原则，对上访人员反映的问题原则上谁主管、谁负责。

2、有关上访事件处置责任主体的确定和稳控化解工作责任：

（1）凡因企业改制引发的上访案件，由分管企业改制的部门负责接待，相关职能部门配合。

（2）与企业解除劳动关系人员、被企业除名人员、与企业有劳资纠纷及60年代精减下放人员、企业军转干部待遇问题引发的上访案件，由分管劳动人事的部门负责接待，相关职能部门配合。

（3）工程结算及农民工工资问题引发的上访案件，由工程项目管理部门负责接待，财务等相关职能部门配合。

（4）工程质量投诉案件，由工程项目管理部门和技术质量部门负责处理。

（5）工程合同纠纷案件，由分管合同和招投标部门负责处理。

（6）家属院有关问题投诉及纠纷、上访，由物业管理部门负责处理。

## （三）工作要求

1、认真处理部分利益群体上访问题。对于部分利益群体上访

问题，相关责任部门要高度重视，掌握政策、了解情况、摸清底数，随时向公司分管领导汇报处理进展情况。凡发生群众集体上访，公司相关科室负责人及责任单位要及时派人到场，组织协调、妥善处置，全力做好上访人员的现场处置和稳控工作。

2、进一步落实有关群体上访问题处置责任主体的责任。处置有关群体性上访问题的责任单位，要对群体性上访问题主动介入，积极协调，提出处理意见。

#### （四）善后处置制度

的法律法规和政策规定；问题解决后，要及时将处理结果上报公司，并向地方信访部门予以通报；同时，要及时向群众了解情况，摸清思想动向，及时发现新苗头、新情况、新问题；及时总结经验教训，举一反三，避免类似事件重复发生。

（一）对信访人反映问题属于合理诉求的，要按照有关法规、政策加快进度，在规定时限内予以解决，使信访人员息诉息访。

（二）对信访人员反映问题基本属实，且有一定道理但无处理的政策依据，信访人生活确有一定困难的，根据其实际情况，可通过社会救济、低保补助和扶贫帮困的方式进行化解。

有关部门举行信访协调会的方式，共同做好信访人的疏导教育工作，劝其息诉息访。

（四）对信访人员反映问题的处理意见和工作措施到位，信访人仍有上访苗头的，要明确稳控责任人，制定严格的稳控措施，确保重要会议和重大活动期间信访人不再进京、到省、来市上访。

（五）对缠访、进京、到省、来市滋事、封门堵路、串联聚

集上访等违法人员，要加强法制宣传教育，固定证据，讲究策略，与当地公安部门联系，依法处置。

（一）各责任单位要全力抓好稳定工作，切实加强处理群体性上访问题工作的领导，做好本单位的矛盾纠纷排查化解工作，研究解决存在的信访突出问题。要以集中处理赴省进京非正常信访案件为重点，深入开展重信重访工作，强化日常管理，有针对性地采取措施，避免新的问题发生。要按照“一把手负责，分管领导具体抓，一级抓一级，一级对一级负责”的要求，成立专门工作组，制定切实可行的解决方案，全力化解信访突出问题。

（二）建立领导干部接访、下访、约访的工作制度。各

单位党政一把手要亲自接访、下访、约访群众，要做到每月最少1个工作日开展接访、下访、约访活动，重点协调解决本单位非正常上访、越级上访和重复上访等疑难信访问题。分管信访工作的领导，要做到随访随接，就地处理，并回访处理结果。对职权范围内难以解决的问题，要安排人员陪同信访人到上一级有关部门反映诉求。

（三）建立信访维稳工作制度。公司信访维稳工作领导小组每季度安排一次相关责任单位进行矛盾纠纷排查化解的调研，建立信访维稳工作会议制度，公司信访维稳工作领导小组办公室每季度召开一次全公司信访维稳工作会议，听取各相关单位开展各种矛盾纠纷排查情况、对信访案件处理进展情况的汇报，分析工作中存在的问题，研究解决办法和措施。

（四）建立维护稳定信访信息工作制度。各单位要进一步建立完善信访维稳工作网络、工作档案，对各类案件进行分类并登记造册。重点对信访事件发生的时间、地点、人数及原因、事件当事人的身份、单位等及采取的处置办法和措施等重点进行记录。每季度对信访档案进行梳理，防止案件重复发生。

# 信访事件化解方案 信访积案化解方案篇三

## 一、指导思想

以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入学习实践科学发展观，围绕“保增长、保民生、保稳定”的总体要求，深入排查化解系统内部各种矛盾纠纷，多措并举解决信访突出问题，集中化解久拖不决的信访积案，有效预防处置群体性事件，从源头上减少不和谐不稳定因素，为开发区发展创造和谐稳定的工作环境。

## 二、成立组织

组 长：

副组长：

成 员：

领导小组下设办公室，由办公室具体负责相关资料的上报。

## 三、工作原则

(一)坚持“属地管理、分级负责”和“谁主管、谁负责”原则。开发区管委会对园区内的信访积案化解工作负总责，对信访积案，由开发区信访积案化解工作领导小组指派专人与有关单位协同办理。

(二)坚持条块结合、协调联动原则。上下联动，通力配合，充分发挥综合、协调作用，做好组织实施工作。各企业要积极支持和配合开发区管委会做好涉及的信访积案的化解和人员稳定工作。

(三)坚持包案负责、终结处理原则。对省、市、县交办的信访积案，一律实行领导包案；对重点案件和社会影响大、涉及人数多的案件，由管委会主要负责同

志包案。包案领导要对经多次处理且有明确结论的行政诉求类信访疑难个案，认真进行复查复核，严格落实处理意见，切实推动信访积案的终结处理。（四）坚持案结事了、特困救助原则。切实加大信访积案的解决力度，坚持依法按政策办事，拓宽化解渠道和方式方法，调动各方力量，坚决把能够解决的问题解决到位，把信访群众的实际困难帮助到位，切实做到不欠政策帐、不欠程序帐、不欠感情帐。

#### 四、工作步骤

第一阶段：安排部署阶段。主要任务是传达部署、制定本部门具体工作方案。

- 1、排查苗头。开发区内涉及到劳资纠纷、涉法涉诉、土地征用、工程建设、企业配套服务等方面的疑难复杂信访问题的单位，要全面排查本单位内的矛盾和苗头隐患。坚持经常性排查与重点集中排查相结合，坚持属地为主、条块结合，做到情况明、底数清，边排查、边化解。
- 2、登记建档。各局、办要对排查出的重信重访案件进行一次全面梳理，逐件把起因、时间、地点、单位、涉及人数、重点人、事态发展预测、处理情况、包案领导、承办单位及办结时限等要素登记建档，汇集案卷。
- 3、集中调查。各局、办要认真接待上访群众，约访重点上访人，组织有关人员通过查阅案卷、调查取证、听取各方意见等办法，搞清搞准案件的来龙去脉。在摸清案情的基础上，召开相关部门、企业负责人及经办人参加的情况会议，针对以往多次处理而问题没有解决的情况，重新分析、研究、鉴定，从法律法规和政策，执行的实体、程序等各个方面客观、公正地查找症结所在，把造成重信重访的原因和信访人不接受处理意见的原因搞清楚。
- 4、集中解决问题。研究制定周密可行的解决办法，细化解决

问题、化解矛盾、教育稳控、依法处理等工作措施，明确工作步骤和相关各方责任、任务。针对普遍存在的重信重访人员合理诉求与不合理诉求交织的情况，要按照公开、公平、公正的原则，通过法定程序和途径，采取联合接访等办法，依法按政策解决问题。

5、集中依法处理。对个别合理诉求已解决到位，还无理缠访、闹访，提出无理要求、以“访”谋利或企图达到不正当目的的，要坚决表明态度，坚持原则，避免形成重信重访有利可图的错误导向。对信访人坚持不合理要求并缠访闹访触犯法律的，由公安机关依法处理。

第三阶段：落实措施阶段。主要任务是落实信访积案化解工作措施，各单位、各部门要为信访积案化解工作提供必要的人力、物力。对生活确有困难的上访群众，要加大通过社会救助等手段给予帮助。

第四阶段：总结和检查阶段。主要任务是总结信访积案化解工作的好经验、好做法，分析存在的问题，提出改进的意见、建议等。开发区信访积案化解工作领导小组将对信访积案化解情况进行督导检查。

## 五、工作要求

(一)进一步畅通信访渠道。继续组织开展“党政主要领导大接访活动”，实行开门接访，建立领导接待日制度，切实做好初信初访的化解工作。扎实开展干部下访活动，变群众上访为干部下访，将工作窗口前移、重心下移，进一步拓宽群众诉求渠道。

(二)扎实落实领导包案。落实党政领导包案责任制，对重信重访案件要逐案落实领导包案。各局、办主要负责人要切实负起责任，按照分工要求带头包案处理信访问题，推动重信重访问题得到彻底解决。

(三) 加大督促检查力度。开发区信访积案化解年活动领导小组要把督查督办作为解决信访问题的关键环节，主要领导要坚持亲自督办，直到问题解决、矛盾化解。分管领导要经常带领所管部门深入基层，针对群众反映涉及面广、情况复杂的疑难信访问题，通过协调处理，限时办结。

(四) 做好宣传和舆论引导工作。开发区信访积案化解活动领导小组将选取对群众信访事项不负责任、敷衍推诿以及无理缠访闹访、非正常上访的典型案例，以适当方式予以曝光，督促责任单位依法按政策解决群众反映的问题，教育引导群众以理性合法的方式表达利益诉求，为开展好信访积案化解活动营造良好的舆论氛围。

(五) 加强组织领导。化解重信重访案件，时间跨度长、情况复杂、处理难度大，必须加强领导、周密安排，精心组织。各单位特别是重信重访突出的单位，要高度重视，把解决重信重访问题纳入重要议事日程；要定期或不定期召开会议专题研究部署，定期听取情况汇报，及时协调解决存在的问题，并为之提供必要的人力、物力和财力保障。

(六) 严格责任追究。认真落实信访工作领导责任追究制度。对解决重信重访问题重视不够、部署不力、进展迟缓、推诿扯皮的单位、部门要予以通报批评。

## **信访事件化解方案 信访积案化解方案篇四**

当前信访维稳工作压力越来越大，为破解信访难题，探寻诱发信访原因，变通处访措施，稳控信访走势，近期，我街对1-11月份信访事项进行统计归类，分析原因，总结处访方法，积累经验，对我街信访工作进行了思考。

截止2017年11月份底，群众来街及街以上信访共30批80人次，其中进京非正常上访1人次，赴省上访2批4人次，到市访5

批20人次。

从统计上看，当前信访工作呈现鲜明的新特点，主要表现为：

一是集中访相对增加。1-11月份，全街共发生6次集访，占信访总数的20%。集访主要发生在项目建设、机构改革、城区改造、房地产类以及相关历史遗留问题等方面。如机构改革中离退休社区老干部、复员军人等群体因具有共同诉求，是集访的高发人群。二是越级访比较突出。除到街道上访外，上区访、赴省访、进京访等越级访现象也时有发生，他们不经街，不经区，直接进省赴京。如前进里社区如意里居民阳中华，在今年9月份中央文明组在对我区文明创建工作进行入户测评时，直接从长沙坐高铁回衡阳，准备直接找测评组反映其不合理诉求。三是无理访日趋严重。全街发生的进省赴京基本上属无理上访。如东风南路181号13户住户何文郴，他本人于2000年向衡阳北站递交了辞职报告，北京铁路总公司也批准了他的辞职报告，并按要求赔付他经济补偿金和一次性辞职补贴。2015年3月何文郴又因该事上访至北京铁路总公司，10月份又到衡阳市劳动争议仲裁委员会申请劳动仲裁，相关机构均因其诉求不合理拒不受理，但他仍然坚持上访。四是利益访十分典型。在上访中，基本都是为着利益，而且是个人利益，很多上访者希望通过信访获取更多的利益，甚至额外的利益。如要求政府违规帮其办理“低保”、要求政府给予经济帮助等。如何文郴2000年就和单位签订《劳动解除劳动合同》，但他现在认为解决方式不合理，多次到北京广铁总局讨要说法，希望总局给他原单位施压，现街道已按帮其办理了低保和廉租房补贴，但他还不满足，表示还要继续上访。

（一）问题。一是热点问题突出。我街当前正处于经济快速发展的关键时期，也是矛盾凸显高发期，房屋征迁、土地权属、医疗卫生、劳动人事、社会保障等领域信访问题突出，特别是随着老城区、棚户区改造的持续推进，涉及更多群众的切身利益，信访维稳任务加大。如：二环东路拆迁。动辄上百人到区集体上访。此类问题如果处理不当，容易引起社

会的不稳定。二是信访积案不清。今年，我街对历年沉淀下来的遗留问题组织了攻坚，通过领导包案、专班处置等方式，部分得到了有效化解，但仍有一部分积案化解效果不理想。如意里小区由于衡州大道建设需要，途径我街前进里社区如意里b栋、c栋、d2栋，当时政府原计划拆迁安置在街道农田里，房源为电梯房，后因种种原因不能按原合同安置，现如意里小区居民经常到街道要求归还其原房屋并赔偿经济损失。三是利益群体多元。我街特定利益群体主要有退役军人群体、企业改制群体、老社区干部退休等。如我街道一批已经退休的老社区书记、主任因为当时社区运转制度改革，一次性将他们的养老问题划归为事业单位养老，现在因养老标准较低曾集体到市政府上访。

（二）原因。一是政策缺位。目前基层信访工作的困境是如何区别维权型上访和无理上访，无法在法律层面上甄别维权型上访和无理上访，而街道又没有权限制定政策来治理无理上访，这就为那些希望通过上访来谋利的人提供了可乘之机。我街道茅坪社区胡运秀因其儿子颜孔亮2005年因涉嫌盗窃在市看守所羁押期间因病死亡，她本人也已签订息访协议书，相关偿付补偿金也全部到位，但现在对处理结果不服，多次赴省进京上访，由于没有相关政策支持，我街道无法区分她是维权型上访和无理上访。二是责任错位。当前信访工作全部按照“属地管理”原则划分，发生进京非访后，责任追究主要是查看非访人员的身份信息，国家追究省，省追究市州，市州追究县市，县市追究乡镇和街道，一级追究一级责任。这种无论上访原因而绝对的“属地管理”原则，给街道造成的压力很大。如我街道前进里社区居民谢培菊，她只是户口在我街道，而实际住在苗圃街道建湘村，她村人反映的实际问题又是市童服厂企业改制相关问题，像这种既不住在我街道，反映的问题也不我街道不能解决的问题，而信访又属于我街道的模式存在责任错位。三是治理无法。《信访条例》对政府行为很有约束力，但对那些无理上访的人则没有任何约束力，这让街道在信访治理中很被动。再加上近年来个人权利本位畸形发展和构建和谐社会的强调，这些都为无

理上访者与政府的博弈中提供了强大的支撑，因此，一旦我们无法满足其要求，就会出现越级上访。如我街道谢培菊、胡运秀等都是无理上访人员。

1、加强信访维稳工作领导。要推动形成一级抓一级、层层抓落实的信访工作领导责任体系，督促有权处理的部门依法按政策解决信访问题，变通“属地管理”原则。要强化责任追究，严格实行信访工作绩效考核制度，把信访工作成效作为领导班子和干部的考核内容，作为提拔使用干部的重要依据，对因推诿扯皮、敷衍塞责、不认真解决信访问题造成严重后果的，要追究有关领导和责任人的责任。

2、规范信访维稳工作秩序。要加大法制宣传力度，多向群众宣传《信访条例》和相关法律知识，逐渐引导信访人员有序、依法信访，减少无理上访、缠访闹访事件发生。要完善调解与仲裁、复议、诉讼相互衔接的多元化解机制，引导当事人理性表达，通过法定途径解决问题。

3、大力化解信访积案力度。要坚持以人为本，以“事要解决”为核心，诚心诚意为群众排忧解难。要积极探索政府救助、社会救济、民间互助相结合的办法，努力使一批信访人员在人文关怀中息访息诉。要把法治思维贯彻到信访维稳工作全过程，依法按政策解决好群众的合理诉求，确保群众诉求在法治的框架内得到有效解决。

4. 有效化解无理访、缠访。当前我街存在大量的无理诉求，他们的诉求方式激烈、行为违法，甚至少数人抱着“大闹大解决、不闹不解决”的心态，采取极端做法，无理缠访，严重影响到我街的正常办公秩序，扰乱了正常的信访秩序和社会公共秩序。建议能够顶层设计，采取措施依法化解无理访、缠访问题。

## 信访事件化解方案 信访积案化解方案篇五

为深入贯彻《中共泉州市委办公室关于印发〈关于在全市开展“下基层、解民忧、办实事、促发展”活动的实施方案〉的通知》(泉委办[20xx]24号),按照区委、区政府的要求,结合我局实际,制定本实施方案。

坚持以科学发展观为指导,按照构建社会主义和谐社会的总体要求,强化工作责任,落实工作措施,以“化解矛盾、维护稳定、保障发展”为工作思路,以“属地管理、分级负责”为原则,形成领导亲自接待,解决群众信访问题,努力探索建立化解城市管理信访积案的长效机制,推动信访工作的顺利开展,依法、及时、就地化解矛盾纠纷,维护群众合法权益,促进社会和谐稳定的工作格局。

1、坚持“属地管理、分级负责,谁主管、谁负责”的原则。充分发挥组织协调作用,积极开展联合下访,形成集中处理信访突出问题的工作合力。

2、坚持依法按照政策办事的原则。对法律法规和政策有明确规定的,依法按照政策解决到位;对群众诉求依法按政策不能解决的,做好耐心细致的解释工作,取得群众的理解和支持,决不能为求得一时一事的解决而突破法律法规和政策规定,引起攀比和新的矛盾。强化思想疏导工作,在认真解决群众合理诉求的同时,充分发挥党的思想政治工作优势,切实做好情绪疏导工作。对无理缠访闹访和有违法行为的,加强法制教育;情节严重、造成恶劣影响的”,依法予以处理。

3、强化信息互通。对下访受理的不属于我局管辖处理的信访事项,应及时转送有管辖权的相关责任单位依法处理。

### (一)下访时间

每月第一周周一。

## (二) 下访人员

- 1、分管下访乡镇(街道)的局领导。
- 2、办公室、政策法规股、综合执法股、督查中队各派一名人员参加，下访乡镇(街道)的辖区中队要有3名人员参加。

## (三) 接访重点

涉及本系统的已按“路线图”处理，信访人仍不服的信访事项；群众反映比较集中的信访突出问题；带有区域性、普遍性、苗头性的信访突出问题。

## (四) 下访活动的组织

- 1、办公室主要负责做好后勤保障工作。应于下访活动开展前10天与下访街道取得联系，确定下访时间、下访地点，并由下访街道就接访领导、接访时间、接访地点、接访要求等事项进行安排，提前5天在当地进行公示；下访活动开展过程中，引导群众有序信访，维持现场秩序，确保接访活动顺利进行。
- 2、政策法规股主要负责下访活动中涉及的法律法规问题。主要包括对信访事件适用法律法规的认定，做好适用法律法规的解释，加强法制宣讲，依法处理无理缠访闹访和违法行为。
- 3、综合执法股负责综合协调下访活动，并于每月第一周周五前将当月参加信访的领导干部姓名、职务、接访时间、地点、受理的信访事项、处理情况及相关数据书面报送区联席办；负责接访工作的登记。
- 4、督查中队负责督查下访受理的信访案件的处理落实情况，收集汇总相关材料，于每月第一周周四上午前将材料送至综合执法股。

5、各中队负责协助办公室维持现场秩序;负责信访案件的具体办理，并及时将相关材料送至督查中队。

## 1、包案分工

我局对信访案件实行逐一包案。领导包案原则上实行一人(辖区分管领导)包一案或包几案，不实行两人或两人以上重复包一案。

## 2、包案工作内容

包案领导按照“谁包案，谁负责”的原则，根据实际情况，确定办案方向、具体责任人、具体办案人、结案和汇报时间，并督促案件的办理，对案件办理过程中出现的问题进行沟通协调。包案领导应深入了解案情，按照法律法规、依照党和国家的政策，采取有效措施，及时、妥善处理群众反映的信访问题。对合理的要求，尽快解决落实;对一时解决不了的，要向群众宣传政策，讲明情况;对个别坚持过高要求，无理取闹的，要严肃批评教育和依法处理。

## 3、包案完成时限

领导包案原则上自受理之日起60日内办结，如因情况复杂，经主要领导批准，可适当延长办理期限，但延长期限不得超过30日。