

海口市人民政府研究室

海口市政府研究室领导干部接访制度

为巩固完善信访工作长效机制，畅通和拓宽群众利益诉求表达渠道，根据“谁主管、谁负责”和“一岗双责”的原则，坚持有访必接、有接必果的要求，使上访群众人人受到领导接待，信访事项件件得到依法处理，努力推进问题解决。现结合我室实际，特制定领导干部接访制度。

一、接访人员

室领导班子成员与各处室负责人

二、接访内容与要求

1、认真处理群众来信，根据来信内容，按“分级负责，归口处理”的原则，及时协调有关处室协助解决。

2、热情接待群众来访，做好来访登记，认真听取来访人的陈述与要求，对提出的合理要求，能够答的及时解答，并及时交有关处室办理，涉及重要问题和疑难问题，要以书面报告形式呈交分管领导、主要领导解决。

3、发生突发、异常、重大的群体上访事件，要迅速赶到现场，指导协调有关、室按照“宜散不宜聚”的原则，做好思想政治工作，共同做好化解工作，防止矛盾激化。

4、注意收集情况，为有关处室提供信访工作参考。

5、特别重视初访问题，努力控制越级上访，力求减少重复上访。凡事接访的问题，做到件件有着落，事事有结果。

6、做好统计、综合分析、接访资料整理、归档工作。

三、接访程序

（一）提前公告。按照接访领导、范围、时间、地点、程序“五公开”的要求，在领导干部公开接待群众来访前，通过网站、公告栏等形式，提前向社会公布。

（二）现场接访。接访领导按照公告的时间、地点接待上访群众，有关处室负责人参加公开接访，面对面地与群众交流，现场受理和办理群众反映的问题。遇有特殊情况，接访领导可随时召集有关处室负责人共同参与接访。

（三）处室陪访。陪访处室要提前做好接访相关准备工作，按时到达接访地点。陪访人员要服装整洁，仪表端庄，按时到场，态度热情，用语文明，耐心听取问题和意见建议，并认真做好接访记录。

（四）首接负责。对于领导公开接访日受理的信访事项，实行首接负责制，即初访由谁接，就由谁负责到底。对于非领导接访日的重点上访事项，直接由分管领导接访处理。

四、领导接访事项的督办处理

凡领导接访的案件，由室办公室负责督查，各处室认真协助落实，确保件件有着落，事事有回音。责任处室办理结果要在规定时限内报告接访领导，有关材料同时报室办公室备案。

