重庆市信访办公室接待群众来访工作规则

为维护来访群众合法权益，规范接待来访工作，提高工作效率和质量，根据《信访工作条例》有关规定，依照《国家信访局接待群众来访工作规则》，结合我市实际，制定本规则。

一、工作职责

接待公民、法人或其他组织向市委、市政府及其领导同志反映情况，提出建议、意见或者投诉请求的来访。交办、转送、督办来访事项，协调处理重大、疑难来访问题，综合分析来访信息，开展调查研究，及时、准确地向市委、市政府领导同志反映重要来访情况，向区县（自治县）和部门通报群众来访及来访事项处理情况，提出改进工作、完善政策和追究责任的建议。

二、工作原则

坚持党的全面领导；坚持以人民为中心；坚持落实信访工作责任；坚持依法按政策解决问题；坚持源头治理化解矛盾；坚持依法逐级走访；坚持树立正确导向。

三、工作程序

（一）登记

对群众来访提出的信访事项应及时、全面、客观、准确登记录入重庆市信访信息系统（以下简称信息系统）。

对反映涉诉问题和属于纪检监察机关受理的检举控告类信访事项的，登记后分流至涉法涉诉信访事项接谈室和纪检监察接谈室进行进一步接谈。对提出法律咨询需求的，登记后分流至律师接谈室进行进一步接谈。对其他情形，登记后分流至市信访办接谈室进行进一步接谈。

对进一步接谈的来访事项，要通过信息系统向接谈人员分配接谈任务，同时将排号单交来访人作为接谈凭证。

对不作进一步接谈的特定情形，登记人员要认真倾听群众反映的诉求，深入细致地做好思想疏导、政策解释和路径指引工作。

对向市政府申请信访事项复查复核的，应当收取申请人签字确认的书面复查复核申请书、复查机关复查处理意见书、初次处理机关处理意见书，并在当日内移交信访事项复查复核机构。对材料不齐全、不完善的，告知信访人补充相关材料后再行申请。

（二）接谈

1．接谈人员要核对来访人的身份证或其他有效证件，阅看相关材料，听取来访人的陈述，询问有关情况，引导来访人详细叙述建议、意见或者投诉请求，讲清事实和理由，核实来访登记信息，并在信息系统中录入以下内容：来访人反映问题的主要情况、诉求及理由，来访人以往的信访过程及有关机关、单位的办理情况，本次来访处理情况，告知来访人的内容。

2．接谈后，对于转送、交办、督办的来访事项，引导来访人返回属地，向有权处理的机关、单位反映并配合调查核实处理。有法定途径的，引导来访人配合有关机关、单位按照法定程序处理。

3．对疑难、复杂、敏感及群体性、政策性等来访事项，可协调相关区县（自治县）、市级部门进行联合接待。

（三）处理

对群众来访事项应在15日内按下列方式处理：

1．对依照职责属于市委和市政府机关、单位或其工作部门处理决定的，转送有权处理的机关、单位。

2．对涉及区县（自治县）级及以下机关、单位或其工作人员的，按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，转送有权处理的机关、单位。

对来访人提出的信访事项，按照信访事项的性质和管辖层级，引导来访人到有权处理的本级或者上一级机关、单位设立或指定的接待场所提出。

信访事项已经受理或正在办理，已作出处理、复查意见且在请求复查、复核期限内，来访人又提出同一信访事项的，不予受理。对复核意见不服，来访人仍然以同一事实和理由提出投诉请求的，不再受理。对不予受理、不再受理的，向来访人宣传有关法律法规，做好疏导引导工作。

四、特殊情况处理

（一）异常情况处置

来访人的行为有下列情形之一的，接待工作人员应对其进行劝阻、批评或者教育；经劝阻、批评和教育无效的，交由公安机关依法处置：

1．在机关周围非法聚集，围堵、冲击机关，拦截公务车辆，或者堵塞、阻断交通；

2．携带危险物品、管制器具；

3．侮辱、殴打、威胁国家机关工作人员，非法限制他人人身自由，或者毁坏财物；

4．在信访接待场所滞留、滋事，或者将生活不能自理的人弃留在信访接待场所；

5．煽动、串联、胁迫、以财物诱使、幕后操纵他人信访或者以信访为名借机敛财；

6．其他扰乱公共秩序、妨害国家和公共安全的行为。

（二）来访人患病情况的处置

1. 来访人在接待过程中患病需紧急救治的，应迅速通知医务人员到场，必要时送医院急救。

2. 来访人患有恶性传染病的，应迅速通知卫生健康部门处置。

（三）其他

来访人的食宿、交通等费用自理。

五、工作纪律

接待工作人员要严格遵守市信访办各项工作纪律。在接待过程中，不得擅自向来访人就来访事项的处理作实质性的表态或透露内部研究的情况；不得接受来访人赠送的礼品、礼金或有价证券。

与来访人或者来访事项有直接利害关系的接待工作人员应当回避，不得干预接待工作或擅自办理来访事项。