永信办发〔2022〕16号

重庆市永川区信访办公室

关于印发《在常态化疫情防控中加强信访

工作的九条措施》的通知

各镇党委、镇人民政府，各街道党工委、办事处，区级各部门，有关单位：

经研究同意，现将《在常态化疫情防控中加强信访工作的九条措施》印发给你们，请认真贯彻执行。

重庆市永川区信访办公室

2022年11月18日

（此件公开发布）

在常态化疫情防控中加强信访

工作的九条措施

为全面贯彻落实习近平总书记关于统筹推进疫情防控和经济社会发展工作重要指示和讲话精神，全力以赴做好疫情防控常态化条件下的信访工作，按照区委、区政府决策部署，特制定如下措施。

一、全面落实接访场所疫情防控措施。各镇街、部门立足疫情常态化条件下的防控要求，进一步抓实、抓细信访接待场所疫情防控工作，制定切实可行的工作预案，筹备足够的防控物资。加强接访场所管理，确保秩序良好、设施整洁、空气流畅，每天消毒不少于2次。积极引导来访群众佩戴口罩，出示“健康码、行程码、核酸检测证明”，扫场所码，做好来访人员体温检测。接待场所设置候访区，来访人员等候和排队间距保持1米以上。凡集体反映诉求的，选派不超过5名代表进入接访场所接访，其他群众自觉离去，不得在来访接待场所及周边逗留、聚集。

 二、打造网上信访主渠道。鼓励引导群众通过非接触式的网上信访途径反映诉求。通过网上信访反映的问题，信访部门和有权处理的行政机关受理时限一律缩短50%；反映一般问题的信访件，办理时限一律缩短50%；反映涉及疫情防控的信访件，一律在24小时内办理完毕，切实将网上信访引导为现阶段信访主渠道。

三、扎实推进矛盾纠纷排查化解机制。不断健全和完善信访矛盾纠纷定期排查、多元化解机制，按照“一站式接收，一揽子调处，全链条解决”的要求，努力把矛盾纠纷化解在基层和萌芽状态，实现“小事不出村，大事不出镇，矛盾不上交”。

四、认真落实领导干部接访下访要求。梳理筛选出一批信访事项，报同级党政领导采取重点约访、定期下访和坐班接访等形式，面对面与群众沟通交流，倾听群众诉求，切实做好问题化解、情绪疏导等工作。

五、打好“治重化积”攻坚战。重点化解一批群众反映强烈、久办不决的问题，采取领导包案、提级办理、督查督办等方式，集中化解各类突出信访问题，特别是涉疫突出信访问题。

六、有效规范信访秩序。严格落实疫情防控相关工作要求，避免接待场所出现人员集聚情况。重点加大对严重违反疫情防控规定集聚上访、无理闹访人员的处置力度，构成违反治安管理行为的，由公安机关依法处置；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

七、完善风险预警机制。充分发挥信访工作“了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心”的重要作用，全面加强信访领域风险隐患的分析预警。健全矛盾纠纷预警机制，加强信息汇集分析研判，定期开展信访领域风险隐患排查，重大问题随时研究，并报区委、区政府作为决策的重要依据。

八、集聚信访问题化解合力。以完善信访联席会议制度为抓手，进一步加强党委对信访工作的领导，强化统筹协调、整体推进、督促落实等职能作用。各镇街、部门研究信访工作每月不少于一次。

九、加强信访工作督查问责。健全党委和政府统一领导、信访联席会议组织实施、相关职能部门共同参与的工作机制。加强信访事项受理办理情况的核实工作，做到上级转送、交办、督办件和本级接收件两个100%核实。将信访工作纳入督查计划，确保每年信访工作开展综合督查不少于四次。严格信访工作责任追究，对在信访工作中失职渎职的，对因信访事项处理不当引发群体性事件或极端事件的，将严格按照《信访工作条例》相关规定追究责任。

重庆市永川区信访办公室 2022年11月18印发