三建委发〔2020〕87号

中共丰都县三建乡委员会

丰都县三建乡人民政府

关于印发《三建乡开展人民群众来访接待

工作规范化建设创建“人民满意窗口”

工作方案》的通知

各村（社区）党支部、村（居）委会、乡级各部门：

现将《三建乡开展人民群众来访接待工作规范化建设创建“人民满意窗口”工作方案》印发给你们，请遵照执行。

中共丰都县三建乡委员会 丰都县三建乡人民政府

2020年9月23日

（此件公开发布）

三建乡开展人民群众来访接待工作规范化

建设创建“人民满意窗口”工作方案

为进一步加强信访工作基层基础，畅通和规范群众诉求表达通道，提高人民群众来访接待工作的质量和水平，推动群众合理诉求“最多访一次”工作落实到位和有效解决，根据《丰都县信访（工作）联席会议办公室关于印发开展人民群众来访接待规范化建设“人民满意窗口”工作方案的通知》 （丰信联办发〔2020〕12号）文件要求，结合我乡实际，特制定本方案。

1. 指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会和市、县相关会议精神，全面贯彻落实习近平总书记视察重庆重要讲话精神及关于加强和改进人民信访工作的重要思想，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，坚持以人民为中心，坚持新发展理念，正确处理好下访与上访、维权与维稳的关系，创新和改进群众工作方式方法，推进“最多访一次”工作落到实处，更好履行为民解难、为党分忧的职责使命。

二、组织领导

为推动我乡创建工作高效有序开展，成立创建工作领导小组。由乡党委书记黄友志任组长，乡长任正义、人大主席刘小炜为副组长，各班子成员、乡级各部门负责人、各村（居）负责人为成员。领导小组下设办公室在平安建设办，由向承忠同志兼任办公室主任，罗顺堂、李丽容同志负责具体事务。

三、目标任务

通过开展人民群众来访接待工作规范化建设，创建“人民满意窗口”活动，使信访工作人员对业务的定位更加清晰，制度机制更加完善，基层基础更加扎实，业务管理更加科学，信访渠道更加畅通，群众诉求解决更加高效，整体效能全面提升，群众满意度和信访公信力不断提高。

结合我乡平安建设的综合治理平台建设，按照“五统一、一提升”（统一名称、统一场地标准、统一功能设置、统一工作机制、统一接访流程，提升接访干部队伍素质）的要求，有序推进来访接待工作规范化建设。

1. 统一中心名称。10月底前在乡平安建设办公室设立“丰都县三建乡人民群众来访接待中心”的标牌。

（二）统一场地标准。为满足人民群众来访接待中心场地的需要，和来访量等相适应，确定了来访人数可采用不同的接待场所：平安建设办公室（1-5人）、乡小会议室（6-20人）、乡大会议室（21人以上）。

（三）统一功能设置。人民群众来访接待中心按照布局合理、设备齐全、环境友好、安全有序的要求，根据接访工作流程和实际工作需要，合理划分功能区域。候接区域设置安检、消防、卫生间等设施，具备应急通道，方便群众的智能化查询及设备，配置纸、笔、饮水机、意见箱等便民用品，在醒目位置摆放有关政策法规等宣传资料。登记区域窗口平台高度和群众平视，方便与群众沟通交谈。接谈区域设置个访接待室、集体访接待室、视频接访室、领导干部接访室。心理咨询室、律师服务室、访调服务室、情绪疏导室。接待室配备电脑（一机双屏）、打印机、扫描仪、电话等办公设施。各区域安装同步录音录像等音视频监控设备。为加强信访接待场所的文化建设，弘扬社会主义核心价值观，保持庄重简洁，宣传信访文化，弘扬正能量。打造多元化的信访文化。

（四）统一工作制度。

1．公开公示制度。人民群众来访接待中心按照《重庆市信访条例》规定，在醒目位置公开张贴我乡领导干部接访群众安排表。

2．信访事项办理制度。人民群众来访接待中心实行同步接待、同步录入，高效办理，确保来访必接、接访必登，严禁出现漏登信访事项、应谈不谈等问题。一是登记引导“分得清”。做到“八个清楚”，即：把信访人身份信息（姓名、身份证号、住址、联系电话等）、问题类别、诉求内容、事权部门、诉访分离原则、三级终结规定、依法逐级走访要求、不予受理告知等登记、解释、告知清楚。二是来访接谈“讲得准”。做到“十个准确”，即：将基本情况、诉求、处理过程，是否三级终结、是否进入法律程序、是否依法逐级走访，以及相关政策解释、处理方式等内容了解、记录准确，解释、告知清楚。三是疏导教育“谈得通”。 坚持“先讲法、再讲理、后讲情”原则，法情理并重做好疏导教育工作。

3．联合接访制度。积极推行一站式接待、一条龙办理、一揽子解决问题。根据信访工作实际情况，创新完善联合接访工作制度机制，可采取“线上”与“线下”相结合方式（即坐班接访与视频接访方式）开展联合接访。（对于复杂信访事项或群访、集访事项，采取事权部门协调联系相关单位联合接访，必要时邀请县级分管领导接访。）

4．督查督办制度。充分履行指导、督促的职能作用，做到“四看四问”，即看交办期限，问案件去向；看包案清单，问责任落实；看结案标准，问处理程序；看反馈意见，问群众满意度。对群众信访事项办理不力造成严重后果的按相关规定启动问责程序。

5．考核评价机制。建立“公开晾晒，综合考评”机制，晾“学习单、纪律单、成绩单、瑕疵单”，以公开促公正、以评比增压力、生动力、激活力，充分体现“干与不干不一样、干多干少不一样、干好干差不一样”的激励导向。定期评选“综合服务能手”和“信访业务能手”，使接访干部学有目标、干有方向。

（五）统一接访流程。

1．登记录入。来访事项及时、全面、客观、准确登记录入信访信息系统，做到关联准确、填写规范、记录详实。

2．疏导。来访事项登记后，区分情况，对来访人进行疏导分流。对不属于接待范围的，一般不安排接谈，可直接在登记窗口有针对性地进行教育疏导，向来访人指明具体反映问题的路径和程序。

3．接谈。接谈员严格遵守《来访接待工作规范》、《来访疏导工作规范》，始终带着责任和感情，认真听取、详细了解来访人反映的问题，耐心宣传解释相关政策法规，切实做好思想疏导工作。

4．受理。应当受理的来访事项，分清初访或重复访，经办人于接谈当日提出拟办意见，经领导审批后，按照初访“最多访一次”的要求，做到“三二三”。一是落实“三个当日”要求，即当日接收、当日处理、当日回复，及时回应群众关切。二是落实“两个第一”要求，即在第一时间、第一地点解决好群众的合理诉求，并做好解疑释惑、思想疏导工作。三是落实“三事三办”要求，即易事快办、急事急办、特事特办，及时转送、交办有关事权单位处理。对事实清楚、责任明确、易于解决的事项，最长不超过10个工作日办结，对时效性强的事项，即时办结。

5．交办。针对根据中、市、县转送交办事项坚持程序实体一起进行交办，既规范受理办理程序，又推动问题及时就地解决。做到乡级各职能部门联动配合开展各类交办工作。

6．分析研判。对工作中发现的重要、敏感信息和典型、突出问题，进行综合分析研判，从中梳理、总结、归纳出带有普遍性、倾向性的问题，提出有针对性的建议，及时报送领导决策参考。

（六）提升干部队伍素质。

1．提升业务能力。提高业务素质能力贯穿信访干部队伍建设，采取培训、轮岗、交流、实岗锻炼等多种方式，不断增强信访干部的群众工作本领，业务工作本领，担当作为本领。从人员上保障，明确专兼职信访接待干部，注重干部队伍的梯队建设。

2．提升服务能力。按照接谈员四规范（仪表规范：佩证上岗、着装得体、庄重大方；语言规范：用语文明、语气和蔼、称呼亲切，推荐使用普通话；举止规范：礼貌迎送、端水让座、周到热情；接谈规范：登录准确、答复清楚、疏导耐心）的要求，紧紧围绕人民满意目标，努力做到服务态度“零距离”、服务受理“零滞留”、服务质量“零差错”、服务结果“零投诉”。严禁与来访群众发生争吵，严禁冷落、刁难来访群众，严禁负面情绪、语调生硬等态度问题。

3．接受群众监督。利用展板、宣传栏、电子屏幕等公布相关信息。一公开领导接访时间。保证每周至少有一名领导到信访接待场所接访。二开展接访现场满意度评价。在各接待窗口、各接谈室开展现场满意度评价活动，接谈环节结束后，由来访群众现场进行满意度评价。三强化群众满意度跟踪。把群众是否满意作为办理案件的最高标准。四加强廉洁自律，严守服务纪律，严禁吃拿卡要。

附件：1.接待群众来访禁忌用语

2.来访接谈工作规范

3.来访疏导工作规范

附件1

接待群众来访禁忌用语

1．喂！（用手指向来访人）

2．把你的身份证拿出来，看一下！

3．你的问题正在处理，你天天来干啥子嘛！

4．急什么？信访办不是为你一个人开的，我也不是为你一个人服务的。

5．别啰嗦，快点讲重点。

6．不要吵，出去，别影响他人反映问题。

7．你懂法（政策），还是我懂法（政策）？

8．你连法律（政策）都不懂，还上访！

9．你是法官还是我是法官，听你的还是听我的？

10．规定都在墙上，你不会自己看啊？

11．你的问题我管不了，你爱上哪儿告就上哪儿告去吧！

12．我就这态度，有意见，找领导去。

13．你这个案件肯定要输（赢）的。

14．不同意调解，对你可没好处。

15．下班了，啷个还不走！（挥手示意）

附件2

来访接谈工作规范

一、接谈员要佩戴接谈牌按时在岗，不做与接谈工作无关的事情，确保来访群众随来随谈。

二、接谈员要及时请来访群众进入接谈室，主动让座端水，礼貌亲切称呼，做到用语文明、语气和蔼、周到热情。

三、接谈员要耐心倾听、及时引导。接谈过程中不随意打断来访群众谈话，让来访群众充分表达诉求。把握接谈节奏，及时引导来访群众讲清楚反映的主要问题，通过谈话拉近距离、赢得信任。

四、接谈员要认真记录、清楚答复。仔细核对来访群众基本信息，详细记录接谈情况，全面扫描信访材料，并提醒来访群众通过“一机双屏”确认概况录入内容。对来访群众提出的问题，认真解释《信访条例》、依法逐级走访办法、网上信访有关规定，以及与反映问题相关的政策法规，最大限度解疑释惑。

五、接谈员要真情疏导、精准指路。始终带着感情对来访群众进行思想疏导，帮助来访群众保持情绪平稳、依法理性反映问题。同时，向来访群众指明具体反映问题的路径，指明应该找哪个具体部门。

六、接谈员要举止规范、接受监督。始终保持良好状态，主动起身用双手接递材料。自觉接受监督，主动亮明接谈号牌，提示来访群众点击满意度评价器。

附件3

来访疏导工作规范

一、接谈员要佩戴接谈牌按时到岗，不准随意离开登记窗口。在岗期间，不得做接打电话、聊天嬉闹等与疏导工作无关的事情，不得让群众在窗口长时间等候，时刻保持良好窗口形象。

二、来访群众到登记窗口时，接谈员要主动问好，侧身接递身份证、书面材料，礼貌亲切称呼，做到用语文明、举止规范。

三、群众反映问题时，要耐心倾听、认真记录、及时回应；对群众进行疏导时，要始终保持侧身状态，做到语气平和、语速适当，清楚答复、精准指路。

四、接谈员要严格按照《来访接待业务规则规程》要求，及时对来访群众进行疏导分流。对不予安排接谈的，要认真解释《信访条例》、依法逐级走访办法、网上信访有关规定。群众表示不理解时，要反复耐心解释，最大限度解疑释惑，不准向群众耍态度。