

晋城市行政审批服务管理局文件

晋市审管发〔2023〕47号

晋城市行政审批服务管理局 关于印发《信访案件领导包案制度》的通知

局属各单位，局机关各科室：

现将《晋城市行政审批服务管理局信访案件领导包案制度》
印发给你们，请认真贯彻执行。

晋城市行政审批服务管理局

2023年12月21日

（此件公开发布）

晋城市行政审批服务管理局

信访案件领导包案制度

为进一步落实信访工作责任制，及时妥善处理好信访问题，维护和保障群众的合法权益，根据信访及矛盾排查化解工作的相关要求，制定本制度。

一、建立一把手负总责，分管领导亲自抓，科室负责人具体抓，一级抓一级，一级对一级负责的工作机制。

二、对集体上访、异常上访问题和重大疑难信访事件，一律由我局分管领导按照分工和职责，实行定领导、定科室、定措施、定时间、定标准责任制，限期解决和答复群众提出的问题。

三、包案领导要对案件的调查、谈话、处理、结案等环节进行严格把关，根据法律法规，坚持实事求是的原则，及时妥善处理群众的合理要求并按期答复。

四、对于一时无法办理的，要及时向信访当事人说明理由；无法办理的，对信访当事人要做好法规宣传、思想教育和稳控工作。

五、凡确定由领导包案负责处理的案件，包案领导及相关科室负责人要在接到包案通知后，亲自听取案件汇报、将案件所发生的前因后果及近况尽快了解，研究处理办法，以便尽快处理案件。

六、涉及业务审批范围的信访案件，要及时会同法规科与业

务科室负责人共同研究，向信访人提出合理解决办法。

七、对已确定为包案的信访问题，如因工作失职，处理不及时、不到位，无视群众正当权益造成矛盾激化，引发群体性上访、越级或重复上访事件，影响社会稳定，造成严重后果的，按照信访工作条例和责任追究等相关规定，追究相关办案领导和责任人的责任。

八、包案处理完毕，要及时向信访部门报告处理结果，督查科要注意及时进行回访，防止重复信访。

九、督查科做好相应台账和资料的收集整理工作。

