

信阳市信访局

信阳市信访局 关于印发《关于整合信访业务分工的方案（试行）》的 通知

局机关各科室、市人民群众来访接待中心（信息中心）：

现将《关于整合信访业务分工的方案》印发你们，请结合工作职责抓好落实。

信阳市信访局

2025年2月17日

信阳市信访局

关于整合信访业务分工的方案

（试 行）

为认真贯彻落实省信访联席办印发的《关于整合信访业务流程的实施意见（试行）》，经局党组研究决定，成立三个工作专班，围绕“收、交、督、复、综”职能，整合来信、走访、网上投诉事项受理办理程序，统一受理、统一办理、统一转交、统一督办，现制定如下实施方案。

一、成立收登工作专班

按照《信访工作条例》和有关规定，及时、准确登记群众直接提出的访事项，逐件区分清楚问题性质、管辖层级、是否受理，避免漏件。符合不予受理、不再受理、存等情形的，作出相应处理；应当转送、交办或督办的，提出办理的具体建议，分办到交办组。信访人反映同一事（纯案）的，精准甄别关联并案（同事不同人）。工作专班下设三个工作小组，分别为：

（一）办信网信组

网信工作职责：1.负责全市信访信息系统、视频信访系统信息化建设、开发、维护及应用培训。2.负责内、外网址的建设和运行维护。3.负责办公系统综合网（保密机房）建设和运行维护。4.指导全市网上信访工作。5.负责接收登记群众通过市信访局官网、微信和手机 APP 等网络形式提出的信访事项和投诉事项，

结合具体情况甄别处理。6. 应当转送、交办或督办的，提出办理的具体建议，分办到交办组。7. 分析研判群众网上信访反映集中的诉求和倾向性苗头性问题，及时总结县区和市直部门经验做法，发现存在的问题和不足，梳理通报有关情况和问题，提出改进工作、完善政策、追究责任的建议。8. 负责局机关政务信息公开的日常工作。

办信工作职责：1.负责接收登记群众来信，结合具体情况甄别处理。2.应当转送、交办或督办的，提出办理的具体建议，分办到交办组。指导全市群众来信办理工作。3.征集处理人民建议，为市委、市政府领导决策提供信息服务。4.分析研判群众来信反映集中的诉求和倾向性苗头性问题，及时总结县区和市直部门经验做法，发现存在的问题和不足，梳理通报有关情况和问题，提出改进工作、完善政策、追究责任的建议。

（二）接访处访组

工作职责：1.负责群众到市信访局走访的登记和接谈引导工作，结合具体情况甄别处理；应当转送、交办或督办的，提出办理的具体建议，分办到交办组。2. 承担驻来访接待大厅有关单位及律师接待窗口的协调和服务工作。3.负责维护市行政中心、来访接待大厅及周边信访秩序，处置突发情况。4.指导全市来访接待办理工作。5.承担市行政中心信访值班工作，承担重要会议期间及敏感节点信访工作保障任务。6.负责协调配合县区和职能部门接待处置特定群体来访工作。7.提供群众上访信息和来访情

况综合分析；负责排查、上报、化解矛盾纠纷。8.负责市级领导干部接待日程的安排及组织服务工作，并做好市级领导干部接待群众来访案件、市级领导批示案件以及其他来市上访案件的立案、督办、调查、审理和结案工作；9.负责法治建设工作。10.指导协调涉及群众利益的重要决策、重大项目的社会稳定风险评估工作。11.分析研判群众来访反映集中的诉求和倾向性苗头性问题，及时总结市县和省直部门经验做法，发现存在的问题和不足，梳理通报有关情况和问题，提出改进工作、完善政策、追究责任的建议。

二、成立交办督办工作专班

对收登工作专班自登分办的信访事项及省信访局转送、交办、督办的事项负责交办跟踪督促落实，审核汇报材料与省信访局对接，推动群众信访诉求实质性解决。下设两个工作小组，分别为：

（一）交办组

工作职责：1.负责信访事项转送、交办、督办等工作，主要包括：（1）国家信访局、省信访局日常转送、交办、督办、抄送的来信、走访、网上投诉事项；（2）市信访局登记处室分办的信访事项。2.对转送、交办、督办的事项，负责后续跟踪督促落实、审核汇报材料、与省信访局对接，推动群众信访诉求实质解决。3.对符合督查情形的信访事项，提出具体建议，分办到督办组。4.督促指导全市信访业务规范化建设工作，组织开展规

范化评查，通报典型事项。5.分析研判信访事项受理办理情况，及时总结县区和市直部门信访工作中的经验做法，发现存在的问题和不足，梳理通报有关情况和问题，提出改进工作、完善政策、追究责任的建议。

（二）督办组

工作职责：1.负责信访事项督查工作，主要包括：（1）中央信访工作联席办、国家信访局，省信访工作联席办、省信访局集中督办、重点督查的事项；（2）省、市梳理交办纳入集中治理的事项；（3）中央、省、市领导批示件，市领导和市信访局领导接访包案事项；（4）中央、省、市巡视移交事项；（5）督查交办组分办的事项；（6）“三跨三分离”事项的定责、督查；（7）信访资金管理使用；（8）其他疑难复杂事项。2.对督查的信访事项，负责后续跟踪督促落实、审核汇报材料、与省信访局对接等，推动群众信访诉求实质解决。3.统筹管理“三项建议”函，跟踪督促落实，承办省信访工作联席办、省信访局发出的建议函。各处室对工作中发现的有关情况和问题，及时提出改进工作、完善政策、追究责任的建议，由督办组统筹。4.承担市信访工作联席会议办公室日常工作，牵头督促落实中央、省委省政府、省信访工作联席会议及市委市政府、市信访工作联席会议关于信访工作的决策部署，协调联络市信访工作联席会议成员单位，督促落实县区、乡镇领导接访处访工作，检查指导全市信访督查工作，收集各地和省直部门提出的意见建议。

5. 分析研判信访事项督查情况，及时总结县区和市直部门信访工作中的经验做法，发现存在的问题和不足，梳理通报有关情况和问题。

三、成立综合复查复核专班

下设两个工作小组，分别为：

（一）综合工作组

工作职责：1. 对信访总体形势、变化态势等情况和问题，加强分析研判，汇总各科室分析研判的成果和有关意见建议，对上加强报告，服务党委政府决策。2、对下加强指导，解读信访工作有关文件制度机制。3. 承担规章制度、机关公文、综合性文字材料起草工作。4. 承担机关有关规范性文件合法性审查和清理工作。5. 负责信访工作调查研究，协调指导全市信访系统的调研工作。6. 负责综合分析研判信访形势，提出工作建议。7. 负责信访工作目标运行监控。8. 负责意识形态、信访宣传、新闻发布、信息、舆情等工作。9. 负责人大代表建议、政协委员提案的办理答复工作。10. 负责信访干部培训等工作。

（二）复查复核组

工作职责：1. 承担信阳市信访事项复查复核委员会日常工作，负责接待、受理、办理、督办群众到市申请复查复核、申诉的信访事项。2. 指导全市信访事项复查复核工作，负责信访事项受理办理情况监督规范工作，引导走复查复核程序，纠正不当办理意见，推动依法分类处理，推进信访事项实质化解。3. 负

责指导全市信访事项听证工作，负责省级听证专家人才库建设和管理。4.承担行政复议、行政应诉有关工作。5.分析研判信访事项复查复核情况，及时总结市县和市直部门经验做法，发现存在的问题和不足，梳理通报有关情况和问题，提出改进工作、完善政策、追究责任的建议。