

# 楚雄彝族自治州卫生和计划生育委员会文件

楚卫通〔2018〕34号

---

## 楚雄州卫生计生委关于印发卫生计生系统 2018年信访工作要点的通知

各县市卫生计生局，委机关各科室，州属各卫生计生单位：

现将《楚雄州卫生计生系统2018年信访工作要点》印发给你们，请认真贯彻执行。各县市卫生计生局、州属各卫生计生单位上半年和全年信访工作总结请分别于6月30日前、12月31日前报州卫生计生委办公室。联系人及电话：起荣，3389382；电子邮箱：[1045455119@qq.com](mailto:1045455119@qq.com)。

楚雄州卫生和计划生育委员会

2018年4月27日

# 楚雄州卫生计生系统 2018 年信访工作要点

2018 年是推进健康楚雄建设的重要一年，也是信访工作制度改革深入推进之年，卫生计生信访工作要全面贯彻党的十九大精神，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，紧紧围绕全州卫生计生工作大局，认真贯彻落实《云南省信访条例》，加强规范建设，强化督查督办，夯实基层基础，着力打造“阳光信访、责任信访、法治信访”，全力推动解决群众合理合法诉求，及时反映社情民意，服务科学民主决策，依法维护群众合法权益，促进卫生计生系统和谐稳定。

## 一、落实信访工作责任制

按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合”的工作原则，综合运用督查、考核、惩戒等措施，依法规范各县市卫生计生局、州属各卫生计生单位、委机关各科室信访工作责任，把信访突出问题处理好，把群众合理合法利益诉求解决好，确保中央、省州党委、政府和上级卫生计生业务主管部门关于信访工作决策部署的贯彻落实。将信访工作纳入卫生计生综合绩效考核的重要内容；委主要领导与职能科室负责人、州属卫生计生单位党政主要领导签订《信访工作目标责任书》，完善考核内容，优化考核指标，明确信访工作目标任务，重点加强对信访基础业务工作和信访秩序维护的考核评价。

## 二、健全领导接访下访工作机制

坚持委领导信访接待日制度和接访下访制度，重点调研和协调处理疑难复杂、政策性强、涉及面广及苗头性、群体性信访事项，着力推动问题解决、制度落实和政策完善。健全职能部门、基层单位参与领导接访制度，实行首接首办负责制，强化领导接访件的快速处理和后续跟踪督办机制，推动矛盾及时有效解决。按照州委、州政府的部署，研究制定《楚雄州卫生计生委 2018 年度领导接访日程安排》和实行领导，将每月的州级领导干部接访日确定为州卫生计生委领导信访接待日；按照委领导分工以及联系县市和单位制度，制定州卫生计生委领导干部定期接访带案下访工作制度，各位委领导作为联系县市和单位重点信访案件的包案领导，及时与县市和单位进行研究，及时就地解决群众的合理诉求，确保重点信访案件得到有效化解。

### **三、完善落实分级负责工作制度**

**一是压实信访工作责任。**认真贯彻落实《楚雄州信访工作责任制实施细则》《楚雄州卫生计生信访工作责任制实施细则（试行）》，坚持“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”原则，压实职能科室和基层单位解决信访问题的主体责任，强化单位主要领导和业务分管领导责任，健全州卫生计生委处理突出信访问题联席会议机制，推动职能科室、基层单位进一步明确责任分工，细化操作流程，强化督查督办。**三是强化信访工作责任追究。**加强对职能科室、基层单位的信访工作监督检查，对因工作不负责任、矛盾排查不到位、社会稳定风险评估不及时引发信访矛盾的，对应解决而未解决、履职不到位、推诿扯皮造成信访问题久拖不

决的，对扬言类信访矛盾处置不当造成不良后果的，建立领导约谈、挂牌督办和责任追究机制。

### **三、畅通拓宽群众诉求表达渠道**

一是充分应用信访信息系统。加强宣传引导，着力发挥网上信访“主渠道”作用，实现信访事项“可查询、可跟踪、可督办、可评价”，确保网上信访按期规范办理率达 100%，提升办理质量和群众满意度。二是大力引导群众依法逐级信访。加强依法逐级走访的宣传引导，通过《信访条例》宣传、典型案例宣传等方式不断强化依法逐级、理性有序的信访导向。严格控制越级上访和重复上访，确保 80% 以上的矛盾纠纷在基层得到妥善解决。“双向规范”维护信访秩序，坚持把信访工作全程纳入到法治化轨道，配合公安部门坚决依法处理信访过程中出现的封门堵路、缠访闹访、医闹伤医等违法行为。三是完善信访投诉请求分流处置。制定出台卫生计生系统“通过法定途径分类处理信访投诉请求清单”，建立上下之间、条块之间衔接贯通的工作机制，理顺关系、明晰定位、形成合力。全面推行“法定途径优先”，严把信访受理关，对应当通过正常行政程序、仲裁、复议、诉讼等途径解决的投诉请求，不纳入信访渠道，依法引导信访人通过法定途径解决。

### **四、规范强化信访基础业务工作**

一是进一步规范卫生计生系统信访事项受理办理程序。细化本单位信访事项受理、转送交办、办理、送达、录入、督查督办、统计分析等环节具体措施和办法。二是将“案清事明”要求细化落实到信访工作全程，对每件信访事项都做到“人员清、诉求清、

责任清、工作清、方案清”。三是根据基础业务标准化操作规程，严格规范信访事项受理、办理、答复、送达、信息录入、督查督办等“六大关键环节”，做到应录尽录、分类处理、准确交办、规范答复、权利告知和实际送达。四是依托信访信息系统强化工作痕迹管理和流程督查，发现程序不规范、办理不及时、工作不到位的，及时发出问题清单，督促责任单位及时整改，加强考核，全面提升基础业务的规范化水平。五是做好信访事项复查复核工作。规范和细化复查复核程序，推动基层单位不断强化证据意识、程序意识和规范意识，在法定时限内完成复查复核工作，不断提高按时复查复核率。六是加强信访积案纠纷排查化解工作。研究制定《楚雄州卫生计生系统 2018 年信访积案化解工作实施方案》，坚持重心下移、关口前移，强化基层单位的信访积案、矛盾排查调处化解“主阵地”地位，做到抓早抓小，推动信访积案、矛盾纠纷及时就地化解。