

永吉县人民法院文件

永法发〔2021〕27号

关于印发 《永吉县人民法院信访接待工作规范》 的通知

各部门：

现将《永吉县人民法院信访接待工作规范》印发给你们，请认真学习领会，并结合实际贯彻落实。

永吉县人民法院

2021年5月20日

永吉县人民法院信访接待工作规范

为进一步规范人民法院信访接待窗口工作，贯彻以人民为中心的理念，切实解决人民群众反映的合理诉求妥善化解矛盾，维护社会稳定，有效减少越级访、进京访的发生，根据《吉林省高级人民法院涉诉信访工作管理办法》等有关贵的规定，制定本工作规范。

一、工作原则

1、有访必接原则。接访人员对于信访人各种来访事项均应区分不同情况妥善处理，要在“事要解决”上下功夫，绝对不能因为工作不力发生激烈访；集体访；进京访。

2、有问必答原则。接访人员对于上访人的各种诉求都要依照有关法律法规和信访政策做出合理解答。

3、吸附稳控原则。对于上访人来访的各项诉求都要依据涉诉信访案件化解的方法给予合理的答复，最大限度将上访人吸附稳控在当地。

4、信息公开原则。为减少进京访数量，对于经反复劝解无效执意越级的上访人，接访人员要积极主动上级法院人员予以视频接访，接访人员同时将上级法院人员的答复意见记录在案。

二、信访导诉

1、信访接待人员按照“诉访分离”和“属地管理”原则负

责解答有关诉讼和信访事项的咨询，指导当事人的诉讼和信访。

2、诉讼程序中的案件，告知并引导其按法律规定的程序办理。

3、信访接待人员要妥善处理院本院机关门前和信访接待场所发生的集体访、激烈访和极端访。

4、信访接待人员应遵循依法、中立、适度的原则，只能提供诉讼程序的引导、诉讼风险告知和相关法律的释明，不得为当事人预测诉讼结果、不得涉及对事实和法律的评判，不得泄露审判机密。

三、信访登记

1、接访人员对来访人员基本信息、基本案情、基本诉求、联系方式等情况要完整准确录入信访信息管理系统。

2、对驻京、驻沈工作组劝返的越级访的案件及时和涉案法院沟通协调，并将协调结果予以登记。

3、每月对信访窗口的接访情况都要形成信访月报，月报要记录集体访、激烈访等重点案件情况。

四、信访办理

1、接访人员录入上访人员的各项信息后，要首先查询上访人案件的三级终结、案件评查、司法救助、领导包案、最高法院结论、检察院结论等方面记录，并根据不同情况分别予以处理。对于重大事项的处理应先行请示庭长或分管院领导，并将处理意

见留存。

2、对于正在审理或审查程序中的案件，要及时通知案件承办人接谈，将案件相关信息反馈给当事人。

3、对于本级程序已结束或驳回的案件，要首先做好判后答疑，必要时通知案件承办人或部门领导进行答疑，当事人不服仍主张权利的，首先要引导其按法定程序进行。

4、对符合三级终结或案件评查条件的案件，要按照省高院《吉林省高级人民法院关于贯彻执行〈人民法院涉诉信访依法终结工作办法〉的实施意见》的要求启动三级复查。

5、对于符合申诉审查条件的案件，要依法予以审查受理。

6、对于越级访案件要按照属于办理原则接谈劝返，必要时可直接联系涉案部门的庭长或主管院领导予以接谈。

7、对于经最高法院备案或有结论的案件，要做好释法明理工作，并协调属地稳控责任单位做好稳控工作。

8、对于上访人投诉法院或法官的案件，接谈人员首先要引导其将控告材料投入举报箱，必要时可直接联系纪检监察部门人员予以接谈处理。

五、异常访的处理

1、异常访是指上访人来法院上访过程中发生的围堵、冲击法院机关办公场所；强行拦截领导及其车辆，静坐、下跪、长时间滞留；悬挂横幅、标语，张贴或铺设大小字报；纠缠、威胁、

侮辱、殴打接访及机关工作人员；携带危险品、爆炸物以及管制器械等其他影响机关正常工作秩序的行为。

2、接访人员发现异常访后，要在第一时间通知庭长、院领导，同时指派专人到达现场，协助法警人员维持秩序，积极做好劝说、疏导工作。

3、接访人员对于异常访要采取“谁主管、谁负责”和“分级负责、归口管理”的原则处理。

4、接访人员对于异常访既要维护上访群众合法权益又要快速反应、积极疏导、果断处置、防止激化。处置过程中既要严格依法办事又要讲究方法策略，稳妥处理，避免事太扩大。

六、接访人员的管理

1、接访人员应为本院正式在编干警，且有适应岗位要求的工作经历。

2、接访人员应着装上岗，做到精神饱满、仪表端庄、举止得体、服务周到、用语文明。

3、接访时间为正常工作日，接访人员必须按时到岗，工作时间不得擅自离开岗位，不得从事与工作无关的活动，不得出现空岗现象。

4、接访人员应具有一定的接访经验，具备处理突发事件、解决疑难问题的能力。对遇到言辞激烈、情绪激动的当事人，应保持冷静。对于当事人的攻击、侮辱性语言，应表明态度，及时

予以制止。对当事人的无理要求或错误意见应耐心释明，礼貌拒绝。

5、接访人员要严格执行信访工作流程，做到工作认真细致、准确高效。要做到及时接待，认真审查申请材料，听取意见，准确记录来访信息。对能够当场解答的问题，应即问即答；不能当场解答的，要告知按规定期限等待处理。

6、接访人员要遵纪守法，遵守职业道德。决不允许与上访人发生权钱交易、吃拿卡要等行为，如有此种行为要严格依法依规追究责任。