

# 烟台市人民政府办公室

烟政办字〔2016〕86号

---

## 烟台市人民政府办公室 关于贯彻落实《山东省信访事项听证办法》 的实施意见

各县市区人民政府（管委），东部新区办公室，市政府有关部门，有关单位：

为贯彻落实《山东省信访事项听证办法》（鲁政办发〔2014〕43号），推动全市各级行政机关规范信访听证工作，公开透明、客观公正地处理信访事项，切实保障信访人的合法权益，结合我市实际，制定如下实施意见。

### 一、总体要求和工作目标

（一）总体要求。以贯彻落实《山东省信访事项听证办法》

为主线，按照打造“阳光信访”“责任信访”“法治信访”“满意信访”的标准和要求，全面规范全市各级行政机关信访听证工作，着力提高信访事项有权处理的行政机关特别是基层责任单位运用信访听证手段解决问题、化解矛盾的能力和水平，切实解决好信访人的合理合法利益诉求，促进社会和谐稳定。

（二）工作目标。对信访人提出的信访事项，有权处理的行政机关受理后，除涉及国家秘密、商业秘密或者个人隐私，以及法律、法规、规章规定不宜举行听证的以外，经调查核实后认为可能作出对信访人请求不予支持的处理意见的，应通过举行听证的方式进行处理，适宜听证信访事项听证率目标值为100%，通过听证方式处理的初次信访事项化解率达60%以上。

## 二、主要任务

### （一）严格信访听证工作程序。

1.初次信访事项。各级政府职能部门、派出机构（街道办事处）乡（镇）人民政府受理的初次信访事项，可以适用简易程序举行听证；县级及以上政府办理的信访事项，一般适用普通程序举行听证。

2.信访积案。对于各级交办的信访积案，过去办理时未举行听证的，应运用普通程序组织听证。烟台市交办的信访积案经听证仍未案结事了和息诉罢访的，按《山东省信访积案会审评议办法》规定的程序进行会审评议，会审评议结论作为确定信访积案结案的重要依据。

3.已终结信访事项。对于已办理终结信访事项，信访人诉求已无合理成分可解决，但信访人仍然缠访闹访的，建议处理机关根据实际情况进行听证，听证结论可视情在信访人户籍所在地或经常居住地公告。

对有权处理的行政机关已经作出答复意见，但未经听证或听证程序有瑕疵、听证结论明显不当的信访事项，信访人提出复查申请后，复查机关应当撤销原处理意见并责成原处理机关举行听证。

## （二）提高信访听证工作能力。

1.加强信访听证主持人队伍建设。全市各级行政机关都要建立信访听证主持人队伍。各级政府信访事项复查（复核）机构要加强对信访听证主持人才的培养，制定培训计划和培训内容，提高信访听证主持人的业务能力和工作水平。

2.建立和完善律师参与信访听证机制。把律师参与作为信访听证工作的必备条件，结合贯彻落实省、市《关于加快推进公共法律服务体系建设的意见》，充分利用“法律管家”公共法律服务体系，邀请律师参与每一件信访事项的听证工作，并为信访事项处理提供法律意见，保证信访事项听证结论质量。

3.完善政策顾问制度。信访事项有权处理的行政机关在召开信访听证会时，应从熟悉听证事项涉及领域有关政策的专家、学者或者职能部门专业人员中选择1至2人，作为本单位的政策顾问出席听证会，提供现场政策咨询服务。

4.配全听证设施。各级行政机关应当认真落实关于设立信访

接待场所的有关规定，综合考虑，统筹规划，规范设立信访听证室，并配备必要的办公设备。

（三）规范信访听证委托代理。按照《山东省信访事项听证办法》的有关规定，信访当事人应当亲自参加听证，特殊情况下可委托代理人参加听证。信访事项有权处理的行政机关、复查机关委托代理人出席听证的，需经机关法人授权委托，受委托人应能全权处理信访事项。复查机关为县级政府（管委）作为答辩机关出席听证的，受委托人原则上应包括一名与县级政府（管委）分管负责人配套的政府（管委）办公室副主任；信访事项有权处理的行政机关、复查机关为烟台市直有关部门作为答辩机关出席听证的，受委托人原则上应包括一名信访事项相关业务科（处）室主要负责人。

代理人出席听证时，应当按照《山东省信访条例》有关规定出示授权委托书、有关单位出具的推荐书或者介绍信（函），并在授权范围内依法依规行使代理权。

（四）加强听证员队伍建设。市、县两级政府（管委）要建立本级信访事项听证员库，对听证员进行法律知识及信访业务培训，加强对听证员参加信访听证活动履职情况的考核。听证员由市政府信访事项复查复核办公室从全市人大代表、政协委员、律师、法律服务工作者、专家学者、相关部门推荐人选中选择担任。县级听证员库的听证员由县市区自行选择确定，要合理配备相关代表人员的数量和比例。

烟台市政府信访事项听证员库的管理办法由市信访局另行制定。

（五）加强典型示范。信访听证工作中要大胆探索，勇于实践，积极培育听证工作先进典型。各县市区要选取 1 至 2 个乡镇（街道）或部门单位作为信访听证先进典型上报市政府信访事项复查复核办公室。市里将适时组织“全市信访听证现场观摩会”，发挥典型示范引导作用。

### 三、保障机制

（一）加强组织领导。全市各级行政机关要充分认识信访听证在解决问题、化解矛盾中的作用和意义，精心组织，周密部署，规范程序，强化保障，确保《山东省信访事项听证办法》的各项规定贯彻落实到位。县级政府（管委）要成立信访事项听证委员会，委员会主任由县级政府（管委）分管负责人担任，委员会负责对辖区信访事项听证工作进行指导、监督和检查。县级政府（管委）信访事项复查办公室承担委员会日常工作，具体负责信访听证工作的组织实施。

（二）加大投入力度。县级政府（管委）要加大财政投入力度，按《山东省信访事项听证办法》的相关规定，将听证所需费用纳入同级财政预算。听证员的听证、研究论证和会审费用，根据其提供的工作量计算核发。具体办法由市信访局会同市财政局另行规定。

（三）加强听证宣传。要加大对《山东省信访事项听证办法》

的宣传力度，利用广播、电视、报纸等媒体对信访听证工作进行宣传报道，有条件的地方可在电视媒体开辟听证工作宣传专栏，对典型案例跟踪报道，进行正确的舆论引导，形成“信访人愿听证、单位愿组织”的听证工作氛围。

（四）加强督导考核。市里将“信访事项听证率”纳入全市信访工作督导考核范围，有权处理的行政机关作出信访答复意见信访人表示不满意或无明确态度的信访事项，未举行听证的，应补充听证重新办理，否则按未办结处理。

法律法规授权的具有管理公共事务职能的组织开展信访听证工作，适用本意见。其他社会团体、企业事业单位的信访听证工作，参照本意见执行。

烟台市人民政府办公室

2016年12月23日

---

抄送：市委各部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，市检察院，各人民团体，中央、省属驻烟单位。

---

烟台市人民政府办公室

2016年12月24日印发

---