
国家食品药品监督管理局关于进一步加强信访工作的意见

国家食品药品监督管理局关于进一步加强信访工作的意见

（国食药监办[2005]388号）

各省、自治区、直辖市食品药品监督管理局（药品监督管理局），国家食品药品监督管理局机关各司室、各直属单位：

2005年1月10日国务院新修订的《信访条例》已于5月1日正式实施。为全面贯彻落实《信访条例》，畅通信访渠道，创新工作机制，强化工作责任，提高食品药品监督管理局信访工作法制化、规范化水平，现就进一步加强信访工作提出如下意见。

一、提高对新时期信访工作重要性的认识

信访工作一贯受到党中央、国务院的高度重视。它在体察民情、密切党和政府同群众的血肉联系、广泛听取意见、推动社会主义民主政治建设、实施人民监督、推进党风廉政建设、构建社会主义和谐社会等方面发挥着不可替代的独特作用。为了适应改革发展的新形势，中共中央《关于加强党的执政能力建设的决定》和国务院《全面推进依法行政实施纲要》都对做好新形势下的信访工作提出了更高的要求，国务院还适时修订了《信访条例》。

新修订的《信访条例》是规范各级人民政府及其工作部门信访工作的重要行政法规，它的颁布和实施充分体现了新一届中央领导集体对信访工作的关心重视，体现了党的科学执政、民主执政、依法执政的重要思想，体现了全面推进依法行政、建设法治政府的重要理念。食品药品监督管理局与人民群众的切身利益息息相关。食品药品监督管理局信访工作做得好与否，直接关系到党和政府在人民群众中的形象和威信，关系到社会的和谐稳定。因此，各级食品药品监督管理局都要从实践“三个代表”重要思想、坚持立党为公、执政为民、加强党的执政能力建设的高度，从发展社会主义民主政治、建设社会主义政治文明的高度，从维护改革发展、稳定大局、构建和谐社会的高度，进一步强化政治意识、大局意识和责任意识，进一步深化对做好信访工作重要性的

认识。各级食品药品监督管理部门和广大干部在认真履行食品药品监督管理职责，依法行政的同时，必须十分重视人民群众的来信来访，自觉接受群众监督，广泛吸纳群众的意见、建议，全力帮助群众解决涉及他们切身利益的问题，为他们排忧解难。只有这样，才能让群众深切感受到党和政府的关怀与温暖，才能更好地把人民群众紧密团结在党和政府的周围，进而实现好、维护好、发展好最广大人民的根本利益，尤其是最现实、最关心、最直接的饮食用药权益。

当前，各级食品药品监督管理部门尤其是信访工作机构，克服底子薄、人手少、条件差、任务重等困难，坚持把群众的利益放在重要位置，妥善处理重大信访事项，为群众办实事、办好事，取得了良好的工作成绩。但是，信访工作仍然存在许多问题，主要是：有的领导干部对信访工作重要性认识不够，没有把信访工作放到应有的地位；一些工作人员的群众意识还比较淡薄，自觉维护群众利益和依法解决信访问题的水平有待提高；有的地方、有些单位信访工作机构不健全，信访工作制度不完善，工作程序不规范，工作不落实，致使一些信访问题久拖不决。这些问题在一定程度上影响了食品药品监督管理部门的形象，损害了群众的切身利益。为此，各级食品药品监督管理部门必须提高对深入贯彻实施《信访条例》，加强信访工作重要性的认识，以高度的政治责任感和对人民群众的深厚感情进一步把信访工作抓紧抓好。

二、新形势下做好信访工作的主要思路和工作原则

今后一个时期内，食品药品监督管理系统信访工作的主要思路是：以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，认真贯彻落实党的十六大、十六届三中、四中全会精神和国务院新修订《信访条例》的规定，建立以“切实解决好涉及群众切身利益问题”为核心的渠道畅通、责任明确、制度完善的高效率的食品药品监管信访工作新格局。

在贯彻实施《信访条例》加强信访工作的过程中，要重点把握好以下工作原则：

（一）方便信访人原则

1. 各级领导干部和工作人员都要尊重信访人依法提出建议、意见或者投诉请求的权利，不得发生阻碍、限制和打击报复信访人的行为。

2. 畅通信访渠道，为信访人及时查询、了解信访问题的处理进展情况提供便利条件。各级食品药品监督管理部门要畅通接受信访人咨询的电话，信访工作机构要公布查询信访结果的电话。接受咨询或查询时要热情、耐心，要如实告知有关政策、信访事项办理结果或进展情况。

（二）“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”原则

1. 明确以信访问题发生地为事权划分标准的办理责任。地方食品药品监督管理部门

对本辖区内发生的信访问题负有办理的责任；属于“块”上解决的信访问题，应当在“块”内办理终结。

2. 明确按照信访问题的性质在各自职责范围内办理的责任。属于国家局职能范围的信访事项或地方局受理但属于“条”上应解决的信访问题，应当在系统内部办理终结。

（三）“依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合”原则

信访问题错综复杂，不是简单地依法给出一个处理结果就算做完工作，还必须注意分析和掌握信访人的思想动向，针对他们关心的热点、难点问题，用摆事实、讲道理的方法，解惑释疑，理顺情绪，严防矛盾激化。

（四）治标与治本相结合原则

要以认真负责的态度依法、及时解决已经发生的信访问题和化解已经产生的矛盾与纠纷。同时，要坚持科学、民主决策、依法行政、严格执法程序和文明执法，减少和防止违法或者不当的行政行为，从源头上预防信访问题发生。要认真研究群众通过信访渠道反映的意见和建议，研究信访事项涉及的普遍性、政策性问题，完善有关法律、法规和政策，不断改进工作。

（五）责任原则

建立健全信访工作责任制，按照权责统一的原则，明确各级食品药品监督管理部门以及相关机构在信访问题预防和处理过程中的职责，把信访工作责任落实到单位，落实到人。

要加大对信访工作绩效的考核，促使食品药品监督管理工作人员增强信访工作责任感，提高工作效率和质量；各级食品药品监督管理部门的信访工作机构要配合人事部门研究确定科学的信访工作考核标准，侧重考核信访问题的处理质量，引导和督促为信访人解决实际问题；要奖惩分明，对在信访工作中有失职、渎职行为的，按照《信访条例》的有关规定予以严格的责任追究，对作出优异成绩的单位和个人给予奖励。必要时，信访工作机构可以参照《信访条例》规定，对在工作中推诿、敷衍、拖延、弄虚作假造成严重后果的工作人员提出给予行政处分的建议。

三、贯彻落实《信访条例》，进一步加强信访工作

各级食品药品监督管理部门要将信访提升到总体工作的重要位置上来，把加强信访工作同正在开展的保持共产党员先进性教育活动结合起来，通过妥善处理群众的一信、一访，加强同群众的血肉联系，锻炼党员干部的为民执政能力，体现全心全意为人民服务的宗旨。当前，要重点抓好以下工作：

（一）完善信访工作的组织领导、工作机构

按照中央一贯强调的一把手负总责，分管领导各负其责的要求，各级食品药品监督管理部门的主要领导是本单位信访工作的第一责任人，还应当指定一名分管信访工作的领导具体负责。要严格落实信访工作领导责任制和责任追究制，一级抓一级、一级对一级负责，做到思想到位、组织到位、工作到位。主要领导都应当阅批重要来信、参与接待重要来访、听取信访工作汇报，研究解决信访工作中的突出问题。国家食品药品监督管理局信访办公室是负责国家局信访工作的机构，负责信访问题处理、督办和协调等。国家食品药品监督管理局机关各司室和直属单位是信访事项办理的主体机构，要指定一名信访工作分管领导，确定负责本单位信访问题处理、督办、协调、联系和信息上报工作的机构和工作人员。

各省、自治区、直辖市食品药品监督管理部门应当设立“信访办公室”，确定专职或兼职工作人员，认真履行信访职责，切实发挥本单位信访问题处理、督办和综合协调的作用；还应当指导省以下食品药品监督管理部门完善信访工作机构，充实信访工作人员。

（二）建立、完善信访工作基本制度

完善办理群众来信、接待群众来访工作制度。规范办理岗位职责、办理时限和要求，及时调整和改进工作方式、方法，形成与《信访条例》相适应的工作制度，防止行政不作为、超时限甚至久拖不决等情形，坚决把《信访条例》赋予群众的权益落实好。要重视对信访工作的督查督办，加大对信访办理工作各环节的督促检查，形成责任到人、共同抓落实的良好工作氛围。

建立信访信息通报制度。各级食品药品监督管理部门信访工作机构要定期对重大信访情况、群众反映比较集中的问题以及信访办结情况进行通报，让有关单位、广大干部尤其是领导干部，重视信访工作、掌握信访动态、了解群众要求，进而改进有关工作。

坚持并完善局长接待日制度。各级食品药品监督管理部门领导要定期主持接待群众来访，当面听取群众的意见和建议。对一些重大、复杂的访项，既要亲自接待，还应组织专门研究，确保办结落实。各级领导干部要经常性地阅批重要来信，主动听取信访工作汇报。

逐步建立信访突发事件应急处置机制。要深入研究重大、复杂以及群体性信访的成因和规律，制定切实有效的突发事件处置方案，依照《信访条例》的规定积极稳妥地解决问题。要积极探索信访突发事件的预防办法，把解决好日常信访问题与防范重大、复杂以及群体性信访相结合；把制定和完善食品药品监督管理政策、措施与防范重大、复杂以及群体性信访相结合；把依法办理与加强同人民群众的血肉联系相结合，体现党和

政府对群众的温暖和关怀，坚决防止矛盾激化和事态扩大。

（三）培养熟悉业务、作风过硬的信访干部队伍

必须加快培养一支既熟悉食品药品监管工作、熟悉信访工作，又善于做群众工作的干部队伍。要坚决纠正少部分单位和领导对信访干部存在重视不够，或者重使用轻培养的倾向。要加大对信访干部的培养和培训力度，逐步使信访专职或者兼职干部在数量、业务水平上达到《信访条例》的要求。

要逐步探索建立干部参与信访工作的制度。在有条件的地方和单位，对新进入食品药品监督管理部门或者提拔的年轻干部可以实行短期参与信访工作的办法，让更多的干部能够在深入群众、处理复杂问题的工作环境中得到锻炼和成长。各级食品药品监督管理部门和领导干部要关心信访工作人员的成长和疾苦，把党中央、国务院给信访工作人员的待遇落实好，让他们安心工作，安心为群众办事。

国家食品药品监督管理局

二〇〇五年七月二十日