

做好“山”文章 绘好“水”景图 布好“名城”局

信访工作条例

第一章 总则

第一条 为了坚持和加强党对信访工作的全面领导,做好代信访工作,保持党和政府同人民群众的密切联系,制定本条例。

第二条 本条例适用于各级党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、监察机关、审判机关、检察机关以及群团组织等有信访工作职责的机关、单位。

第三条 信访工作是党的群众工作的重要组成部分,是政府了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的一项重要工作,是各级机关、单位及其领导干部、工作人员接受监督、改进工作作风的重要途径。

第四条 信访工作坚持以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想,增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”,牢记为民解难、为民办实事的政治责任,坚守人民情怀,坚持底线思维、法治思维,服务党和国家工作大局,维护群众合法权益,化解信访问题,促进社会和谐稳定。

第五条 信访工作应当遵循下列原则:

- (一)坚持党的全面领导。把党的领导贯彻到信访工作全过程,确保正确政治方向。
- (二)坚持以人民为中心。践行党的群众路线,倾听群众呼声,关心群众疾苦,千方百计为群众排忧解难。
- (三)坚持落实信访工作责任。党政同责、一岗双责、属地负责、分级负责,谁主管、谁负责。
- (四)坚持依法按政策解决问题。将信访纳入法治化轨道,维护群众合法权益,规范信访秩序。
- (五)坚持源头治理化解矛盾。多措并举、综合施策,着力在源头预防和前端化解,把可能引发信访问题的矛盾化解在基层、化解在萌芽状态。

第六条 各级机关、单位应当畅通信访渠道,做好信访工作,认真处理信访事项,倾听人民呼声、意见和建议,为民排忧解难,为人民群众服务。

第二章 信访工作体制

第七条 坚持和加强党对信访工作的全面领导,构建党统一领导、政府组织落实、信访工作联席会议协调、信访部门办理、各方齐抓共管的信访工作格局。

第八条 党中央加强对信访工作的统一领导:

- (一)强化政治引领,确立信访工作的政治方向和政治立场,严明政治纪律和政治规矩;
- (二)制定信访工作方针政策,研究部署信访工作中党和国家工作大局、社会和谐稳定、群众权益保障的重大问题;
- (三)领导建设一支对党忠诚可靠、恪守为民之责、善做群众工作的专业化信访工作队伍,为信访工作提供保障。

第九条 地方党委领导本地区信访工作,贯彻落实党中央关于信访工作的方针政策和决策部署,执行上级党组织关于信访工作的部署要求,统筹信访工作责任体系建设,督促下级党组织做好信访工作。

地方党委常委会应当定期听取信访工作汇报,分析研判重要信访事项,研究解决重大问题,解决突出问题。

第十条 各级党政主要负责同志是信访工作第一责任人,对本地区信访工作负总责,领导、组织、协调、督促落实信访工作各项任务,督促落实党中央关于信访工作的方针政策和决策部署,研究解决信访工作重大问题,解决突出问题。

第十一条 中央信访工作联席会议在党中央、国务院领导下,负责全国信访工作的统筹协调、整体推进、督促落实,履行下列职责:

- (一)研究分析全国信访形势,为中央决策提供参考;
- (二)督促落实党中央关于信访工作的方针政策和决策部署,研究解决信访工作重大问题,解决突出问题;
- (三)研究信访制度改革和信访法治化建设重大问题和重大问题;
- (四)研究部署重点工作任务,协调指导解决具有普遍性信访突出问题;
- (五)牵头组织信访工作责任落实、督导检查等工作;
- (六)指导地方各级信访工作联席会议工作;
- (七)承担党中央、国务院交办的其他事项。

中央信访工作联席会议由党中央、国务院负责同志牵头,有关部门负责同志担任召集人,各成员单位负责同志参加。中央信访工作联席会议办公室设在国家信访局,承担联席会议的日常工作,督促检查联席会议决定事项的落实。

第十二条 中央信访工作联席会议根据需要召开全体会议或者工作会议。研究涉及信访工作改革发展的重要问题和重要信访事项的处理意见,应当及时向党中央、国务院请示报告。

中央信访工作联席会议各成员单位应当落实联席会议的工作任务和决定事项,及时报送落实情况;并将本重大敏感信访问题提请联席会议研究。

第十三条 地方各级信访工作联席会议在本级党委和政府领导下,负责本地区信访工作的统筹协调、整体推进、督促落实,协调处理发生在本地区的重要信访问题,指导下级信访工作联席会议工作。联席会议召集人一般由党委和政府主要负责同志担任。

地方党委和政府应当根据信访工作形势任务,及时调整优化单位,健全规章制度,建立健全信访信息分析研判、信访问题协调处理、联合督查等工作机制,提升联席会议的科学化、制度化、规范化水平。

乡镇(街道)党委和政府、街道办事处和办事处(社区)党组织,应当全面发挥职能作用,坚持和发展新时代“枫桥经验”,积极协调处理化解发生在当地的信访事项和矛盾纠纷,努力做到小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交。

各级机关、单位应当拓展社会力量参与信访工作的制度化渠道,发挥群团组织、社会组织和“两代表一委员”、社会工作者等作用,反映群众意见和要求,引导群众依法理性反映诉求、维护权益,推动矛盾纠纷及时有效化解。

各级机关、单位应当建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼制度。

各级机关、单位应当建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼制度。

各级机关、单位应当建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼制度。

各级机关、单位应当建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼制度。

各级机关、单位应当建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼制度。

各级机关、单位应当建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼制度。

各级机关、单位应当建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼制度。

各级机关、单位应当建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼制度。

各级机关、单位应当建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼制度。

各级机关、单位应当建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼制度。

各级机关、单位应当建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼制度。

各级机关、单位应当建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼制度。

各级机关、单位应当建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼制度。

各级机关、单位应当建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼制度。

各级机关、单位应当建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼制度。

各级机关、单位应当建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼制度。

各级机关、单位应当建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼制度。

各级机关、单位应当建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼制度。

各级机关、单位应当建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼制度。

各级机关、单位应当建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼制度。

各级机关、单位应当建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼制度。

各级机关、单位应当建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼制度。

各级机关、单位应当建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼制度。

各级机关、单位应当建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼制度。

各级机关、单位应当建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼制度。

各级机关、单位应当建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼制度。

各级机关、单位应当建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼制度。

各级机关、单位应当建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼制度。

大、紧急信访事项和信访信息,应当及时报告本级党委和政府,通报相关主管部门和本级信访工作联席会议办公室,在职责范围内依法及时采取措施,防止不良影响的产生、扩大。

地方各级党委和政府信访部门接到重大、紧急信访事项和信访信息,应当向上一级信访部门报告,同时报告国家信访局。

第二十六条 信访人在信访过程中应当遵守法律、法规,不得损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权利,自觉维护社会公共秩序和信访秩序,不得有下列行为:

- (一)在机关、单位办公场所周围、公共场所非法聚集,围堵、冲击机关、单位,拦截公务车辆,或者堵塞、阻断交通;
- (二)携带危险物品、管制器具;
- (三)侮辱、殴打、威胁国家机关工作人员,非法限制他人人身自由,或者毁坏财物;
- (四)在信访接待场所滞留、滋事,或者将生活不能自理的人滞留于信访接待场所;
- (五)煽动、串联、胁迫、以财物诱使、幕后操纵他人信访,或者以信访为名借机敛财;
- (六)其他扰乱公共秩序、妨害国家和公共安全的行为。

第四章 信访事项的处理

第二十七条 各级机关、单位及其工作人员应当根据各自职责和有关规定,按照诉求合理的解决问题到位、诉求无理的思想教育到位、生活困难的帮扶救助到位、行为违法的依法处理的要求,依法按政策及时就地解决群众合法合理诉求,维护正常信访秩序。

第二十八条 各级机关、单位及其工作人员办理信访事项,应当恪尽职守、秉公办事,查明事实、分清责任,加强教育疏导,及时妥善处理,不得推诿、敷衍、拖延。

各级机关、单位应当按照按照信访分类处理制度要求,将涉及民事、行政、刑事等诉讼权利救济的信访事项从普通信访体制中分离出来,由有关政法部门依法处理。

各级机关、单位工作人员与信访事项或者信访人有直接利害关系的,应当回避。

第二十九条 对信访人反映的情况、提出的建议意见类事项,有权处理的机关、单位应当认真研究论证。对科学合理、具有现实可行性的,应当采纳或者部分采纳,并予以回复。

信访人反映的情况、提出的建议意见,对国民经济和社会发展或者对改进工作以及保护社会公共利益有贡献的,应当按照有关规定给予奖励。

各级党委和政府应当健全人民建议征集制度,对涉及国计民生的重要工作,主动听取群众的意见建议。

第三十条 对信访人提出的检举控告类事项,纪检监察机关或者有权处理的机关、单位应当依规依法接收、受理、办理和反馈。

党委和政府信访部门应当按照干部管理权限向组织(人事)部门通报反映干部问题的信访情况,重大情况向党委主要负责同志和分管组织(人事)工作的负责同志报送。组织(人事)部门应当按照干部选拔任用监督的有关规定进行处理。

不得将信访人的检举、揭发材料及有关情况透露或者转给被检举、揭发的人员或者单位。

第三十一条 对信访人提出的申诉求决类事项,有权处理的机关、单位应当区分情况,分别按照下列方式办理:

- (一)应当通过审判机关诉讼程序或者复议程序、检察机关刑事诉讼立案程序或者法律监督程序、公安机关法律程序处理的,涉法涉诉信访事项未依法终结的,按照法律法规规定的程序处理。
- (二)应当通过仲裁解决的,导入相应程序处理。
- (三)可以通过党员申诉、申请复审等解决的,导入相应程序处理。
- (四)可以通过行政复议、行政裁决、行政确认、行政许可等行政程序解决的,导入相应程序处理。
- (五)应当通过侵权责任法、履行保护人身权或者财产权等合法权益职责的,依法履行或者答复。
- (六)不属于以上情形的,应当听取信访人陈述事实和理由,并调查核实,出具信访处理意见书。对重大、复杂、疑难的信访事项,可以举行听证。

第三十二条 信访处理意见书应当载明信访人投诉请求、事实和理由、处理意见及其法律法规依据:

- (一)请求事实清楚,符合法律、法规、规章或者其他有关规定的,予以支持;
- (二)请求事由合理但缺乏法律依据的,应当作出解释说明;
- (三)请求缺乏事实根据或者不符合法律、法规、规章或者其他有关规定的,不予支持。

有权处理的机关、单位作出支持信访请求意见的,应当督促有关机关、单位执行;不予支持的,应当做好信访人的疏导教育工作。

第三十三条 各级机关、单位在处理申诉求决类事项过程中,可以在不违反政策法规性规定的前提下,在裁量权范围内,经争议双方当事人同意进行调解;可以引导争议双方当事人自愿和解、解调解,和解达成一致意见的,应当制作调解协议书或者和解协议书。

第三十四条 对本条例第三十一条第六项规定的信访事项应当自受理之日起60日内办结;情况复杂的,经本机关、单位负责人批准,可以适当延长办理期限,但延长期限不得超过30日,并告知信访人延期理由。

第三十五条 信访人对信访处理意见不服的,可以自收到书面答复之日起30日内请求原办理机关、单位的上一级机关、单位复查。收到复查请求的机关、单位应当自收到复查请求之日起30日内提出复查意见,并予以书面答复。

地方各级党委和政府以及基层党组织和基层组织对信访事项已经复查复核和涉法涉诉信访事项已经依法终结的信访人,应当做好疏导教育,矛盾化解、帮扶救助等。

第五章 监督和追责

第三十八条 各级党委和政府应当对开展信访工作落实工作责任的情况组织专项督查。

信访工作联席会议及其办公室、党委和政府信访部门应当根据工作需要开展督查,就发现的问题向有关部门进行反馈,重要问题向本级党委和政府报告。

各级党委和政府督查部门应当将疑难复杂信访问题纳入督查范围。

第三十九条 各级党委和政府应当以依规依法就地解决信访问题为导向,每年对信访工作情况开展考核,考核结果应当在适当范围内通报,并作为对领导班子和领导干部综合考核评价的重要参考。

对在信访工作中作出突出成绩和贡献的机关、单位或者个人,可以按照有关规定给予表彰和奖励。

对在信访工作中履职不力、存在严重问题的领导干部和领导干部,视情节轻重,由信访工作联席会议进行通报、挂牌督办,责令限期整改。

第四十条 党委和政府信访部门发现有关机关、单位在信访工作规定受理、办理信访事项,办理信访事项推诿、敷衍、拖延、弄虚作假或者拒不执行信访处理意见的,应当及时督办,并提出改进工作的建议。

对工作中发现的有关政策性事项,应当及时向本级党委和政府报告,并提出完善政策的建议。

对在信访工作中推诿、敷衍、拖延、弄虚作假造成严重后果的机关、单位及其工作人员,应当向有管理权限的机关、单位提出追究责任的建议。

对信访部门提出的改进工作、完善政策、追究责任建议,有关机关、单位应当书面反馈采纳情况。

第四十一条 党委和政府信访部门应当编制信访年度工作报告,每年向本级党委和政府、上一级党委和政府报告。年度工作报告应当包括下列内容:

- (一)信访事项的数据统计、信访事项涉及领域及投诉较多的机关、单位;
- (二)党委和政府信访部门转送、交办、督办情况;
- (三)党委和政府信访部门提出改进工作、完善政策、追究责任建议以及被采纳情况;
- (四)其他应当报告的事项。

根据巡视巡察工作需要,党委和政府信访部门应当会同纪检监察机关提供被巡视巡察地区、单位领导班子成员和下一级主要负责人的有关信访举报,落实信访工作责任制,具有苗头性、倾向性的重要信访问题,需要巡视巡察关注的重要信访事项等情况。

第四十二条 因下列情形之一导致信访事项发生严重后果的,对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依规依纪依法严肃处理;构成犯罪的,依法追究刑事责任:

- (一)超越或者滥用职权,侵害公民、法人或者其他合法权益;
- (二)应当作为而不作为,侵害公民、法人或者其他合法权益;
- (三)适用法律、法规错误或者违反法定程序,侵害公民、法人或者其他组织合法权益;
- (四)拒不执行有权处理机关、单位作出的支持信访请求意见。

第四十三条 各级党委和政府信访部门对收到的事项应当登记、转送、交办而未按照规定登记、转送、交办,或者应当履行督办职责而未履行的,由其上级机关、单位或者上级党委、政府负责,造成严重后果的,对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依规依纪依法严肃处理。

第四十四条 负有受理信访事项职责的机关、单位有下列情形之一的,由其上级机关、单位责令改正;造成严重后果的,对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依规依纪依法严肃处理:

- (一)对收到的信访事项不按照有关规定登记;
 - (二)对属于其职权范围的信访事项不予受理;
 - (三)未在规定期限内书面告知信访人是否受理信访事项。
- 第四十五条** 对信访事项有权处理的机关、单位有下列情形之一的,由其上级机关、单位责令改正;造成严重后果的,对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依规依纪依法严肃处理:

- (一)推诿、敷衍、拖延信访事项办理或者未在规定的期限内办结信访事项;
- (二)对事实清楚,符合法律、法规、规章或者其他有关规定的投诉请求未予支持;
- (三)对党委和政府信访部门提出的改进工作、完善政策等建议重视不够、落实不力,导致问题长期得不到解决;
- (四)其他不履行或者不正确履行信访事项处理职责的情形。

第四十六条 有关机关、单位及其领导干部、工作人员有下列情形之一的,由其上级机关、单位责令改正;造成严重后果的,对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依规依纪依法严肃处理;构成犯罪的,依法追究刑事责任:

- (一)对待信访人态度恶劣、作风粗暴,损害党群干群关系;
- (二)在处理信访事项过程中吃拿卡要、谋取私利;
- (三)对大规模集体访、负面舆情等处置不力,导致扩大;
- (四)对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息隐瞒、谎报、缓报,或者未依法及时采取必要措施;
- (五)将信访人的检举、揭发材料或者有关情况透露、转交给被检举、揭发的人员或者单位。