

办公室工作指南系列

哈爾濱工業大學
信访工作手冊
(2020 版)

学校办公室

2020 年 4 月

编者说明

为进一步提高我校的信访工作水平，结合实际工作需要，我们对信访工作相关的国家、有关部委、地方政府及学校的相关文件进行了整理和编辑，形成了《哈尔滨工业大学信访工作手册（2020 版）》，希望能为学校办公室及有关部门、学院的信访工作提供参考。

由于编者水平有限，错漏之处敬请批评指正。

学校办公室

2020 年 4 月

目 录

哈尔滨工业大学信访工作条例	1
哈尔滨工业大学校级领导干部信访接待工作制度	7
哈尔滨工业大学“校长信箱”管理办法（试行）	12
哈尔滨工业大学信访工作指南	15
信访工作八问	18
《信访条例》	21
《信访条例》英文版	35
《中华人民共和国行政复议法实施条例》	55
中共中央、国务院《关于进一步加强新时期信访工作的意见》 ..	70
信访工作责任制实施办法	79
《概况要素及录入规则》等八项业务规则	84
概况要素及录入规则	84
涉法涉诉信访事项概念及认定规则	86
重复信访事项概念及认定规则	90
问题属地选择规则	91
关联信访事项概念及认定规则	93
来信人、联名人录入规则	94
受信人录入规则	95
“港澳台外侨”标签选择规则	96
公安部：公民上访 32 条禁令	97
工业和信息化部信访工作管理办法	105
工业和信息化部落实依法逐级走访实施细则	115
黑龙江省信访工作责任制实施细则	120
黑龙江省委、省政府关于进一步加强和改进信访工作的意见 ...	128

哈尔滨工业大学信访工作条例

发文字号：校发〔2006〕167号

发布日期：2006年3月29日

施行日期：2006年3月29日

目 录

第一章 总 则

第二章 信访事项的提出

第三章 信访事项的受理

第四章 信访事项的办理

第五章 奖励与处罚

第六章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了保持学校各级组织同广大师生员工的密切联系，保护信访人的合法权益，规范信访行为，维护学校信访工作秩序，根据国务院《信访条例》和上级有关信访工作的规定，结合我校实际，制定本条例。

第二条 本条例所称信访，是指本校师生员工或与学校、学校各单位以及师生员工有关联的校外人员及单位采取书信、电话、传真、电子邮件、走访等形式，向学校各级组织反映情况，提出意见、建议和要求，并应由学校各级组织按照规定进行处理的活动。

第三条 信访工作是学校党政工作的一项重要内容，是党政领导了

解校情民意、汲取群众智慧、接受民主监督、为师生员工排忧解难的一项经常性工作。信访工作应坚持为学校工作的大局服务、为学校的发展建设服务、为全校师生员工服务的原则；坚持分级负责，归口办理，谁主管，谁负责，依法解决问题与思想疏导教育相结合的原则。要发扬党的密切联系群众的优良传统和作风，建立文明的信访秩序。

第四条 学校办公室负责协调处理全校的信访工作，各处级单位办公室负责接待和处理本单位的信访事项。各级党政负责人要处理重要来信、来访，检查督导本单位的信访工作。学校要形成标本兼治、各负其责、齐抓共管的信访工作体系。

第二章 信访事项的提出

第五条 信访人，是指采取书信、电话、传真、电子邮件、走访等形式向学校各级组织反映情况，提出意见、建议和本校师生员工或学校、学校各单位以及师生员工有关联的校外人员或单位。

第六条 信访人对下列信访事项，可以向学校有关单位提出：

- (一)对学校发展建设及其他各项工作的建议和设想；
- (二)对学校各单位及其工作人员的建议、意见和要求；
- (三)对学校各单位的领导或工作人员违法违纪及失职行为的举报；
- (四)对学校、学校各单位或师生员工侵害自己合法权益，且属在学校范围内可以解决的事项；
- (五)应由学校各单位受理的其他信访事项。

第七条 信访人可以通过如下渠道提出信访事项：

- (一)向学校各单位提出信访事项，信访人可通过书信、电话、传真、电子邮件等形式向有关单位主管信访的负责人提出。采用走访形式向有关单位负责人提出信访事项的，须在各单位规定的领导接待日内进行。

(二)对于涉及单位较多,确需学校协调解决的,可以通过书信、电话、传真、学校校长信箱或直接到学校办公室提出。如需与学校领导面谈,须经学校办公室批准,安排在校领导接待日内进行。

第八条 多人反映共同意见、建议和要求的,一般应当采取书信、电话、传真、电子邮件等形式提出。需要采取走访形式的,应当推选代表,代表人数不得超过5人。

第九条 信访人提出信访事项时,不得影响学校正常的工作秩序和生活秩序,不得妨害校内安全,不得在学校办公场所聚集,不得围堵、冲击办公场所,不得冲击会场,不得损坏接待场所的公共财物,不得纠缠、侮辱、殴打、威胁接待人员,不得携带危险品、爆炸品和管制器械进入接待场所等。

第十条 信访人应当如实反映情况,不得捏造、歪曲事实,不得诬告、陷害他人。

第十一条 信访人如对来访事项的答复和受理意见有异议或不服,可以通过行政复议、请求仲裁、向法院起诉等途径提出,不得滞留在接待场所。

第三章 信访事项的受理

第十二条 学校各单位在其职权范围内受理信访人提出的属于本条例第六条规定的信访事项以及由上级机关批转和下属机构上报的信访事项。

第十三条 对于学校各单位收到的信访事项,属于本单位职责范围内的,由本单位负责受理;属于其他单位职责范围内的,应及时上交学校办公室,由学校办公室批转给有关单位受理;需要由学校层面协调解决的,应上交学校办公室,由学校办公室协调学校有关单位进行处理。

第十四条 学校各单位在获悉可能造成社会影响的重大、紧急信访信息后，应当果断依法采取必要措施，首先控制好局面，防止不良影响的发生、扩大，同时立即报告学校办公室和有关学校领导。

第十五条 对于学校各单位收到的信访事项，凡是属于各级人民代表大会、法院、检察院和政府部门职权范围内解决的，应建议、劝告信访人向相应机关提出；对已经或者应当通过诉讼、行政复议、仲裁解决的，信访人应当依照法律程序进行处理，学校各单位不予受理。

第四章 信访事项的处理

第十六条 信访事项的处理一般采用登记、编号、调查、传阅、领导批示、提出处理意见及答复等程序。对信访事项，能够当场答复是否受理的，应当当场答复，不能当场答复的，应当自收到信访事项之日起 15 日内告知信访人。无法联系的除外。

第十七条 对于校长信箱收到的信件，学校办公室要在一周内给予回复。

第十八条 由学校各单位处理的信访事项应当在 14 个工作日内处理完毕，并视情况将处理结果答复信访人；情况复杂的，在征得学校办公室同意后，时限可以适当延长，但要和信访人说明情况。

对学校办公室协调交办的信访事项，学校有关单位应当自收到之日起一周内办结，并将处理结果报告学校办公室；不能按期办结的，应当说明情况，并征得学校办公室同意。学校办公室认为对交办的信访事项处理不当的，可以要求有关单位重新处理。

第十九条 由学校办公室协调处理的信访事项应当自受理之日起 60 日内办结；情况复杂的，可以适当延长处理期限，但延长期限不得超过 30 日，并要告知信访人延期理由。法律、行政法规另有规定的，从其规

定。

第二十条 信访人对学校各单位做出的信访事项处理决定，应当遵守、执行。对处理决定不服的，除依照法律、行政法规的规定申请复议或者提起行政诉讼之外，可以自得到答复之日起 30 日内请示原办理单位或学校办公室复查。原办理单位或学校办公室应当自收到复查请求之日起 30 日内提出复查意见。

经复查，若信访事项处理决定正确，就不再重新处理；若信访事项处理决定确有错误，应当重新处理。

第二十一条 学校各单位办理信访事项时，应当恪尽职守，秉公办事，查清事实，分清责任，正确疏导，及时、恰当、正确处理，不得推诿、拖延。

第二十二条 办理信访事项的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。

第二十三条 信访工作人员在办理信访事项过程中，不得将检举、揭发、控告材料及有关情况透露或者转送给被检举、揭发、控告的人员或单位。

任何组织和个人不得压制、打击报复、迫害信访人。

第五章 奖励与处罚

第二十四条 对于在信访工作中做出优异成绩的单位或个人，由学校予以奖励。

第二十五条 信访人提出的建议、意见被采纳，并在实践中证实对学校改革、发展、稳定有贡献的，由学校予以奖励。

第二十六条 信访工作人员不履行职责，推诿、敷衍、拖延工作，或在信访工作中玩忽职守、徇私舞弊，给工作造成损失或责任事故的，视

其情节给予批评教育或党纪、政纪处分；违反国家法律或构成犯罪的，移送司法机关处理。

第二十七条 信访人违反本条例第八条、第九条规定的，信访工作人员应当对信访人进行劝阻或者批评教育。经劝阻或批评教育无效的，由公安机关予以警告、训诫或者制止；违反集会游行示威的法律、行政法规，或者违反治安管理处罚条例的，由公安机关依法采取必要的现场处置措施或给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第二十八条 信访人捏造、歪曲事实，诬告陷害他人，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，由公安机关依据治安管理处罚条例给予处罚。

第六章 附 则

第二十九条 本条例未尽事宜，参照国务院《信访条例》执行。

第三十条 本条例自发布之日起实施，由学校办公室负责解释。

（注：2020年3月根据实际工作情况调整原第七条、第十七条有关内容。）

哈尔滨工业大学校级领导干部信访接待工作制度

发文字号：校党发〔2014〕17号

发布日期：2014年4月1日

施行日期：2014年4月1日

目 录

第一章 总 则

第二章 工作程序

第三章 工作要求

第四章 附 则

第一章 总 则

第一条 为进一步加强和规范学校领导接待群众来访工作，维护和保障广大师生员工的合法权益，根据国家《信访条例》和《工业和信息化部信访工作管理办法》，结合学校工作实际，制定本制度。

第二条 本制度所称信访接待，一般包括校领导接待日接访、校领导对校长信箱反映的疑难问题接访、校领导对群众反映的突发或重大信访事项接访。

第三条 依法治校，以人为本，牢固树立“发展是业绩，稳定也是业绩”的正确业绩观，以高度的政治责任感加强和谐校园建设。信访接待工作按照分级负责，谁主管、谁负责的原则；坚持依法、及时解决问题与疏导教育相结合的原则；坚持预防矛盾激化和化解矛盾相结合的原则；

坚持公开、便民的原则；坚持双向规范的原则。

第二章 工作程序

第四条 校领导接待日的来访接待工作由学校办公室统一安排，学校现任领导轮流接待，具体信息在学校网站上提前公布。

第五条 校领导接待日一般为每周一次（寒暑假及国家法定节假日除外），时间为周四 14:00~16:30。

第六条 校领导接待日采取来访预约制，来访群众需周二到学校信访办公室登记预约或通过电话、传真、电子邮件预约。

第七条 校领导接待群众来访时，原则上根据校领导分管工作内容安排接待群众的来访事项；能够当场解决的，按照校领导的处理意见，当面答复来访人；对情况复杂的，当场解决不了的来访事项，按照接访校领导的意见，交由相关单位具体办理；校领导在接待过程中如有涉及到其他校领导分管的信访事项，事后要及时通报情况；涉及到重大情况的，要及时向学校主要领导报告。信访办根据群众投诉信访事项的性质和涉及的范围，安排相关部门负责人陪同接待。

第八条 校领导在接访工作完成后，填写《哈尔滨工业大学校领导接待群众来访工作日志》，并签署具体处理意见；信访办公室工作人员填写《哈尔滨工业大学校领导接待日来访信息转呈表》，并呈送分管领导，转送相关部门。

第九条 校长信箱由信访办公室组织专人负责，对于疑难问题根据其内容安排在校领导接待日解决。

第十条 对突发信访事项应根据性质和涉及范围及时上报学校主管领导，协调接待事宜；对重大信访问题也可组织约访或下访。

第三章 工作要求

第十一条 校领导接访要提前做好工作安排，如有特殊情况不能接访，应提前通知学校办公室协调安排。

第十二条 校领导接访过程中对来访群众反映的问题要认真答复，耐心解释，做好思想教育疏导；对反映问题事实清楚、政策依据充分的，要责成相关部门限期解决；对涉及多个部门的信访事项，要指定一个部门负责牵头，协调落实。

第十三条 学校各单位要积极配合校领导信访接待工作，对交办的信访事项，要认真办理和落实。

第十四条 信访办公室要认真做好校领导信访接待工作的组织实施，包括接待前的准备、接待中的配合和接待后的协调、督查督办工作。

第四章 附 则

第十五条 本制度自发布之日起执行，其它未尽事宜由学校办公室负责解释。

附件 1:

哈尔滨工业大学校领导接待群众来访工作日志

上访人 情况	姓名		单位及职务			
			家庭住址			
	证件类型		证件号码		联系电话	
接待地点			接待时间	年 月 日	时至	时
接待领导			陪同接待 人员			
上访人 诉求或 建议简 述						
接待 记事						
接待 人意见	(签字): 年 月 日					

(2020 年 3 月修订)

附件 2:

哈尔滨工业大学校领导接待日来访信息转呈表

上访人 情况	姓名		单位及职务			
			家庭住址			
	证件类型		证件号码		联系电话	
接待领导			陪同接待 人员			
转呈领导			转送部门			
上访人 诉求或 建议 简述						
信访 办 意 见	负责人: 年 月 日					
相关 部 门 意 见	负责人: 年 月 日					

注：此表一式两份

(2020 年 3 月修订)

哈尔滨工业大学“校长信箱”管理办法（试行）

发文字号：哈工大办〔2016〕370号

发布日期：2016年7月18日

施行日期：2016年7月18日

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 来信事项
- 第三章 日常管理
- 第四章 工作纪律
- 第五章 附 则

为进一步畅通信访渠道，规范网络信访工作程序和网络信访行为，保障师生员工的民主权利和合法权益，进一步提高学校管理水平和服务质量，依据国务院《信访条例》等有关规定，结合我校实际，制订本办法。

第一章 总 则

第一条 本办法所称“校长信箱”是师生员工通过网络电子邮箱（xzxx@hit.edu.cn）联系学校的一种渠道，是学校信访工作的一部分。

第二条 “校长信箱”工作遵循“及时、高效”的原则，妥善处理师生员工反映的意见和建议。

第三条 “校长信箱”管理隶属学校办公室，日常工作由学校信访办公室负责。

第二章 来信事项

第四条 师生员工可以就下列问题向“校长信箱”来信：

- (一)关系师生员工切身利益的问题；
- (二)对有关部门的处理结果不满意的问题；
- (三)其他问题。

第五条 来信人应签署真实姓名、工作单位及联系方式，来信应事实清楚、诉求合理、语言文明。

第六条 来信人须遵守国家有关法律、法规，不得无中生有、诬告他人，不得冒用他人名义发送虚假、恶意信息，不得侵犯他人隐私及合法权益。

第七条 对依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的投诉请求，“校长信箱”不予受理。检举揭发类来信转交学校纪委处理。

第三章 日常管理

第八条 学校信访办公室收到师生员工的来信后，根据来信的性质和内容，一般应在 3 个工作日内回复是否受理，对不予受理的，应告知对方理由，并提出解决问题的建议。

第九条 信访办公室根据受理来信的性质和内容，及时呈报给学校领导，或者转至相关部门、学院等相关单位，原则上部门主要负责人、学院党委书记为收件人和回复人。

第十条 各相关单位收到“校长信箱”转办的来信后，应当认真、及时予以处理。一般应在 10 个工作日内将处理结果回复来信者，并同时转

发“校长信箱”。对于无法按期回复的问题，应当告知原因。

第十一条 对涉及面广、反响强烈、有可能影响校园稳定的突出问题，信访办公室和相关办理单位应及时向学校领导汇报。

第十二条 学校领导批示的重要事项可列入学校督查工作内容，按照督查工作要求予以办理。

第十三条 对相关单位在 10 个工作日内未反馈处理结果且未说明情况的，信访办公室应及时予以催办；未按《信访条例》规定在 60 日内办结的，视情况予以通报或向学校领导报告。

第十四条 信访办公室定期统计分析“校长信箱”的来信情况，及时发现带有苗头性、倾向性的问题，以《信访动态》的形式定期向学校领导汇报。

第四章 工作纪律

第十五条 各相关单位应当依法、公正地处理好职责范围内的信访事项，不得互相推诿、拖延办理、上交矛盾，更不得激化矛盾。

第十六条 工作人员须严格遵守保密纪律。与来信人或信访事项有直接利害关系的，应当回避。

第五章 附 则

第十七条 本办法由学校信访办公室负责解释，自发布之日起施行。

（注：2020 年 3 月根据实际工作情况调整有关内容。）

哈尔滨工业大学信访工作指南

(2020年3月修订)

1. 信访工作原则：坚持分级负责、归口办理，谁主管、谁负责，及时、就地依法解决问题与思想疏导教育相结合的原则。分级负责是指来访者要反映问题，应首先到基层单位（责任单位）反映，对基层的处理意见不服，再到学校反映。归口办理是指来访者要反映问题，应先到问题的归口单位反映，对这个单位的处理意见不服，再到学校反映。

2. 处理信访事项的归口单位：

有关干部任免方面的问题由党委组织部接待处理。

有关师德师风方面的问题由党委教师工作部接待处理。

有关贪污、行贿、失职、渎职、打击报复、廉政以及其他违反党纪政纪方面的问题由纪委办公室、监察处接待处理。

有关学生学籍处理、学历学位证书颁发、招生考试、教学教务管理方面的问题按学生类别分别由本科生院、研究生院、国际教育学院、继续教育学院接待处理。

有关科研项目合同、经费，科研工作管理等相关方面的问题由科学与工业技术研究院接待处理。

有关学生奖惩、奖助学金、困难补助、就业、学生管理等方面的问题由学生工作处接待处理。

有关教职工工资福利、复工复职、考核评定、职级晋升、下岗分流、辞退、工龄计算、聘用合同、工伤认定等相关方面的问题由人事处接待

处理。

有关违反财经纪律方面的问题由纪委、监察处和财务处按职能权限接待处理。

有关学校水电暖维修、物业管理、房产管理、学生食堂及公寓管理、体育场馆使用与管理、校园环境等相关方面的问题由总务处/后勤集团接待处理。

有关基建和校园建设方面的问题由基建处接待处理。

有关经保卫部(处)处理并与保卫部(处)职能有关的治安、劳动教养、刑事案件等方面的申诉以及校园安全秩序方面的问题由保卫部(处)接待处理。

有关保密工作方面的问题由保密处接待处理。

有关离退休工作以及 60 年代下放老职工救济等方面的问题由离退休工作处接待处理。

有关网络安全和信息化建设方面的问题按照职能分工由网络安全和信息化办公室、网络与信息中心接待处理。

有关教职工文化生活、维护教职工民主权利方面的问题由学校工会接待处理。

有关学校所辖企业发生的业务纠纷由产业工委接待处理。

有关教职工之间、教职工与外单位人员之间以及教职工家庭发生的纠纷由当事人所在单位接待处理。

其他未列入的问题，按学校各单位业务分工或隶属关系归口办理。

应当对信访事项作出处理的相关单位发生调整（合并、撤销）的，由继续行使其职权的单位处理。

3. 学校办公室（信访办）代表学校党政领导机关协调处理对基层处

理意见不服的信访问题，并根据学校领导的意见督促检查有关单位信访事项的办理情况，推动群众的合理诉求得到及时解决。对不按上访程序上访的人员和一般信访事项，信访办只作引导答询，不作问题处理和答复；遇重大或特别紧急的事项，启动学校相关应急预案及时办理。

4. 为合理安排校领导的工作日程，方便师生员工反映问题，学校自1990年设立校领导接待日。校领导实行轮流值班，接待来访时间为每周四下午14:00~16:30；接待日程安排在学校“每周会议安排”中发布。

5. 国家《信访条例》对信访人提出的相关要求：

信访人采用走访形式提出意见、建议和要求的，应当到有关行政机关设立或者指定的接待场所提出。

多人反映共同意见、建议和要求的，一般应当采用书信、电话等形式提出，需要采用走访形式的，应当推选代表提出，代表人数不得超过5人。

信访人应当遵守信访秩序，不得影响国家机关工作秩序，不得损害接待场所的公私财物，不得纠缠、侮辱、殴打、威胁接待人员，不得携带危险品、爆炸品以及管制器械进入接待场所。

6. 根据相关管理规定和信访办职责范围，以下信访事项信访办不予受理或不予重复受理：

(1) 属于各级人民代表大会以及县级以上各级人大常委会、人民法院、人民检察院职权范围内的；

(2) 应该依法通过诉讼、仲裁、行政复议等法律途径解决的；

(3) 已经过或正在经由法院、公安等相关部门处理的问题；

(4) 已受理、正在办理的信访事项；

(5) 信访人对复核意见不服，或对处理、复查意见不服，没有在30

日内提出复查、复核请求，仍以同一事实和理由提出申诉请求的；

(6) 已经终结的信访事项。

信访工作八问

一、信访人享有哪些权利？

1. 依法反映情况，提出建议、意见或者投诉请求的权利；
2. 依法信访不受打击报复的权利；
3. 就行政机关的行政行为及其工作人员的职务行为提出信访事项的权利；
4. 查询信访事项办理情况的权利；
5. 就信访事项受理、办理情况得到书面答复的权利；
6. 要求对办理信访事项有直接利害关系的工作人员回避的权利；
7. 检举、揭发材料及有关材料不被透露或者转给被检举、揭发的人员或者单位的权利；
8. 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国家机关工作以及保护社会公共利益有贡献的，得到奖励的权利；
9. 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得到支持的权利；
10. 对信访事项处理不服，要求复查、复核的权利。

二、信访人应当如何提出信访事项？

一般应当采用书信、电子邮件、传真等书面形式；信访人提出投诉请求的，还应当载明信访人的姓名（名称）、住址和请求、事实、理由。

三、信访人采用走访形式提出信访事项应当注意什么？

信访人采用走访形式提出信访事项，应当向依法有权处理的本级或者上一级机关提出，并且应当到有关机关设立或者指定的接待场所提出；多人采用走访形式提出共同信访事项的，应当推选不超过 5 人的代表。

四、信访人可以对哪些组织和人员的职务行为提出信访事项？

信访人可以对下列组织、人员的职务行为反映情况，提出建议、意见或者投诉请求：

1. 行政机关及其工作人员；
2. 法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织及其工作人员；
3. 提供公共服务的企业、事业单位及其工作人员；
4. 社会团体或者其他企业、事业单位中由国家行政机关任命、委派的人员；
5. 村民委员会、居民委员会及其成员。

五、信访人在信访过程中被禁止的行为有哪些？

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：

1. 在国家机关办公场所周围、公共场所非法聚集，围堵、冲击国家机关，拦截公务车辆，或者堵塞、阻断交通的；
2. 携带危险物品、管制器具的；
3. 侮辱、殴打、威胁国家机关工作人员，或者非法限制他人人身自由的；
4. 在信访接待场所滞留、滋事，或者将生活不能自理的人弃留在信访接待场所的；

5. 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的；

6. 扰乱公共秩序、妨害国家和公共安全的其他行为。

六、信访人对信访事项处理意见不服的，怎么办？

信访人对行政机关作出的信访事项处理意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内请求原办理行政机关的上一级行政机关复查。收到复查请求的行政机关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。

七、信访人对复查、复核意见不服的，怎么办？

信访人对复查意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内向复查机关的上一级行政机关请求复核。收到复核请求的行政机关应当自收到复核请求之日起 30 日内提出复核意见。复核机关可以举行听证，经过听证的复核意见可以依法向社会公示。听证所需时间不计算在前款规定的期限内。

信访人对复核意见不服，仍然以同一事实和理由提出投诉请求的，各级人民政府信访工作机构和其他行政机关不再受理。

八、如何向哈尔滨工业大学信访办提出信访事项？

走访：来访接待室：哈尔滨工业大学行政办公楼 103 室

接待来访时间：工作日 8:00~11:30, 13:30~17:00

电话：0451-86418190

来信：收信地址：哈尔滨市南岗区西大直街 92 号哈尔滨工业大学

信访办收（邮政编码：150001）

网上信访：Email: xzxx@hit.edu.cn

附录文件

《信访条例》

发文字号：中华人民共和国国务院令 第 431 号

签 发 人：中华人民共和国总理 温家宝

效力级别：行政法规

颁布日期：2005 年 1 月 10 日

施行日期：2005 年 5 月 1 日

颁布单位：国务院

法规修订：1995 年 10 月 28 日李鹏总理签署中华人民共和国国务院令 第 184 号发布，1996 年 1 月 1 日起施行；2005 年 1 月 5 日国务院第 76 次常务会议通过，2005 年 1 月 10 日温家宝总理签署中华人民共和国国务院令 第 431 号修订，自 2005 年 5 月 1 日起施行，原 1995 年《条例》废止。

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 信访渠道
- 第三章 信访事项的提出
- 第四章 信访事项的受理
- 第五章 信访事项的办理和督办
- 第六章 法律责任
- 第七章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了保持各级人民政府同人民群众的密切联系，保护信访

人的合法权益，维护信访秩序，制定本条例。

第二条 本条例所称信访，是指公民、法人或者其他组织采用书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，向各级人民政府、县级以上人民政府工作部门反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，依法由有关行政机关处理的活动。

采用前款规定的形式，反映情况，提出建议、意见或者投诉请求的公民、法人或者其他组织，称信访人。

第三条 各级人民政府、县级以上人民政府工作部门应当做好信访工作，认真处理来信、接待来访，倾听人民群众的意见、建议和要求，接受人民群众的监督，努力为人民服务。

各级人民政府、县级以上人民政府工作部门应当畅通信访渠道，为信访人采用本条例规定的形式反映情况，提出建议、意见或者投诉请求提供便利条件。

任何组织和个人不得打击报复信访人。

第四条 信访工作应当在各级人民政府领导下，坚持属地管理、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原则。

第五条 各级人民政府、县级以上人民政府工作部门应当科学、民主决策，依法履行职责，从源头上预防导致信访事项的矛盾和纠纷。

县级以上人民政府应当建立统一领导、部门协调，统筹兼顾、标本兼治，各负其责、齐抓共管的信访工作格局，通过联席会议、建立排查调处机制、建立信访督查工作制度等方式，及时化解矛盾和纠纷。

各级人民政府、县级以上人民政府各工作部门的负责人应当阅批重要来信、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。

第六条 县级以上人民政府应当设立信访工作机构；县级以上人民政府工作部门及乡、镇人民政府应当按照有利工作、方便信访人的原则，确定负责信访工作的机构(以下简称信访工作机构)或者人员，具体负责信访工作。

县级以上人民政府信访工作机构是本级人民政府负责信访工作的行政机构，履行下列职责：

(一)受理、交办、转送信访人提出的信访事项；

(二)承办上级和本级人民政府交由处理的信访事项；

(三)协调处理重要信访事项；

(四)督促检查信访事项的处理；

(五)研究、分析信访情况，开展调查研究，及时向本级人民政府提出完善政策和改进工作的建议；

(六)对本级人民政府其他工作部门和下级人民政府信访工作机构的信访工作进行指导。

第七条 各级人民政府应当建立健全信访工作责任制，对信访工作中的失职、渎职行为，严格依照有关法律、行政法规和本条例的规定，追究有关责任人员的责任，并在一定范围内予以通报。

各级人民政府应当将信访工作绩效纳入公务员考核体系。

第八条 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国家机关工作以及保护社会公共利益有贡献的，由有关行政机关或者单位给予奖励。

对在信访工作中做出优异成绩的单位或者个人，由有关行政机关给予奖励。

第二章 信访渠道

第九条 各级人民政府、县级以上人民政府工作部门应当向社会公布信访工作机构的通信地址、电子信箱、投诉电话、信访接待的时间和地点、查询信访事项处理进展及结果的方式等相关事项。

各级人民政府、县级以上人民政府工作部门应当在其信访接待场所或者网站公布与信访工作有关的法律、法规、规章，信访事项的处理程序，以及其他为信访人提供便利的相关事项。

第十条 设区的市级、县级人民政府及其工作部门，乡、镇人民政府应当建立行政机关负责人信访接待日制度，由行政机关负责人协调处理信访事项。信访人可以在公布的接待日和接待地点向有关行政机关负责人当面反映信访事项。

县级以上人民政府及其工作部门负责人或者其指定的人员，可以就信访人反映突出的问题到信访人居住地与信访人面谈沟通。

第十一条 国家信访工作机构充分利用现有政务信息网络资源，建立全国信访信息系统，为信访人在当地提出信访事项、查询信访事项办理情况提供便利。

县级以上地方人民政府应当充分利用现有政务信息网络资源，建立或者确定本行政区域的信访信息系统，并与上级人民政府、政府有关部门、下级人民政府的信访信息系统实现互联互通。

第十二条 县级以上各级人民政府的信访工作机构或者有关工作部门应当及时将信访人的投诉请求输入信访信息系统，信访人可以持行政机关出具的投诉请求受理凭证到当地人民政府的信访工作机构或者有关工作部门的接待场所查询其所提出的投诉请求的办理情况。具体实施办法和步骤由省、自治区、直辖市人民政府规定。

第十三条 设区的市、县两级人民政府可以根据信访工作的实际需要，建立政府主导、社会参与、有利于迅速解决纠纷的工作机制。

信访工作机构应当组织相关社会团体、法律援助机构、相关专业人员、社会志愿者等共同参与，运用咨询、教育、协商、调解、听证等方法，依法、及时、合理处理信访人的投诉请求。

第三章 信访事项的提出

第十四条 信访人对下列组织、人员的职务行为反映情况，提出建议、意见，或者不服下列组织、人员的职务行为，可以向有关行政机关提出信访事项：

（一）行政机关及其工作人员；

（二）法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织及其工作人员；

（三）提供公共服务的企业、事业单位及其工作人员；

（四）社会团体或者其他企业、事业单位中由国家行政机关任命、派出的人员；

（五）村民委员会、居民委员会及其成员。

对依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的投诉请求，信访人应当依照有关法律、行政法规规定的程序向有关机关提出。

第十五条 信访人对各级人民代表大会以及县级以上各级人民代表大会常务委员会、人民法院、人民检察院职权范围内的信访事项，应当分别向有关的人民代表大会及其常务委员会、人民法院、人民检察院提出，并遵守本条例第十六条、第十七条、第十八条、第十九条、第二十条的规定。

第十六条 信访人采用走访形式提出信访事项，应当向依法有权处理的本级或者上一级机关提出；信访事项已经受理或者正在办理的，信

访人在规定期限内向受理、办理机关的上级机关再提出同一信访事项的，该上级机关不予受理。

第十七条 信访人提出信访事项，一般应当采用书信、电子邮件、传真等书面形式；信访人提出投诉请求的，还应当载明信访人的姓名(名称)、住址和请求、事实、理由。

有关机关对采用口头形式提出的投诉请求，应当记录信访人的姓名(名称)、住址和请求、事实、理由。

第十八条 信访人采用走访形式提出信访事项的，应当到有关机关设立或者指定的接待场所提出。

多人采用走访形式提出共同的信访事项的，应当推选代表，代表人数不得超过5人。

第十九条 信访人提出信访事项，应当客观真实，对其所提供材料内容的真实性负责，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。

第二十条 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益，自觉维护社会公共秩序和信访秩序，不得有下列行为：

(一)在国家机关办公场所周围、公共场所非法聚集，围堵、冲击国家机关，拦截公务车辆，或者堵塞、阻断交通的；

(二)携带危险物品、管制器具的；

(三)侮辱、殴打、威胁国家机关工作人员，或者非法限制他人人身自由的；

(四)在信访接待场所滞留、滋事，或者将生活不能自理的人弃留在信访接待场所的；

(五)煽动、串联、胁迫、以财物诱使、幕后操纵他人信访或者以信

访为名借机敛财的；

(六)扰乱公共秩序、妨害国家和公共安全的其他行为。

第四章 信访事项的受理

第二十一条 县级以上人民政府信访工作机构收到信访事项，应当予以登记，并区分情况，在 15 日内分别按下列方式处理：

(一)对本条例第十五条规定的信访事项，应当告知信访人分别向有关的人民代表大会及其常务委员会、人民法院、人民检察院提出。对已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的，不予受理，但应当告知信访人依照有关法律、行政法规规定程序向有关机关提出。

(二)对依照法定职责属于本级人民政府或者其工作部门处理决定的信访事项，应当转送有权处理的行政机关；情况重大、紧急的，应当及时提出建议，报请本级人民政府决定。

(三)信访事项涉及下级行政机关或者其工作人员的，按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，直接转送有权处理的行政机关，并抄送下一级人民政府信访工作机构。

县级以上人民政府信访工作机构要定期向下一级人民政府信访工作机构通报转送情况，下级人民政府信访工作机构要定期向上一级人民政府信访工作机构报告转送信访事项的办理情况。

(四)对转送信访事项中的重要情况需要反馈办理结果的，可以直接交由有权处理的行政机关办理，要求其在指定办理期限内反馈结果，提交办结报告。

按照前款第(二)项至第(四)项规定，有关行政机关应当自收到转送、交办的信访事项之日起 15 日内决定是否受理并书面告知信访人，并按

要求通报信访工作机构。

第二十二条 信访人按照本条例规定直接向各级人民政府信访工作机构以外的行政机关提出的信访事项，有关行政机关应当予以登记；对符合本条例第十四条第一款规定并属于本机关法定职权范围的信访事项，应当受理，不得推诿、敷衍、拖延；对不属于本机关职权范围的信访事项，应当告知信访人向有权的机关提出。

有关行政机关收到信访事项后，能够当场答复是否受理的，应当当场书面答复；不能当场答复的，应当自收到信访事项之日起 15 日内书面告知信访人。但是，信访人的姓名(名称)、住址不清的除外。

有关行政机关应当相互通报信访事项的受理情况。

第二十三条 行政机关及其工作人员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。

第二十四条 涉及两个或者两个以上行政机关的信访事项，由所涉及的行政机关协商受理；受理有争议的，由其共同的上一级行政机关决定受理机关。

第二十五条 应当对信访事项作出处理的行政机关分立、合并、撤销的，由继续行使其职权的行政机关受理；职责不清的，由本级人民政府或者其指定的机关受理。

第二十六条 公民、法人或者其他组织发现可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息时，可以就近向有关行政机关报告。地方各级人民政府接到报告后，应当立即报告上一级人民政府；必要时，通报有关主管部门。县级以上地方人民政府有关部门接到报告后，应当立即报告本级人民政府和上一级主管部门；必要时，通报有关主管部门。国务院有关部门接到报告后，应当立即报告国务院；必要时，通报有关

主管部门。

行政机关对重大、紧急信访事项和信访信息不得隐瞒、谎报、缓报，或者授意他人隐瞒、谎报、缓报。

第二十七条 对于可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，有关行政机关应当在职责范围内依法及时采取措施，防止不良影响的发生、扩大。

第五章 信访事项的办理和督办

第二十八条 行政机关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，宣传法制、教育疏导，及时妥善处理，不得推诿、敷衍、拖延。

第二十九条 信访人反映的情况，提出的建议、意见，有利于行政机关改进工作、促进国民经济和社会发展的，有关行政机关应当认真研究论证并积极采纳。

第三十条 行政机关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。

第三十一条 对信访事项有权处理的行政机关办理信访事项，应当听取信访人陈述事实和理由；必要时可以要求信访人、有关组织和人员说明情况；需要进一步核实有关情况的，可以向其他组织和人员调查。

对重大、复杂、疑难的信访事项，可以举行听证。听证应当公开举行，通过质询、辩论、评议、合议等方式，查明事实，分清责任。听证范围、主持人、参加人、程序等由省、自治区、直辖市人民政府规定。

第三十二条 对信访事项有权处理的行政机关经调查核实，应当依照有关法律、法规、规章及其他有关规定，分别作出以下处理，并书面答复信访人：

(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，应当对信访人做好解释工作；

(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。

有权处理的行政机关依照前款第(一)项规定作出支持信访请求意见的，应当督促有关机关或者单位执行。

第三十三条 信访事项应当自受理之日起 60 日内办结；情况复杂的，经本行政机关负责人批准，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。法律、行政法规另有规定的，从其规定。

第三十四条 信访人对行政机关作出的信访事项处理意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内请求原办理行政机关的上一级行政机关复查。收到复查请求的行政机关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。

第三十五条 信访人对复查意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内向复查机关的上一级行政机关请求复核。收到复核请求的行政机关应当自收到复核请求之日起 30 日内提出复核意见。

复核机关可以按照本条例第三十一条第二款的规定举行听证，经过听证的复核意见可以依法向社会公示。听证所需时间不计算在前款规定的期限内。

信访人对复核意见不服，仍然以同一事实和理由提出投诉请求的，各级人民政府信访工作机构和其他行政机关不再受理。

第三十六条 县级以上人民政府信访工作机构发现有关行政机关有

下列情形之一的，应当及时督办，并提出改进建议：

- (一)无正当理由未按规定的办理期限办结信访事项的；
- (二)未按规定反馈信访事项办理结果的；
- (三)未按规定程序办理信访事项的；
- (四)办理信访事项推诿、敷衍、拖延的；
- (五)不执行信访处理意见的；
- (六)其他需要督办的情形。

收到改进建议的行政机关应当在 30 日内书面反馈情况；未采纳改进建议的，应当说明理由。

第三十七条 县级以上人民政府信访工作机构对于信访人反映的有关政策性问题，应当及时向本级人民政府报告，并提出完善政策、解决问题的建议。

第三十八条 县级以上人民政府信访工作机构对在信访工作中推诿、敷衍、拖延、弄虚作假造成严重后果的行政机关工作人员，可以向有关行政机关提出给予行政处分的建议。

第三十九条 县级以上人民政府信访工作机构应当就以下事项向本级人民政府定期提交信访情况分析报告：

- (一)受理信访事项的数据统计、信访事项涉及领域以及被投诉较多的机关；
- (二)转送、督办情况以及各部门采纳改进建议的情况；
- (三)提出的政策性建议及其被采纳情况。

第六章 法律责任

第四十条 因下列情形之一导致信访事项发生，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，依照有关法律、行政法规

的规定给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）超越或者滥用职权，侵害信访人合法权益的；

（二）行政机关应当作为而不作为，侵害信访人合法权益的；

（三）适用法律、法规错误或者违反法定程序，侵害信访人合法权益的；

（四）拒不执行有权处理的行政机关作出的支持信访请求意见的。

第四十一条 县级以上人民政府信访工作机构对收到的信访事项应当登记、转送、交办而未按规定登记、转送、交办，或者应当履行督办职责而未履行的，由其上级行政机关责令改正；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法给予行政处分。

第四十二条 负有受理信访事项职责的行政机关在受理信访事项过程中违反本条例的规定，有下列情形之一的，由其上级行政机关责令改正；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法给予行政处分：

（一）对收到的信访事项不按规定登记的；

（二）对属于其法定职权范围的信访事项不予受理的；

（三）行政机关未在规定期限内书面告知信访人是否受理信访事项的。

第四十三条 对信访事项有权处理的行政机关在办理信访事项过程中，有下列行为之一的，由其上级行政机关责令改正；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法给予行政处分：

（一）推诿、敷衍、拖延信访事项办理或者未在法定期限内办结信访事项的；

（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

请求未予支持的。

第四十四条 行政机关工作人员违反本条例规定，将信访人的检举、揭发材料或者有关情况透露、转给被检举、揭发的人员或者单位的，依法给予行政处分。

行政机关工作人员在处理信访事项过程中，作风粗暴，激化矛盾并造成严重后果的，依法给予行政处分。

第四十五条 行政机关及其工作人员违反本条例第二十六条规定，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，或者授意他人隐瞒、谎报、缓报，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法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十六条 打击报复信访人，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，依法给予行政处分或者纪律处分。

第四十七条 违反本条例第十八条、第二十条规定的，有关国家机关工作人员应当对信访人进行劝阻、批评或者教育。

经劝阻、批评和教育无效的，由公安机关予以警告、训诫或者制止；违反集会游行示威的法律、行政法规，或者构成违反治安管理行为的，由公安机关依法采取必要的现场处置措施、给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十八条 信访人捏造歪曲事实、诬告陷害他人，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，由公安机关依法给予治安管理处罚。

第七章 附 则

第四十九条 社会团体、企业事业单位的信访工作参照本条例执行。

第五十条 对外国人、无国籍人、外国组织信访事项的处理，参照本条例执行。

第五十一条 本条例自 2005 年 5 月 1 日起施行。1995 年 10 月 28 日国务院发布的《信访条例》同时废止。

《信访条例》英文版

Decree of the State Council of the People's Republic of China

No. 431

Regulations on Letters and Visits, adopted at the 76th Executive Meeting of the State Council on January 5, 2005, are hereby promulgated and shall be effective as of May 1, 2005.

Premier Wen Jiabao

January 10, 2005

Regulations on Letters and Visits

(Adopted at the 76th Executive Meeting of the State Council on January 5, 2005, promulgated by Decree No. 431 of the State Council of the People's Republic of China on January 10, and effective as of May 1, 2005)

Chapter I General Provisions

Article 1 These Regulations are formulated for the purposes of enhancing relations between the people's governments at all levels and the people, protecting the lawful rights and interests of letter-writers and visitors, and maintaining a good order in letter-writing and visiting.

Article 2 The term "letters and visits" in these Regulations means that citizens, legal persons or other organizations give information, make comments or suggestions or lodge complaints to the people's

governments at all levels and the relevant departments of the people's governments at or above the county level through correspondence, E-mails, faxes, phone calls, visits, and so on, which are dealt with by the relevant administrative departments according to law.

A citizen, legal person or any other organization that gives information, makes comments or suggestions or lodges complaints by such means as prescribed in the preceding paragraph is defined as a letter-writer or visitor.

Article 3 The people's governments at all levels and the relevant departments of the people's governments at or above the county level shall effectively handle letters and visits by conscientiously dealing with letters, receiving visitors, heeding people's comments, suggestions and complaints and accepting their supervision, so that the people's interests are best served.

The people's governments at all levels and the relevant departments of the people's governments at or above the county level shall keep free-flowing channels for letter-writers and visitors and provide convenience for the letter-writers or visitors who give information, make comments or suggestions, or lodge complaints by such means as prescribed in these Regulations.

No organization or individual may retaliate against letter-writers or visitors.

Article 4 The work regarding letters and visits shall be done under the leadership of the people's governments at all levels and in adherence to the principles of territorial jurisdiction, responsibilities assumed at different levels, the department in charge being the department responsible and combination of the need to solve problems lawfully, timely and locally with persuasion.

Article 5 The people's governments at all levels and the relevant departments of the people's governments at or above the county level shall make policy decisions in a scientific and democratic manner, perform

their duties according to law and prevent contradictions and disputes at source from leading to letters and visits.

Any people's government at or above the county level shall establish a work pattern for letters and visits characterized by unified leadership, coordination among different departments, overall planning and all-round consideration, seeking both temporary and permanent solution, each assuming its own responsibilities and joining efforts with others for the common goal, and it shall resolve contradictions and disputes in a timely manner by holding joint meetings and setting up a mechanism for making investigation and coordination and handling letters and visits and a working system of supervision in this respect.

Responsible persons of the people's governments at all levels and the relevant departments of the people's governments at or above the county level shall read letters for important issues and give written instructions on them, receive visitors for important issues, listen to reports on the work regarding letters and visits, and study and solve overriding problems in such work.

Article 6 Any people's government at or above the county level shall set up a department for letters and visits. The relevant department of the people's government at or above the county level and the people's government of the town or township shall, according to the principles of facilitating work and creating convenience for letter-writers and visitors, respectively assign a unit responsible for the work regarding letters and visits (hereinafter referred to as the unit for letters and visits) or individuals the specific responsibility for work in this field.

The department for letters and visits of the people's government at or above the county level is the administrative department of the people's government at the corresponding level which is responsible for the work regarding letters and visits and performs the following duties:

- (1) to accept the letter-or-visit matter presented by a letter-writer or visitor, transmit it to another organ, or assign another organ to handle it;
- (2) to handle the letter-or-visit matter handed over by the people's

government at a higher level or at the corresponding level;

(3) to coordinate efforts in handling important letter-or-visit matters;

(4) to urge and examine the handling of letter-or-visit matters;

(5) to study and analyze both letters and visits, conduct investigation and study and, in a timely manner, make suggestions on improving policies and work to the people's government at the corresponding level; and

(6) to provide guidance to other relevant departments of the people's government at the corresponding level and the departments or units for letters and visits of the people's governments at lower levels in their work regarding letters and visits.

Article 7 The people's governments at all levels shall establish and improve the responsibility system for letters and visits, and shall, in strict accordance with the provisions of the relevant laws, administrative regulations and these Regulations, investigate the individuals who are responsible for malfeasance or dereliction of duty committed in the work regarding letters and visits and circulate a notice of the matter within an appropriate scope.

The people's governments at all levels shall incorporate the achievements scored in the work regarding letters and visits into the performance assessment of public servants.

Article 8 The relevant administrative organ or unit shall give rewards to the letter-writer or visitor who, by giving information or presenting comments or suggestions in its letter or visit, has made contributions to the national economic and social development, and to the improvement of the work of State organs and the protection of public interests.

The relevant administrative organ shall give rewards to the unit or individual that has scored outstanding achievements in the work regarding letters and visits.

Chapter II Channels for Letters and Visits

Article 9 The people's governments at all levels and the relevant

departments of the people's governments at or above the county level shall make known to the public such matters as the correspondence and E-mail addresses, telephone numbers for complaints, time and places for receiving letters and visitors, methods of inquiring about the progress and results of the letter-or-visit matters handled.

The people's governments at all levels and the relevant departments of the people's governments at or above the county level shall, at the places for receiving letters and visitors or at the websites, make known to the public the laws, regulations and rules, the procedures for handling letter-or-visit matters and other matters concerning provision of convenience to letter-writers and visitors.

Article 10 The people's governments at the level of a city divided into districts and those at the county level and their relevant departments and the people's governments of towns or townships shall establish the system of reception day on which the responsible persons of administrative organs read letters and receive visitors, and coordinate efforts in handling letter-or-visit matters. Letter-writers and visitors can report letter-or-visit matters face to face to the responsible persons of the administrative organs at the publicized reception place on the publicized reception day.

Responsible persons of the people's government at or above the county level and of the relevant departments of the said government or the individuals designated by them may go to the places where the letter-writers or visitors live to talk to them face to face and exchange views with them with regard to the overriding problems they have reported.

Article 11 The department for letters and visits of the State shall, by making full use of the existing network resources for governmental affairs information, establish a national information system for letters and visits, in order to provide convenience for letter-writers and visitors to present letter-or-visit matters and inquire about the handling of the letters and visits locally.

The local people's government at or above the county level shall, by

making full use of the existing network resources for governmental affairs information, establish or designate the information system for letters and visits within its administrative areas and connect its information system for letters and visits with those of the people's governments at higher levels, their relevant departments and the people's governments at lower levels.

Article 12 The department for letters and visits or any other relevant departments of the people's government at or above the county level shall, in a timely manner, input the complaint lodged by a letter-writer or visitor into the information system for letters and visits. The letter-writer or visitor may, on the strength of the complaint acceptance certificate issued by the administrative organ, go to the department for letters and visits or the reception place of the relevant department of the local people's government to inquire about the handling of the complaint. The specific measures and procedures therefor shall respectively be formulated by the people's government of a province, autonomous region or municipality directly under the Central Government.

Article 13 In light of the actual needs in the work regarding letters and visits, the people's governments at the level of a city divided into districts and those at the county level may establish a working mechanism in which the government plays the leading role and all sectors of society take part and which facilitates rapid settlement of disputes.

The departments and units for letters and visits shall organize the relevant public organizations, legal aid agencies, professionals, volunteers and others to joint efforts in handling complaints lodged by letter-writers and visitors in a lawful, timely and reasonable way through advice, education, consultation, mediation, hearing, or by other means.

Chapter III Presenting Letter-or-visit Matters

Article 14 Where a letter-writer or visitor gives information or makes comments or suggestions on the performance of duties by the following organizations or individuals, or is not satisfied with the performance of

duties by the following organizations or individuals, it may present letter-or-visit matters to the relevant administrative organs:

(1) administrative organs or their staff members;

(2) organizations that are authorized by laws or regulations to perform the functions of administration of public affairs, or their staff members;

(3) enterprises or institutions providing public service, or their staff members;

(4) individuals in public organizations or other enterprises or institutions who are appointed or dispatched by administrative organs of the State; and

(5) villagers' committees, residents' committees or their members.

With regard to the complaints that shall be handled according to law through litigation, arbitration, administrative reconsideration or other statutory means, the letter-writer or visitor shall present them to the relevant organs according to the procedures as provided for by the relevant laws and administrative regulations.

Article 15 With regard to a letter-or-visit matter that falls within the scope of the functions and powers of the people's congresses at all levels, the standing committee of the people's congress at or above the county level, the people's court or the people's procuratorate, the letter-writer or visitor shall present it to the people's congress, its standing committee, people's court or people's procuratorate respectively and abide by the provisions of Articles 16, 17, 18, 19 and 20 of these Regulations.

Article 16 Where a letter-writer or visitor intends to present a letter-or-visit matter through visit, it shall present the letter-or-visit matter to the organ at the corresponding level or the next higher level that, according to law, has the power to handle the letter-or-visit matter. If a letter-or-visit matter has been accepted or is in the process of being handled and the letter-writer or visitor, before the expiration of the time limit, presents the same letter-or-visit matter to the organ at the higher level of the organ

that has accepted and is handling the letter-or-visit matter, the former shall not accept the letter-or-visit matter.

Article 17 A letter-writer or visitor shall, in general, present a letter-or-visit matter through correspondence, E-mail, fax or any other written form. Where it lodges a complaint, it shall, in addition, state clearly its name (title), address, requests, the facts and reasons.

With regard to the oral presentation of a complaint, the relevant organ shall record the name (title) and address of the letter-writer or visitor, its requests, the facts and reasons.

Article 18 Where a letter-writer or visitor who intends to present a letter-or-visit matter through visit, it shall go to the reception place established or designated by the organ concerned.

Where two or more letter-writers or visitors intend to present the same letter-or-visit matter through visit, they shall choose representatives, and the number of representatives shall not exceed five.

Article 19 A letter-writer or visitor shall be objective in presenting letter-or-visit matters, the letter-or-visit matters presented shall be true to facts, and it shall be responsible for the truthfulness of the contents of the materials it provides. It shall not make up stories, distort facts, frame or bring a false charge against others.

Article 20 Letter-writers and visitors shall, in the course of writing letters or making visits, abide by laws and regulations, shall not harm the interests of the State, society or the collective or infringe upon the lawful rights of other citizens, shall conscientiously maintain public order and the order in handling letters and visits, and shall not commit any of the following acts:

(1) illegally assembling around offices of State organs or public places, encircling and attacking State organs, intercepting official vehicles, or jamming and obstructing traffic;

(2) carrying dangerous articles or tools under control;

(3) humiliating, beating up or threatening functionaries of State organs or illegally restricting other people's freedom of the individual;

(4) staying and making trouble at the reception places for letters and visits, or leaving the individuals who are unable to look after themselves at such places;

(5) inciting, colluding with, coercing or enticing with money or things of value others to write letters or make visits, or manipulating from behind the scenes others into doing so, or taking advantage of letters and visits to accumulate wealth; or

(6) committing other acts that disrupt public order or impair national or public security.

Chapter IV Accepting Letter-or-visit Matters

Article 21 The department for letters and visits of the people's government at or above the county level shall, upon receiving a letter or visit, register the letter-or-visit matter presented and handle it on the merits of each case within 15 days in the following ways:

(1) With regard to a letter-or-visit matter specified in Article 15 of these Regulations, notify the letter-writer or visitor that it presents such matter to the people's congresses or its standing committee, people's court or people's procuratorate respectively; and reject the matter which has been or shall be handled according to law through litigation, arbitration, administrative reconsideration or any other statutory means, while notifying the letter-writer or visitor that it presents the matter to the organ concerned according to the procedures as provided for by the relevant laws or administrative regulations.

(2) With regard to a letter-or-visit matter which shall be handled and decided on by the people's government at the corresponding level or the department thereof according to their statutory functions and duties, transfer such matter to the administrative organ which has the power to handle it; or make timely suggestions and submit such matter to the people's government at the corresponding level for decision in case of any

important or urgent matter.

(3) With regard to a letter-or-visit matter which involves an administrative organ at a lower level or its staff members, directly transfer such matter to the administrative organ which has the power to handle it according to the principles of territorial jurisdiction, responsibilities assumed at different levels, and the department in charge being the department responsible, and send a copy of the matter to the department or unit for letters and visits of the people's government at the next lower level.

The department for letters and visits of the people's government at or above the county level shall notify such department or unit of the people's government at the next lower level of the matter transferred regularly, and the department or unit for letters and visits of the people's government at a lower level shall report to such department of the people's government at the next higher level about the handling of the transferred matter regularly.

(4) With regard to any important matter among the letter-or-visit matters transferred and feedback on the results of the handling of which is required, send it directly to the administrative organ which has the power to handle it, and ask the organ to feed back the results within the designated time limit for handling it and submit reports on the results of the handling.

Within 15 days from the date the letter-or-visit matter is transferred or assigned thereto according to the provisions of Items (2) to (4) of the preceding paragraph, the administrative organ concerned shall decide whether to accept the matter and notify the letter-writer or visitor of the decision in writing, and inform the department or unit for letters and visits of its decision as required.

Article 22 With regard to a letter-or-visit matter which is directly presented to the administrative organ other than the departments or unit for letters and visits of the people's governments at different levels by a letter-writer or visitor according to the provisions of these Regulations, the

administrative organ concerned shall register such matter. A letter-or-visit matter that conforms to the provisions of the first paragraph of Article 14 of these Regulations and falls within the scope of the statutory functions and powers of the said organ shall be accepted by it; and it shall not shift the responsibility onto other organs, take a perfunctory attitude or delay handling the matter. If a letter-or-visit matter does not fall within the scope of the functions and powers of the said organ, it shall notify the letter-writer or visitor that it presents the matter to the organ which has the power to handle the matter.

Where, upon receiving a letter-or-visit matter, the administrative organ concerned can, on the spot, decide whether to accept it, the said organ shall do so in writing. If such decision can not be made on the spot, the said organ shall, within 15 days from the date of receipt of the matter, notify the letter-writer or visitor in writing, unless the name (title) or address of the letter-writer or visitor is unclear.

Relevant administrative organs shall notify each other of the letter-or-visit matters they have accepted.

Article 23 The administrative organ and its staff members shall not divulge or transmit the materials of accusation or exposure or the relevant information provided by a letter-writer or visitor to the individual or department accused or exposed.

Article 24 Where a letter-or-visit matter involves two or more administrative organs, it shall be handled by them through consultation. If disagreement arises in handling of the matter, their common administrative organ at the next higher level shall decide on which organ handles the matter.

Article 25 Where an administrative organ is split up, merges with another or is dissolved, the letter-or-visit matters on which it shall make a decision shall be handled by the administrative organ which continues to perform its functions and powers. If the functions and duties are unclear, the people's government at the corresponding level or the organ

designated by such government shall handle the matter.

Article 26 When a citizen, legal person or any other organization discovers an important or urgent letter-or-visit matter or information which may exert an influence on society, it may report the matter to the relevant administrative organ nearby. After receiving such report, the local people's governments at different levels shall immediately report to the people's government at the next higher level and, if necessary, circulate a notice of such matter among the competent departments. After receiving the report, the relevant department of the local people's government at or above the county level shall immediately report to the people's government at the corresponding level and to the competent department at the next higher level and, if necessary, circulate a notice of such matter among the competent departments. After receiving the report, the relevant department of the State Council shall immediately report to the State Council and, if necessary, circulate a notice among the competent departments.

The administrative organ shall not conceal, give a false report about or delay reporting any important or urgent letter-or-visit matter and information or incite others to do so.

Article 27 With regard to important or urgent letter-or-visit matters and information which may exert an influence on society, the administrative organ concerned shall, within the scope of its functions and duties and according to law, take timely measures to prevent the occurrence and extension of adverse influence.

Chapter V Handling, and Supervising and Urging the Handling of Letter-or-visit Matters

Article 28 In handling the letter-or-visit matters presented by a letter-writer or visitor, the administrative organ and its staff members shall perform their duties whole-heartedly, handle the matters impartially, ascertain the facts, clearly distinguish the responsibilities, publicize the legal

system, conduct persuasion and handle the matter properly in a timely manner, and they shall not shift the responsibility onto others, take a perfunctory attitude or delay handling the matters.

Article 29 Where the information given by a letter-writer or visitor or the comments or suggestions made thereby are beneficial to improvement of the work of the administrative organ and to promotion of national economic and social development, the relevant administrative organ shall conscientiously study, evaluate and unhesitatingly accept them.

Article 30 The staff member of an administrative organ who has a direct interest in the letter-or-visit matter presented by a letter-writer or visitor or with the letter-writer or visitor shall recuse himself.

Article 31 In handling the letter-or-visit matter presented by a letter-writer or visitor, the administrative organ which has the power to handle such matter shall heed the facts and reasons stated by the letter-writer or visitor. When necessary, it may ask the letter-writer or visitor, or the organization or individual concerned to give an explanation; and where further verification is needed, it may conduct investigation among other organizations or individuals.

A hearing may be held for important, complicated or difficult letter-or-visit matters, and the hearing shall be open to the public to ascertain the facts and clearly distinguish the responsibilities through inquiry, debate, appraisal or judgment by a collegiate group. The people's government of a province, autonomous region, or municipality directly under the Central Government shall respectively prescribe the scope of hearings, presiding officer, participants, procedures and other things.

Article 32 Through investigation and verification, the administrative organ which has the power to handle the letter-or-visit matter presented by a letter-writer or visitor shall make the following decisions according to the relevant laws, regulations, rules and other provisions and give a written reply to the letter-writer or visitor:

- (1) to support the request if it is based on clear facts and conforms to laws, regulations, rules and other provisions;
- (2) to make an ample explanation to the letter-writer or visitor if the request is reasonable but lacks legal basis; or
- (3) not to support the request if it is not based on facts or does not conform to laws, regulations, rules or other provisions.

Where the administrative organ which has the power to handle the matter decides to support the request according to the provisions of Item (1) of the preceding paragraph, it shall urge the relevant organs or units to execute its decision.

Article 33 The matter presented by a letter-writer or visitor shall be handled within 60 days from the date it is accepted. If the matter is complicated, the time limit for handling it may be extended appropriately upon the approval by the responsible person of the administrative organ concerned, but the period extended shall not exceed 30 days, and the letter-writer or visitor shall be notified of the reasons for such extension. Where laws or administrative regulations provide otherwise, the provisions therein shall prevail.

Article 34 Where a letter-writer or visitor is not satisfied with the decision made by an administrative organ on the handling of the letter-or-visit matter, it may, within 30 days from the date of receipt of the written reply, request the administrative organ at the next higher level of the original administrative organ that has handled the matter to reexamine the matter. The administrative organ which has received the request for reexamination shall, within 30 days from the date of receipt of the request, make a decision after reexamination and give a written reply.

Article 35 Where a letter-writer or visitor is not satisfied with the decision made after reexamination, it may, within 30 days from the date of receipt of the written reply, request for review from the administrative organ at the next higher level of the reexamination organ. The administrative organ which has received the request for review shall, within

30 days from the date of receipt of the request, make a decision after review.

The review organ may, according to the second paragraph of Article 31 of these Regulations, hold a hearing, and the review decision made through hearing may be made known to the public according to law. The time needed for hearing shall not be calculated in the time limit prescribed in the preceding paragraph.

Where the letter-writer or visitor is not satisfied with the review decision and continues to lodge a complaint on the basis of the same facts and reasons, the departments or units for letters and visits of the people's governments at all levels and other administrative organs shall no longer accept the compliant.

Article 36 Where the department for letters and visits of the people's government at or above the county level finds that a relevant administrative organ comes under any of the following circumstances, it shall, without delay, urge such organ to handle the matter concerned and suggest that the said organ make improvement,:

(1) without justifiable reasons, failing to handle the letter-or-visit matter within the prescribed time limit;

(2) failing to give feedback on the results of the handling of the letter-or-visit matter as required;

(3) failing to handle the letter-or-visit matter according to the prescribed procedures;

(4) shifting the responsibility for handling the matter onto other departments, taking a perfunctory attitude, or delaying handling the letter-or-visit matter;

(5) failing to execute the decision on the matter; or

(6) needing urging for other reasons.

Upon receiving the suggestions for improvements, the administrative organ shall, within 30 days, give a feedback in writing on the improvements it has made. If the organ refuses to accept the suggestions, it shall explain the reasons.

Article 37 With regard to any policy problem raised by a letter-writer or visitor, the department for letters and visits of the people's government at or above the county level shall report it to the people's government at the corresponding level in a timely manner and make suggestions as to how to improve the policy and solve the problem.

Article 38 With regard to the staff members of an administrative organ who, in the work regarding letters and visits, cause serious consequences by shifting their responsibilities onto others, taking a perfunctory attitude, delaying handling of matters or practicing fraud, the department for letters and visits of the people's government at or above the county level may make suggestions to the administrative organ concerned to give them administrative sanctions.

Article 39 The department for letters and visits of the people's government at or above the county level shall, regularly, submit analytical reports on letters and visits to the people's government at the corresponding level with regard to the following matters:

- (1) statistical data on the letter-or-visit matters accepted, the areas covered by the letter-or-visit matters, and the organs against which a relatively larger number of complaints are lodged;
- (2) information about the matters which are transferred for handling or the handling of which is urged, and the suggestions about improvement accepted by different departments; and
- (3) the policy suggestions made and accepted.

Chapter VI Legal Liability

Article 40 Where one of the following circumstances leads to the presentation of a letter-or-visit matter, which causes serious consequences, the individual directly in charge and the other individuals directly responsible therefor shall be given an administrative sanction according to the provisions of the relevant laws or administrative regulations; if the act constitutes a crime, they shall be investigated for criminal liability according

to law:

(1) The lawful rights and interests of a letter-writer or visitor are infringed upon due to overstepping or abuse of power;

(2) An administrative organ infringes upon the lawful rights and interests of a letter-writer or visitor by doing nothing about what it shall do;

(3) The lawful rights and interests of a letter-writer or visitor is infringed upon due to incorrect application of laws or regulations or violation of statutory procedures; or

(4) The execution of the decision in support of the request of a letter-writer or visitor made by the administrative organ which has the power to handle the matter presented is refused.

Article 41 Where the department for letters and visits of the people's government at or above the county level fails to register the letter-or-visit matter, transfer the matter to another organ or assign another organ to handle the matter as required by regulations, or fails to perform the duties of supervising and urging the handling of the matter as it shall have done, the administrative organ at higher levels shall order it to make corrections; if serious consequences are caused, the individual directly in charge and the other individuals directly responsible therefor shall be given an administrative sanction according to law.

Article 42 Where the administrative organ responsible for accepting letter-or-visit matters, in violation of the provisions of these Regulations, comes under any of the following circumstances in accepting a letter-or-visit matter, the administrative organ at a higher level shall order it to make corrections; if serious consequences are caused, the individual directly in charge and the other individuals directly responsible therefor shall be given an administrative sanction according to law:

(1) failing to register the letter-or-visit matter it has received, as is required by regulations;

(2) refusing to accept the letter-or-visit matter which falls within the

scope of its statutory functions and powers; or

(3) failing to inform in writing within the specified time limit the letter-writer or visitor of whether the letter-or-visit matter is accepted.

Article 43 Where the administrative organ which has the power to handle letter-or-visit matters, in violation of the provisions of these Regulations, commits any of the following acts in handling a letter-or-visit matter, the administrative organ at a higher level shall order it to make corrections; if serious consequences are caused, the individual directly in charge and the other individuals directly responsible therefor shall be given an administrative sanction according to law:

(1) shifting the responsibility onto another organ, taking a perfunctory attitude, or delaying handling the letter-or-visit matter, or failing to wind up the handling of the letter-or-visit matter within the statutory time limit; or

(2) failing to support the request which is based on clear facts and conforms to relevant laws, regulations, rules and other provisions.

Article 44 Where the staff member of an administrative organ, in violation of the provisions of these Regulations, divulges or transmits the materials of accusation or exposure and relevant information provided by a letter-writer or visitor to the individual or unit accused or exposed, he shall be given an administrative sanction according to law.

Where the staff member of an administrative organ, in handling a letter-or-visit matter, is rude in his style of work, thus intensifying contradictions and causing serious consequences, he shall be given an administrative sanction according to law.

Article 45 Where an administrative organ and its staff members, in violation of the provisions of Article 26 of these Regulations, conceal, make a false report of or delay reporting the important or urgent letter-or-visit matters or information which may exert an influence on society, or incite another individual to do so, thus causing serious consequences, the individual directly in charge and the other individuals directly responsible

therefor shall be given an administrative sanction according to law; if the act constitutes a crime, they shall be investigated for criminal liability according to law.

Article 46 Whoever retaliates against a letter-writer or visitor, thus constituting a crime, shall be investigated for criminal liability according to law; if the act is not serious enough to constitute a crime, he shall be given an administrative or disciplinary sanction according to law.

Article 47 Where a letter-writer or visitor violates the provisions of Article 18 or 20 of these Regulations, the staff member of the State organ concerned shall dissuade, criticize or educate him.

If such dissuasion, criticism or education fails, the public security organ shall warn or admonish the letter-writer or visitor or stop its act. If the letter-writer or visitor violates the laws or administrative regulations on assemblies, processions and demonstrations or if its act constitutes a violation of public security administration, the public security organ shall, according to law, take necessary measures to deal with the case on the spot and impose thereupon an administrative penalty for public security. If the act constitutes a crime, it shall be investigated for criminal liability according to law.

Article 48 Where a letter-writer or visitor makes up a story or distorts facts in an attempt to frame or bring a false charge against another individual, which constitutes a crime, he shall be investigated for criminal liability according to law. If the act is not serious enough to constitute a crime, the public security organ shall impose thereupon an administrative penalty for public security according to law.

Chapter VII Supplementary Provisions

Article 49 Social organizations, enterprises and institutions shall handle letters and visits with reference to these Regulations.

Article 50 The letter-or-visit matters presented by foreigners, stateless individuals or foreign organizations shall be handled with reference to

these Regulations.

Article 51 These Regulations shall be effective as of May 1, 2005. The Regulations on Letters and Calls promulgated by the State Council on October 28, 1995 shall be repealed simultaneous.

《中华人民共和国行政复议法实施条例》

发文字号：中华人民共和国国务院令 第 499 号

签 发 人：中华人民共和国总理 温家宝

效力级别：行政法规

颁布日期：2007 年 5 月 29 日

施行日期：2007 年 8 月 1 日

颁布单位：国务院

法规修订：2007 年 5 月 23 日国务院第 177 次常务会议通过，2007 年 5 月 29 日温家宝总理签署中华人民共和国国务院令 第 499 号予以公布，自 2007 年 8 月 1 日起施行。

目 录

第一章 总 则

第二章 行政复议申请

第三章 行政复议受理

第四章 行政复议决定

第五章 行政复议指导和监督

第六章 法律责任

第七章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了进一步发挥行政复议制度在解决行政争议、建设法治政府、构建社会主义和谐社会中的作用，根据《中华人民共和国行政复议法》（以下简称行政复议法），制定本条例。

第二条 各级行政复议机关应当认真履行行政复议职责，领导并支持本机关负责法制工作的机构（以下简称行政复议机构）依法办理行政复议事项，并依照有关规定配备、充实、调剂专职行政复议人员，保证行政复议机构的办案能力与工作任务相适应。

第三条 行政复议机构除应当依照行政复议法第三条的规定履行职责外，还应当履行下列职责：

- （一）依照行政复议法第十八条的规定转送有关行政复议申请；
- （二）办理行政复议法第二十九条规定的行政赔偿等事项；
- （三）按照职责权限，督促行政复议申请的受理和行政复议决定的履行；
- （四）办理行政复议、行政应诉案件统计和重大行政复议决定备案事项；
- （五）办理或者组织办理未经行政复议直接提起行政诉讼的行政应诉事项；
- （六）研究行政复议工作中发现的问题，及时向有关机关提出改进建议，重大问题及时向行政复议机关报告。

第四条 专职行政复议人员应当具备与履行行政复议职责相适应的品行、专业知识和业务能力，并取得相应资格。具体办法由国务院法制机构会同国务院有关部门规定。

第二章 行政复议申请

第一节 申请人

第五条 依照行政复议法和本条例的规定申请行政复议的公民、法人或者其他组织为申请人。

第六条 合伙企业申请行政复议的，应当以核准登记的企业为申请

人，由执行合伙事务的合伙人代表该企业参加行政复议；其他合伙组织申请行政复议的，由合伙人共同申请行政复议。

前款规定以外的不具备法人资格的其他组织申请行政复议的，由该组织的主要负责人代表该组织参加行政复议；没有主要负责人的，由共同推选的其他成员代表该组织参加行政复议。

第七条 股份制企业的股东大会、股东代表大会、董事会认为行政机关作出的具体行政行为侵犯企业合法权益的，可以以企业的名义申请行政复议。

第八条 同一行政复议案件申请人超过 5 人的，推选 1 至 5 名代表参加行政复议。

第九条 行政复议期间，行政复议机构认为申请人以外的公民、法人或者其他组织与被审查的具体行政行为有利害关系的，可以通知其作为第三人参加行政复议。

行政复议期间，申请人以外的公民、法人或者其他组织与被审查的具体行政行为有利害关系的，可以向行政复议机构申请作为第三人参加行政复议。

第三人不参加行政复议，不影响行政复议案件的审理。

第十条 申请人、第三人可以委托 1 至 2 名代理人参加行政复议。申请人、第三人委托代理人的，应当向行政复议机构提交授权委托书。授权委托书应当载明委托事项、权限和期限。公民在特殊情况下无法书面委托的，可以口头委托。口头委托的，行政复议机构应当核实并记录在卷。申请人、第三人解除或者变更委托的，应当书面报告行政复议机构。

第二节 被申请人

第十一条 公民、法人或者其他组织对行政机关的具体行政行为不服，依照行政复议法和本条例的规定申请行政复议的，作出该具体行政行为的行政机关为被申请人。

第十二条 行政机关与法律、法规授权的组织以共同的名义作出具体行政行为的，行政机关和法律、法规授权的组织为共同被申请人。

行政机关与其他组织以共同名义作出具体行政行为的，行政机关为被申请人。

第十三条 下级行政机关依照法律、法规、规章规定，经上级行政机关批准作出具体行政行为的，批准机关为被申请人。

第十四条 行政机关设立的派出机构、内设机构或者其他组织，未经法律、法规授权，对外以自己名义作出具体行政行为的，该行政机关为被申请人。

第三节 行政复议申请期限

第十五条 行政复议法第九条第一款规定的行政复议申请期限的计算，依照下列规定办理：

(一)当场作出具体行政行为的，自具体行政行为作出之日起计算；

(二)载明具体行政行为的法律文书直接送达的，自受送达人签收之日起计算；

(三)载明具体行政行为的法律文书邮寄送达的，自受送达人在邮件签收单上签收之日起计算；没有邮件签收单的，自受送达人在送达回执上签名之日起计算；

(四)具体行政行为依法通过公告形式告知受送达人的，自公告规定的期限届满之日起计算；

(五)行政机关作出具体行政行为时未告知公民、法人或者其他组织，事后补充告知的，自该公民、法人或者其他组织收到行政机关补充告知的通知之日起计算；

(六)被申请人能够证明公民、法人或者其他组织知道具体行政行为的，自证据材料证明其知道具体行政行为之日起计算。

行政机关作出具体行政行为，依法应当向有关公民、法人或者其他组织送达法律文书而未送达的，视为该公民、法人或者其他组织不知道该具体行政行为。

第十六条 公民、法人或者其他组织依照行政复议法第六条第(八)项、第(九)项、第(十)项的规定申请行政机关履行法定职责，行政机关未履行的，行政复议申请期限依照下列规定计算：

(一)有履行期限规定的，自履行期限届满之日起计算；

(二)没有履行期限规定的，自行政机关收到申请满 60 日起计算。

公民、法人或者其他组织在紧急情况下请求行政机关履行保护人身权、财产权的法定职责，行政机关不履行的，行政复议申请期限不受前款规定的限制。

第十七条 行政机关作出的具体行政行为对公民、法人或者其他组织的权利、义务可能产生不利影响的，应当告知其申请行政复议的权利、行政复议机关和行政复议申请期限。

第四节 行政复议申请的提出

第十八条 申请人书面申请行政复议的，可以采取当面递交、邮寄或者传真等方式提出行政复议申请。

有条件的行政复议机构可以接受以电子邮件形式提出的行政复议申请。

第十九条 申请人书面申请行政复议的，应当在行政复议申请书中载明下列事项：

（一）申请人的基本情况，包括：公民的姓名、性别、年龄、身份证号码、工作单位、住所、邮政编码；法人或者其他组织的名称、住所、邮政编码和法定代表人或者主要负责人的姓名、职务；

（二）被申请人的名称；

（三）行政复议请求、申请行政复议的主要事实和理由；

（四）申请人的签名或者盖章；

（五）申请行政复议的日期。

第二十条 申请人口头申请行政复议的，行政复议机构应当依照本条例第十九条规定的事项，当场制作行政复议申请笔录交申请人核对或者向申请人宣读，并由申请人签字确认。

第二十一条 有下列情形之一的，申请人应当提供证明材料：

（一）认为被申请人不履行法定职责的，提供曾经要求被申请人履行法定职责而被申请人未履行的证明材料；

（二）申请行政复议时一并提出行政赔偿请求的，提供受具体行政行为侵害而造成损害的证明材料；

（三）法律、法规规定需要申请人提供证据材料的其他情形。

第二十二条 申请人提出行政复议申请时错列被申请人的，行政复议机构应当告知申请人变更被申请人。

第二十三条 申请人对两个以上国务院部门共同作出的具体行政行为不服的，依照行政复议法第十四条的规定，可以向其中任何一个国务院部门提出行政复议申请，由作出具体行政行为的国务院部门共同作出行政复议决定。

第二十四条 申请人对经国务院批准实行省以下垂直领导的部门作出的具体行政行为不服的，可以选择向该部门的本级人民政府或者上一级主管部门申请行政复议；省、自治区、直辖市另有规定的，依照省、自治区、直辖市的规定办理。

第二十五条 申请人依照行政复议法第三十条第二款的规定申请行政复议的，应当向省、自治区、直辖市人民政府提出行政复议申请。

第二十六条 依照行政复议法第七条的规定，申请人认为具体行政行为所依据的规定不合法的，可以在对具体行政行为申请行政复议的同时一并提出对该规定的审查申请；申请人在对具体行政行为提出行政复议申请时尚不知道该具体行政行为所依据的规定的，可以在行政复议机关作出行政复议决定前向行政复议机关提出对该规定的审查申请。

第三章 行政复议受理

第二十七条 公民、法人或者其他组织认为行政机关的具体行政行为侵犯其合法权益提出行政复议申请，除不符合行政复议法和本条例规定的申请条件的，行政复议机关必须受理。

第二十八条 行政复议申请符合下列规定的，应当予以受理：

- (一)有明确的申请人和符合规定的被申请人；
- (二)申请人与具体行政行为有利害关系；
- (三)有具体的行政复议请求和理由；
- (四)在法定申请期限内提出；
- (五)属于行政复议法规定的行政复议范围；
- (六)属于收到行政复议申请的行政复议机构的职责范围；
- (七)其他行政复议机关尚未受理同一行政复议申请，人民法院尚未受理同一主体就同一事实提起的行政诉讼。

第二十九条 行政复议申请材料不齐全或者表述不清楚的，行政复议机构可以自收到该行政复议申请之日起 5 日内书面通知申请人补正。补正通知应当载明需要补正的事项和合理的补正期限。无正当理由逾期不补正的，视为申请人放弃行政复议申请。补正申请材料所用时间不计入行政复议审理期限。

第三十条 申请人就同一事项向两个或者两个以上有权受理的行政机关申请行政复议的，由最先收到行政复议申请的行政机关受理；同时收到行政复议申请的，由收到行政复议申请的行政机关在 10 日内协商确定；协商不成的，由其共同上一级行政机关在 10 日内指定受理机关。协商确定或者指定受理机关所用时间不计入行政复议审理期限。

第三十一条 依照行政复议法第二十条的规定，上级行政机关认为行政复议机关不予受理行政复议申请的理由不成立的，可以先行督促其受理；经督促仍不受理的，应当责令其限期受理，必要时也可以直接受理；认为行政复议申请不符合法定受理条件的，应当告知申请人。

第四章 行政复议决定

第三十二条 行政复议机构审理行政复议案件，应当由 2 名以上行政复议人员参加。

第三十三条 行政复议机构认为必要时，可以实地调查核实证据；对重大、复杂的案件，申请人提出要求或者行政复议机构认为必要时，可以采取听证的方式审理。

第三十四条 行政复议人员向有关组织和人员调查取证时，可以查阅、复制、调取有关文件和资料，向有关人员进行询问。

调查取证时，行政复议人员不得少于 2 人，并应当向当事人或者有关人员出示证件。被调查单位和人员应当配合行政复议人员的工作，不

得拒绝或者阻挠。

需要现场勘验的，现场勘验所用时间不计入行政复议审理期限。

第三十五条 行政复议机关应当为申请人、第三人查阅有关材料提供必要条件。

第三十六条 依照行政复议法第十四条的规定申请原级行政复议的案件，由原承办具体行政行为有关事项的部门或者机构提出书面答复，并提交作出具体行政行为的证据、依据和其他有关材料。

第三十七条 行政复议期间涉及专门事项需要鉴定的，当事人可以自行委托鉴定机构进行鉴定，也可以申请行政复议机构委托鉴定机构进行鉴定。鉴定费用由当事人承担。鉴定所用时间不计入行政复议审理期限。

第三十八条 申请人在行政复议决定作出前自愿撤回行政复议申请的，经行政复议机构同意，可以撤回。

申请人撤回行政复议申请的，不得再以同一事实和理由提出行政复议申请。但是，申请人能够证明撤回行政复议申请违背其真实意思表示的除外。

第三十九条 行政复议期间被申请人改变原具体行政行为的，不影响行政复议案件的审理。但是，申请人依法撤回行政复议申请的除外。

第四十条 公民、法人或者其他组织对行政机关行使法律、法规规定的自由裁量权作出的具体行政行为不服申请行政复议，申请人与被申请人在行政复议决定作出前自愿达成和解的，应当向行政复议机构提交书面和解协议；和解内容不损害社会公共利益和他人合法权益的，行政复议机构应当准许。

第四十一条 行政复议期间有下列情形之一的，影响行政复议案件审

理的，行政复议中止：

（一）作为申请人的自然人死亡，其近亲属尚未确定是否参加行政复议的；

（二）作为申请人的自然人丧失参加行政复议的能力，尚未确定法定代理人参加行政复议的；

（三）作为申请人的法人或者其他组织终止，尚未确定权利义务承受人的；

（四）作为申请人的自然人下落不明或者被宣告失踪的；

（五）申请人、被申请人因不可抗力，不能参加行政复议的；

（六）案件涉及法律适用问题，需要有权机关作出解释或者确认的；

（七）案件审理需要以其他案件的审理结果为依据，而其他案件尚未审结的；

（八）其他需要中止行政复议的情形。

行政复议中止的原因消除后，应当及时恢复行政复议案件的审理。

行政复议机构中止、恢复行政复议案件的审理，应当告知有关当事人。

第四十二条 行政复议期间有下列情形之一的，行政复议终止：

（一）申请人要求撤回行政复议申请，行政复议机构准予撤回的；

（二）作为申请人的自然人死亡，没有近亲属或者其近亲属放弃行政复议权利的；

（三）作为申请人的法人或者其他组织终止，其权利义务承受人放弃行政复议权利的；

（四）申请人与被申请人依照本条例第四十条的规定，经行政复议机构准许达成和解的；

(五) 申请人对行政拘留或者限制人身自由的行政强制措施不服申请行政复议后,因申请人同一违法行为涉嫌犯罪,该行政拘留或者限制人身自由的行政强制措施变更为刑事拘留的。

依照本条例第四十一条第一款第(一)项、第(二)项、第(三)项规定中止行政复议,满60日行政复议中止的原因仍未消除的,行政复议终止。

第四十三条 依照行政复议法第二十八条第一款第(一)项规定,具体行政行为认定事实清楚,证据确凿,适用依据正确,程序合法,内容适当的,行政复议机关应当决定维持。

第四十四条 依照行政复议法第二十八条第一款第(二)项规定,被申请人不履行法定职责的,行政复议机关应当决定其在一定期限内履行法定职责。

第四十五条 具体行政行为有行政复议法第二十八条第一款第(三)项规定情形之一的,行政复议机关应当决定撤销、变更该具体行政行为或者确认该具体行政行为违法;决定撤销该具体行政行为或者确认该具体行政行为违法的,可以责令被申请人在一定期限内重新作出具体行政行为。

第四十六条 被申请人未依照行政复议法第二十三条的规定提出书面答复、提交当初作出具体行政行为的证据、依据和其他有关材料的,视为该具体行政行为没有证据、依据,行政复议机关应当决定撤销该具体行政行为。

第四十七条 具体行政行为有下列情形之一的,行政复议机关可以决定变更:

(一) 认定事实清楚,证据确凿,程序合法,但是明显不当或者适用

依据错误的；

(二) 认定事实不清，证据不足，但是经行政复议机关审理查明事实清楚，证据确凿的。

第四十八条 有下列情形之一的，行政复议机关应当决定驳回行政复议申请：

(一) 申请人认为行政机关不履行法定职责申请行政复议，行政复议机关受理后发现该行政机关没有相应法定职责或者在受理前已经履行法定职责的；

(二) 受理行政复议申请后，发现该行政复议申请不符合行政复议法和本条例规定的受理条件的。

上级行政机关认为行政复议机关驳回行政复议申请的理由不成立的，应当责令其恢复审理。

第四十九条 行政复议机关依照行政复议法第二十八条的规定责令被申请人重新作出具体行政行为的，被申请人应当在法律、法规、规章规定的期限内重新作出具体行政行为；法律、法规、规章未规定期限的，重新作出具体行政行为的期限为 60 日。

公民、法人或者其他组织对被申请人重新作出的具体行政行为不服，可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

第五十条 有下列情形之一的，行政复议机关可以按照自愿、合法的原则进行调解：

(一) 公民、法人或者其他组织对行政机关行使法律、法规规定的自由裁量权作出的具体行政行为不服申请行政复议的；

(二) 当事人之间的行政赔偿或者行政补偿纠纷。

当事人经调解达成协议的，行政复议机关应当制作行政复议调解书。

调解书应当载明行政复议请求、事实、理由和调解结果，并加盖行政复议机关印章。行政复议调解书经双方当事人签字，即具有法律效力。

调解未达成协议或者调解书生效前一方反悔的，行政复议机关应当及时作出行政复议决定。

第五十一条 行政复议机关在申请人的行政复议请求范围内，不得作出对申请人更为不利的行政复议决定。

第五十二条 第三人逾期不起诉又不履行行政复议决定的，依照行政复议法第三十三条的规定处理。

第五章 行政复议指导和监督

第五十三条 行政复议机关应当加强对行政复议工作的领导。

行政复议机构在本级行政复议机关的领导下，按照职责权限对行政复议工作进行督促、指导。

第五十四条 县级以上各级人民政府应当加强对所属工作部门和下级人民政府履行行政复议职责的监督。

行政复议机关应当加强对其行政复议机构履行行政复议职责的监督。

第五十五条 县级以上地方各级人民政府应当建立健全行政复议工作责任制，将行政复议工作纳入本级政府目标责任制。

第五十六条 县级以上地方各级人民政府应当按照职责权限，通过定期组织检查、抽查等方式，对所属工作部门和下级人民政府行政复议工作进行检查，并及时向有关方面反馈检查结果。

第五十七条 行政复议期间行政复议机关发现被申请人或者其他下级行政机关的相关行政行为违法或者需要做好善后工作的，可以制作行政复议意见书。有关机关应当自收到行政复议意见书之日起 60 日内将

纠正相关行政违法行为或者做好善后工作的情况通报行政复议机构。

行政复议期间行政复议机构发现法律、法规、规章实施中带有普遍性的问题，可以制作行政复议建议书，向有关机关提出完善制度和改进行政执法的建议。

第五十八条 县级以上各级人民政府行政复议机构应当定期向本级人民政府提交行政复议工作状况分析报告。

第五十九条 下级行政复议机关应当及时将重大行政复议决定报上级行政复议机关备案。

第六十条 各级行政复议机构应当定期组织对行政复议人员进行业务培训，提高行政复议人员的专业素质。

第六十一条 各级行政复议机关应当定期总结行政复议工作，对在行政复议工作中做出显著成绩的单位和个人，依照有关规定给予表彰和奖励。

第六章 法律责任

第六十二条 被申请人在规定期限内未按照行政复议决定的要求重新作出具体行政行为，或者违反规定重新作出具体行政行为的，依照行政复议法第三十七条的规定追究法律责任。

第六十三条 拒绝或者阻挠行政复议人员调查取证、查阅、复制、调取有关文件和资料的，对有关责任人员依法给予处分或者治安处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六十四条 行政复议机关或者行政复议机构不履行行政复议法和本条例规定的行政复议职责，经有权监督的行政机关督促仍不改正的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予警告、记过、记大过的处分；造成严重后果的，依法给予降级、撤职、开除的处分。

第六十五条 行政机关及其工作人员违反行政复议法和本条例规定的，行政复议机构可以向人事、监察部门提出对有关责任人员的处分建议，也可以将有关人员违法的事实材料直接转送人事、监察部门处理；接受转送的人事、监察部门应当依法处理，并将处理结果通报转送的行政复议机构。

第七章 附 则

第六十六条 本条例自 2007 年 8 月 1 日起施行。

中共中央、国务院《关于进一步加强新时期信访工作的意见》

中发〔2007〕5号

2007年3月10日

一、充分认识信访工作在构建社会主义和谐社会中的重要作用，进一步强化做好新时期信访工作的政治责任

(一)正确认识当前信访工作面临的新形势。党中央、国务院对信访工作高度重视。党的十六大以来，以胡锦涛同志为总书记的党中央从全局和战略的高度，对信访工作作出了一系列重要决策部署。各级党委、政府认真贯彻落实中央精神，积极畅通信访渠道，依法规范信访秩序，切实解决群众合理诉求，妥善处理信访突出问题和群体性事件，全面加强信访工作各项建设，取得了明显成效。当前我国社会总体上是和谐稳定的。但由于我国已进入改革发展的关键时期，工业化、城镇化、市场化、国际化加快推进，经济体制深刻变革，社会结构深刻变动，利益格局深刻调整，思想观念深刻变化，这既给我国发展进步带来巨大活力，也必然带来这样那样的矛盾和问题。其中，大量矛盾和问题通过信访渠道反映出来，加上一些地方和部门的工作不到位，一些干部的作风不扎实，一些群众的法制观念比较淡薄，使信访问题进一步凸显，信访工作面临的任务十分繁重。各级党委、政府要正确把握我国发展的阶段性特征，科学分析产生信访问题的原因和背景，深刻认识做好新时期信访工

作的长期性、艰巨性，进一步加强新时期信访工作，使信访工作更好地适应新形势新任务的要求。

(二)切实增强做好新时期信访工作的责任感。我们党来自于人民，植根于人民。始终代表最广大人民的根本利益，保持与人民群众的血肉联系，是我们党能够战胜各种困难和风险、不断取得事业成功的根本保证。信访工作作为党的群众工作的重要组成部分，是党和政府联系群众的桥梁，倾听群众呼声的窗口、体察群众疾苦的重要途径，在正确处理人民内部矛盾、维护社会和谐稳定、加强党风廉政建设和反腐败斗争中发挥着重要作用。各级党委、政府一定要从坚持立党为公、执政为民的高度，从全面落实科学发展观、促进经济社会又好又快发展的高度，从提高党的执政能力、巩固党的执政地位的高度，深刻认识做好新时期信访工作的重要性，进一步增强做好信访工作的责任感和使命感，自觉把信访工作放在构建社会主义和谐社会的重要位置，切实抓紧抓好。

二、明确新时期信访工作的指导思想和目标任务。把握信访工作的正确方向

(三)新时期信访工作的指导思想。以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，全面落实科学发展观，认真贯彻党中央、国务院关于加强新时期信访工作的一系列重要决策部署，紧紧围绕全党全国工作大局，牢记为民宗旨，发扬务实作风，坚持依法按政策办事，切实维护社会公平正义，最大限度地增加和谐因素、减少不和谐因素，为全面建设小康社会、构建社会主义和谐社会作出新的更大贡献。

(四)新时期信访工作的目标任务。以切实维护群众合法权益、及时反映社情民意、着力促进社会和谐为目标，构建统一领导、部门协调，统筹兼顾、标本兼治，各负其责、齐抓共管的信访工作新格局，建立畅

通、有序、务实、高效的信访工作新秩序，形成与构建社会主义和谐社会目标任务相适应的信访工作新机制，推进信访工作的制度化、规范化和法制化。

三、坚持依法按政策解决问题，切实维护群众合法权益

(五)在政策制定中统筹兼顾各方利益。要把实现好、维护好、发展好最广大人民的根本利益作为制定政策的出发点和落脚点，正确处理最广大人民的根本利益、现阶段群众的共同利益和不同群体的特殊利益的关系，统筹兼顾各方面群的利益。要坚持科学决策、民主决策、依法决策，综合考虑改革的力度、发展的速度和社会可承受的程度；保持政策的严肃性、连续性、稳定性，注意相关政策之间的关联性。在制定政策时，要充分听取各方面的意见，重视信访部门的意见和建议。

(六)认真解决群众合理诉求。对群众信访反映的问题，要做到“件件有着落、事事有回音”。法律法规和政策有明确规定的，要依法按政策抓紧解决；对群众要求合理，但法律法规和政策没有明确规定或规定不够完善的，要抓紧研究制定和完善法律、政策；对群众提出的应当解决但因客观条件不具备一时难以解决的问题，要主动说明情况，向群众解释清楚，取得群众的理解和支持，同时积极创造条件适时予以解决；对群众提出的不合理要求，要进行说服教育、积极引导。要坚持依法按政策办事，不能突破法律法规和政策规定，不能为求得一时一事的解决而引起攀比和新的矛盾。

(七)着力解决信访突出问题。要把解决信访突出问题作为工作重点，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”的信访工作原则，切实把信访突出问题妥善处理在本地区本部门、解决在基层，不能将矛盾和问题推给上级、推

向社会。当前，尤其是要着力解决好土地征收征用、城市建设拆迁、环境保护、企业重组改制和破产、涉法涉诉等方面群众反映强烈的问题。要组织有权处理信访问题的责任部门积极开展联合接访，促进重大疑难突出问题的解决。要高度重视涉法涉诉信访问题的解决。各级司法部门、行政执法部门要切实履行职责，严格公正执法，妥善解决信访人的合理诉求。各级党委政法委要加强协调指导和督促检查，认真解决好群众反映强烈的有法不依、执法不公等问题。

(八) 坚持解决实际问题与加强思想政治工作相结合。要充分发挥党的思想政治工作优势，在依据法律法规和政策规定解决群众反映问题的同时，加强有针对性的思想教育，切实做好解疑释惑、疏导情绪、化解矛盾的工作。要认真研究和把握新形势下群众思想政治工作的特点和规律，切实把处理群众信访问题的过程作为思想教育和政策法制宣传的过程，帮助群众了解实际情况，了解党和国家的方针政策和法律法规，了解各方面为解决问题所作的努力，引导群众正确处理个人利益和集体利益，局部利益和全局利益、当前利益和长远利益的关系，自觉维护改革发展稳定的大局。

四、进一步畅通信访渠道，依法规范信访秩序

(九) 完善信访诉求表达方式。要充分尊重和保护人民群众的信访权利，对群众来访要坚持文明热情接待，对群众来信要认真负责办理，坚决纠正限制和干涉群众正常信访活动的错误做法，确保信访渠道畅通。要通过开通信访绿色邮政、专线电话、网上信访等多种渠道，引导群众更多地以书信、传真、电子邮件等书面形式表达诉求，确保民情、民意、民智顺畅上达。建立全国信访信息系统，设立国家投诉受理中心，为群众反映问题、提出意见建议、查询办理情况提供便利条件，为督查信访

工作提供工作平台，确保群众诉求得到及时反映和有效处理。

(十)广泛征集人民群众的意见和建议。要建立健全人民建议征集制度，切实保障公民的知情权、参与权、表达权、监督权，引导人民群众对党和政府的工作积极献计献策，鼓励和支持人民群众以各种方式参与国家事务管理。要对人民建议进行认真汇集和分析研究，对重要的意见和建议进行深入调研和论证，对正确合理的意见充分肯定和采纳，及时发现问题，改进工作，完善政策，接受监督。

(十一)大力推行领导干部接待群众来访制度。要认真坚持党政领导干部阅批群众来信、定期接待群众来访、带案下访和包案处理信访问题等制度。完善党政领导干部和党代会代表、人大代表、政协委员联系信访群众制度，拓宽社情民意表达渠道。各级领导干部要坚持经常深入基层、深入群众，开展调查研究，倾听群众意见，了解群众愿望，关心群众疾苦，及时为群众排忧解难。

(十二)认真履行信访工作职责。要健全和完善科学规范的受理、交办、督办、回复群众信访事项的工作规则和制度，确保信访事项得到及时妥善处理。有权处理信访问题的责任部门要严格按照《信访条例》的有关规定，认真负责地办理信访事项，不得推诿拖延。要抓紧建立解决重复上访、多次信访问题的长效机制，着力化解长期积累的矛盾纠纷。要以是否依法按政策处理到位作为衡量信访事项办理质量的主要标准，做到实事求是、客观公正，经得起实践和历史的检验。

(十三)依法规范信访行为。要进一步加强法制宣传教育，把握正确的舆论导向，引导群众正确履行公民权利和义务，以理性合法的形式表达利益诉求、解决利益矛盾，自觉维护社会安定团结。对信访活动中少数人违反有关法律法规，损害国家、社会、集体利益和其他公民合法权

益的行为，要依法严肃处理。要高度警惕极少数别有用心的人和境外敌对势力插手人民内部矛盾的图谋，依法严厉打击其利用信访活动进行渗透破坏的行为。

五、建立健全长效机制，努力提高信访工作效率和管理水平

(十四)建立健全信访工作综合协调机制。各级党委、政府要充分发挥主导作用，加强组织协调，整合社会管理资源，形成做好信访工作的强大合力。要综合运用政策、法律、经济、行政等手段和教育、协商、调解、疏导、听证等办法，动员和组织社会各方面力量，及时妥善地处理信访问题。地方之间、部门之间、地方与部门之间要加强配合、密切协作，共同处理好跨地区跨部门的信访问题。要充分发挥联席会议和信访部门的综合协调指导作用，形成上下联动、左右协调、运转高效、综合施治的工作机制。

(十五)建立健全信访问题排查化解机制。要把信访工作的重心从事后处理转移到事前排查化解上来，做到发现得早、化解得了、控制得住、处理得好。要坚持经常排查和集中排查相结合，及早发现信访苗头和倾向，特别是对群众反映强烈的热点、难点问题，要进行重点排查。对排查出的问题，要严格落实化解责任，明确主要负责人、责任单位和责任人员，限期妥善解决，切实把问题解决在基层，把矛盾化解在萌芽状态。

(十六)建立健全信访信息汇集分析机制。要健全和完善多层次、全方位的信息报送网络，确保信息传递渠道畅通。要及时、准确、全面、有效地报送信访信息，特别是对涉及可能引发大规模集体上访和群体性事件的苗头性、倾向性问题的信息，必须按规定及时报告并超前做好工作，不得迟报、漏报和瞒报。要综合开发利用信息资源，进一步提高分析研判水平，增强工作的预见性和针对性，牢牢把握工作主动权。

(十七)建立健全信访督查工作机制。要建立健全党委和政府统一领导、信访部门组织实施、各职能部门共同参与的信访督查工作机制。要配齐配强督查力量，建立和完善信访督查专员制度，不断加大督查工作力度，确保信访工作决策部署得到贯彻落实，推动群众信访问题得到妥善解决。县级以上地方党委、政府要支持和保证信访部门充分履行督查办尤其是提出改进工作、完善政策、给予处分建议的职责。要加强对典型经验的总结推广和宣传，推动信访工作健康发展。

六、着力加强基层基础工作，提高基层预防和妥善处理信访问题的能力

(十八)提高基层化解矛盾的能力。绝大多数信访问题发生在基层，信访工作的重心也应放在基层。要牢固树立固本强基的思想，做到重心下移、关口前移，及时化解矛盾，就地解决信访问题。要着力加强基层党组织和基层政权建设，下大气力抓好基层领导班子和干部队伍建设，增强基层组织解决矛盾的能力。要教育引导基层干部改进思想作风和工作作风，防止因滥用职权、作风粗暴侵害群众合法权益而引发信访问题。要高度重视并认真解决群众初信初访反映的问题。要加强基层信访工作机构建设，乡镇（街道）、村（居）委会要有相应的机构或人员负责信访工作，县（市、区）政府及有关部门要向社区派出接访员，形成层层有人抓、有人管的基层信访工作网络。国有大中型企业和事业单位要根据实际情况设立信访工作机构，或配备专（兼）职信访工作人员。

(十九)加强县级信访工作。预防和解决基层发生的信访问题，县级是关键。要高度重视县级信访工作，切实加强指导，特别是对信访问题较多、群众上访量大、工作比较薄弱的地方，要帮助解决存在的问题，不断提高信访工作整体水平。要建立健全县级党委常委会和政府办公会

研究信访工作的制度，及时研究信访工作，提出加强和改进工作的措施。县级领导干部特别是主要负责人要包案解决信访问题，深入一线指挥处置重大集体上访和群体性事件，切实把问题解决在当地，担负起保一方和谐稳定的责任。

七、进一步加强对信访工作的领导，构建信访工作新格局

(二十)健全信访工作领导体制。各级党委、政府要高度重视信访工作，切实将信访工作列入重要议事日程，定期听取信访工作汇报，认真研究部署信访工作。要明确分管信访工作的负责同志，形成强有力的领导机制。各级信访部门的机构设置、人员配备要与形势任务相适应；中央和国家机关特别是与群众生产生活密切相关的部门、单位，要根据各自工作任务，配齐配强信访工作力量；各级人大、政协、法院、检察院以及工会、共青团、妇联等人民团体要在党委的统一领导下，切实抓好各自职责范围内的信访工作。国家信访局要加强对全国信访工作的协调指导。

(二十一)认真落实信访工作领导责任制。各地区各部门的主要领导是信访工作的第一责任人，对本地区本部门的信访工作负总责，对重要信访事项要亲自推动解决；分管信访工作的领导负直接责任，抓各项具体工作的落实；其他领导成员“一岗双责”，按照分工抓好分管方面的信访工作，形成一级抓一级、层层抓落实的信访工作领导责任体系。要建立科学的信访工作考核评价办法，将信访工作情况作为各级领导班子和领导干部考核的内容。要严格实行信访工作责任追究制，对因官僚主义、形式主义、违法行政、侵害群众合法权益引发信访问题，或对群众反映的信访问题推诿扯皮、敷衍塞责、不认真解决并造成严重后果的，要对有关领导和责任人予以党纪政纪处分；触犯法律的，要依法追究法律责

任。

(二十二)切实加强信访部门领导班子和干部队伍建设。各级党委、政府要高度重视信访部门领导班子和干部队伍建设，配齐配强领导力量，优化班子结构，努力培养造就一支政治坚定、纪律严明、办事公道、作风优良、熟悉法律法规和政策、拥有丰富群众工作经验、具备较强社会管理能力的信访干部队伍。要加大信访干部的培养、教育、使用和交流力度，对政治素质好、业务能力强、工作业绩突出的，要予以重用，对长期从事信访工作、作出突出贡献的，要给予表彰和奖励；对信访系统先进事迹，要及时总结推广，树立好的典型，倡导好的作风。要进一步探索建立后备干部和新提拔干部到信访部门锻炼的制度，把信访部门作为培养锻炼干部的重要基地。中央信访工作机构要研究制定信访工作人材队伍的培养规划。要高度重视信访部门基础建设，进一步加大对信访工作的投入，建设好群众上访接待场所，发送信访部门的办公重要依据信访工作办公经费和处理信访事项的业务经费列入财政预算，予以保证。广大信访干部要切实增强为人民服务的宗旨意识，继续发扬信访工作的优良传统，扎扎实实地做好新时期的信访工作，为全面建设小康社会、构建社会主义和谐社会需努力奋斗。

军队系统的信访工作，由解放军总政治部按照本意见精神另行规定。

信访工作责任制实施办法

发文机关：中共中央办公厅 国务院办公厅

发文字号：厅字〔2016〕32号

发布日期：2016年10月8日

施行日期：2016年10月8日

目 录

第一章 总 则

第二章 责任内容

第三章 督查考核

第四章 责任追究

第五章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了进一步落实各级党政机关及其领导干部、工作人员信访工作责任，从源头上预防和减少信访问题发生，推动信访问题及时就地解决，依法维护群众合法权益，促进社会和谐稳定，根据国家有关法律法规和中央有关规定，制定本办法。

第二条 本办法所称党政机关，包括党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、审判机关、检察机关。

各级党政机关派出机构、直属事业单位以及工会、共青团、妇联等人民团体适用本办法。

国有和国有控股企业参照本办法执行。

第三条 落实信访工作责任制，以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，深入贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，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，依法规范各级党政机关履行信访工作职责，把信访突出问题处理好，把群众合理合法利益诉求解决好，确保中央关于信访工作决策部署贯彻落实。

第二章 责任内容

第四条 各级党政机关应当将信访工作列入议事日程，定期听取工作汇报、分析信访形势、研究解决工作中的重要问题，从人力物力财力上保证信访工作顺利开展；应当科学、民主决策，依法履行职责，从源头上预防和减少导致信访问题的矛盾和纠纷。

党政机关领导班子主要负责人对本地区、本部门、本系统的信访工作负总责，其他成员根据工作分工，对职权范围内的信访工作负主要领导责任。

各级领导干部应当阅批群众来信和网上信访，定期接待群众来访，协调处理疑难复杂信访问题。

第五条 各级党政机关工作部门对属于本部门职权范围内的信访事项，应当依照有关法律法规规定和程序，及时妥善处理。

垂直管理部门负责本系统的信访工作，应当督促下级部门和单位依法、及时、就地解决信访问题。

第六条 地方各级党委和政府预防和处理本地区信访问题中负主体责任，应当加强矛盾纠纷排查化解和信访风险防控预警，针对具体问题明确责任归属，协调督促有关责任部门和单位依法、及时、就地解决，并加强对信访群众的疏导教育。

第七条 各级信访部门应当在党委和政府的统一领导下，协调、指导和监督本地区的信访工作，依照法定程序和诉讼与信访分离制度受理、交办、转送和督办信访事项，协调处理重要信访问题，分析研究信访情况，提出改进工作、完善政策和给予处分的建议。

第八条 各级党政机关工作人员在处理信访事项过程中，应当遵守群众纪律，秉公办事、清正廉洁、保守秘密、热情周到。

第三章 督查考核

第九条 各级党政机关应当将信访工作纳入督查范围，对本地区、本部门、本系统信访工作开展和责任落实情况，每年至少组织开展一次专项督查，并在适当范围内通报督查情况。

第十条 各级党政机关应当以依法、及时、就地解决信访问题为导向，建立健全信访工作考核评价机制，制定科学合理的考核评价标准和指标体系，定期对本地区、本部门、本系统信访工作情况进行考核。考核结果作为对领导班子和领导干部综合考评的重要参考。

各级组织人事部门在干部考察工作中，应当听取信访部门意见，了解掌握领导干部履行信访工作职责情况。

国家信访局负责对各省、自治区、直辖市信访工作情况进行年度考核。对工作成效明显的省、自治区、直辖市予以通报表扬；对问题较多的省、自治区、直辖市，加强工作指导，督促解决存在的问题。

第四章 责任追究

第十一条 各级党政机关及其领导干部、工作人员不履行或者未能正确履行本办法所列责任内容，有下列情形之一的，应当追究责任：

(一)因决策失误、工作失职，损害群众利益，导致信访问题产生，

造成严重后果的；

(二)未按照规定受理、交办、转送和督办信访事项，或者不执行信访事项处理意见，严重损害信访群众合法权益的；

(三)违反群众纪律，对应当解决的群众合理合法诉求消极应付、推诿扯皮，或者对待信访群众态度恶劣、简单粗暴，损害党群干群关系，造成严重后果的；

(四)对发生的集体访或者信访负面舆情处置不力，导致事态扩大，造成不良影响的；

(五)对信访部门提出的改进工作、完善政策和给予处分等建议重视不够、落实不力，导致问题长期得不到解决的；

(六)其他应当追究责任的失职失责情形。

对前款规定中涉及的集体责任，领导班子主要负责人和直接主管的负责人承担主要领导责任，参与决策和工作的班子其他成员承担重要领导责任，对错误决策或者行为提出明确反对意见而没有被采纳的，不承担领导责任；涉及的个人责任，具体负责的工作人员承担直接责任，领导班子主要负责人和直接主管的负责人承担领导责任。

第十二条 根据情节轻重，对各级党政机关领导干部、工作人员的责任追究采取通报、诫勉、组织调整或者组织处理、纪律处分的方式进行。上述追责方式，可以单独使用，也可以合并使用。

涉嫌违法犯罪的，按照国家有关法律规定处理。

第十三条 对具有本办法第十一条所列情形、情节较轻的，由有管理权限的党政机关对相关责任人进行通报，限期整改。

第十四条 对受到通报后仍未按期完成整改目标，或者具有本办法第十一条所列情形且危害严重以及影响重大的，由有管理权限的党政机

关对相关责任人进行诫勉，督促限期整改。同时，取消该地区、部门和单位本年度评选综合性荣誉称号的资格。

第十五条 对受到诫勉后仍未按期完成整改目标，或者有本办法第十一条所列情形且危害特别严重以及影响特别重大的，由有管理权限的党政机关对相关责任人采取停职检查、调整职务、责令辞职、降职、免职等组织调整或者组织处理措施。

第十六条 对在信访工作中失职失责的相关责任人，应当给予党纪政纪处分的，依纪依法追究责任。

第五章 附 则

第十七条 各省、自治区、直辖市，中央和国家机关各部门，可以根据本办法制定实施细则。

中央军事委员会可以根据本办法，结合中国人民解放军和中国人民武装警察部队的实际情况，制定具体规定。

第十八条 本办法由国家信访局负责解释。

第十九条 本办法自 2016 年 10 月 8 日起施行。此前发布的有关信访工作责任制的规定，凡与本办法不一致的，按照本办法执行。

《概况要素及录入规则》等八项业务规则

发文机关：国家信访局

发文字号：国信发〔2019〕4号

发布日期：2019年3月12日

施行日期：2019年3月12日

概况要素及录入规则

概况是指在国家信访信息系统中专栏记录的信访事项简要情况。

一、概况要素

概况要素，即概况必须录入的关键内容或要点。按信访事项的逻辑组成，分为主要事实、主要诉求、主要理由三部分。主要事实、主要诉求必录，主要理由可根据需要录入。

（一）主要诉求。主要诉求是指信访人提出的权利请求或主张，是信访事项的核心内容。主要诉求是判断信访事项是否相同的关键，主要诉求不同，即使主要事实相同，信访事项也不同。根据不同信访目的，主要诉求分为四类：

1. 求决类主要诉求，要素包括：对象+表示行为的关键词（如解决、支付、赔偿、落实、确认等）+行为对象（如钱、物、资格等）。如信访人要求某部门（对象）合理补偿（表示行为的关键词）其拆迁补偿款（行为对象）。

2. 申诉类主要诉求，要素包括：时间+对象+表示作出过处理的关键词（如判决、裁决、决定等）+要求+表示行为性质的关键词（如撤销、变更、重新作出、解除等）。如信访人不服某年某月（时间）某法院（对象）作出的 xx 判决（表示作出过处理的关键词），要求重新作出（表示行为性质的关键词）判决。

3. 揭发控告类主要诉求，要素包括：表示行为性质的关键词（如查处、追究等）+对象+表示问题性质的关键词（如贪污、渎职、失职等）。如信访人要求查处（表示行为性质的关键词）某部门某干部（对象）的贪污腐败（表示问题性质的关键词）问题。

4. 意见建议类主要诉求，要素包括：表示领域的关键词（如扶贫、环保等）+具体内容。如信访人建议房地产中介领域（表示领域的关键词）亟需整治经营乱象（具体内容）。

(二)主要事实。主要事实是指信访人反映的事物、事件、事态和情况。要素包括：时间+地点+所涉人物或组织+起因+必要情节+结果。如信访人称某年某月（时间），在某市某县（地点），某部门或某人（涉及人物或组织），因为某事（起因），作出或未作出某行为（必要情节，如涉及已有处理意见的，应写明具体文号），导致了某情况（结果）。

(三)主要理由。

1. 合法性理由，要素包括：政策措施、法律法规等。
2. 合理性理由，要素包括：类似情形统一标准、公序良俗、实际困难、公共需要、法律空白或冲突、历史因素等。

二、录入规则

(一)主要诉求、主要事实、主要理由分段录入，顺序可根据工作需要进行调整。

(二)主要诉求有多个的，需逐一全部录入。

(三)主要诉求、主要事实的要素应录必录，信访材料本身缺少相关要素的，可不录入；主要理由的要素可根据工作需要录入。

(四)在主要诉求、主要事实、主要理由之外，可根据工作需要录入其他相关的信访活动信息或工作信息，但不纳入判重范围。

涉法涉诉信访事项概念及认定规则

一、涉法涉诉信访事项概念

涉法涉诉信访事项是指属于人民法院、人民检察院、公安机关、司法行政机关等政法机关职责范围，涉及民商事、行政、刑事等领域诉讼权利救济，已经、正在或者依法应当由政法机关通过法定程序处理的事项。

二、认定规则

涉法涉诉信访事项的认定，具体分为四种情形：

(一)已经、正在或者应当通过人民法院法定程序处理的。

1. 已经、正在通过人民法院法定程序处理的事项。是指人民法院对争议事项已经作出了具有法律效力的判决、裁定、决定等结论的事项，或者立案受理讼争事项后，尚未得出处理结论的事项。主要情形有：

①对人民法院生效判决、裁定、调解书及决定不服的。

②要求执行生效裁判的。

③对司法鉴定意见有异议，依法应当通过法庭质证或者向法庭申请补充鉴定、重新鉴定解决的。

④人民法院已经立案受理诉讼案件，或者采取了诉前财产保全、先

予执行等措施的。

2. 应当通过人民法院法定程序处理的事项。是指按照法律规定，只能通过人民法院审判程序进行权利救济的事项。主要情形有：

①根据《刑事诉讼法》第 170 条规定告诉才处理的刑事案件，包括《刑法》第 246 条规定的侮辱、诽谤案，第 257 条第 1 款规定的暴力干涉婚姻自由案，第 260 条第 1 款规定的虐待案，第 270 条规定的普通侵占案。

②当事人对仲裁裁决不服或者要求执行仲裁裁决的。

③经人民调解委员会调解达成调解协议后，当事人之间就调解协议的履行或者调解协议的内容发生争议的；人民法院依法确认调解协议有效，一方当事人拒绝履行或者未全部履行，对方当事人向人民法院申请强制执行的。

④不服行政机关作出的行政复议决定的。

⑤对政法机关办理的国家赔偿案件不服的。

3. 符合下列情形之一，尽管人民法院已经通过法定程序处理，或者属于应当通过人民法院法定程序处理的事项，但信访人仍就原来争议的内容继续向行政机关反映的，不得认定为涉法涉诉信访事项。

①信访人认为行政机关的行政行为侵犯其合法权益向人民法院提起行政诉讼，法院以不属于行政诉讼受案范围（《最高人民法院关于适用〈行政诉讼法〉的解释》第 1 条第 2 款规定的 10 种不属于行政诉讼受案范围的事项）为由裁定不予立案，信访人上诉后仍维持原不予受理裁定的。

②行政诉讼中，法院因具体行政行为超过诉讼时效为由而判决驳回诉讼请求的。

③民事诉讼中，所争议的事项属于行政机关法定职责范围，法院因超过诉讼时效判决驳回诉讼请求的。

④人民法院的裁判文书仅涉及信访事项的个别形式问题或者法律关系，如当事人不适格，诉讼事由不当等，并未作出整体性实体处理，信访事项涉及的纠纷悬而未决的。

⑤属于应当通过人民法院法定程序处理的事项，但当事人因缺乏相关证据、法定要件难以立案受理，或者由于事态紧急不具备启动人民法院法定程序处理的条件，需要尽快处理的。

（二）已经、正在或者应当通过检察院法定程序处理的。

1. 已经、正在通过检察院法定程序处理的事项。是指符合人民检察院刑事立案、法律监督等法律程序受理条件，人民检察院已经通过相应法定程序作出有法律效力的结论或者仍在法定程序中，尚未作出结论的事项。主要情形有：

①不服检察机关处理决定的。主要包括，对自行侦查的案件采取拘传、取保候审和监视居住等强制措施的决定；批准逮捕犯罪嫌疑人、被告人的决定；按照管辖范围，对报案、控告、举报和自首材料进行审查，做出立案决定；审查起诉决定。

②反映检察机关违法办案的。

③公安机关办理的刑事案件，人民检察院已提起公诉或作出不起诉决定，信访人对案件事实、证据提出异议的。

2. 应当通过检察院法定程序处理的事项。是指按照法定规定，只能通过人民检察院刑事立案、法律监督等法定程序实现权利救济的争议事项，主要包括：

①要求追究应由人民检察院管辖的犯罪行为的刑事责任的，主要是：

国家机关工作人员利用职权实施非法拘禁、刑讯逼供、报复陷害、暴力取证、虐待被监管人、非法搜查等侵犯公民人身权利民主权利的违法行为。

②反映检察机关处理群众举报线索久拖不决或未查处、未答复的。

③针对《刑事诉讼法》第 115 条规定的公安机关违法侦查活动或违法采取的刑事强制措施，信访人向公安机关申诉、控告后，对处理决定仍不服或未在规定时间内得到答复的。

④检察机关为赔偿义务机关，请求检察机关进行国家赔偿的。

⑤对人民检察院所属鉴定机构及其鉴定人在执业中的违纪违法行为进行举报和投诉的。

⑥要求检察机关实行侦查活动监督，刑事审判活动监督，刑事判决、裁定监督，死刑复核法律监督，羁押和办案期限监督，看守所执法活动监督，刑事判决、裁定执行监督，强制医疗执行监督的控告或者申诉。

⑦不服公安机关刑事处理决定以及对侦查活动违法行为的申诉或控告处理决定，要求检察机关进行法律监督。

⑧不服人民法院生效法律文书，反映审判人员审判程序中有违法行为，以及执行活动中的违法情形，要求检察机关进行法律监督。

⑨反映检察人员违法违纪的。

(三) 已经、正在或者应当通过公安机关法定程序处理的。

①对公安机关正在办理的刑事案件，就办案程序提出复议、复核的。

②反映公安机关违法侦查活动或违法采取刑事强制措施，向公安机关申诉、控告的。

③对公安机关行政处罚、行政许可、行政强制措施等具体行政行为不服，申请人要求公安机关行政复议的。

④对公安机关交通事故认定及委托鉴定等不服，要求公安机关复核或重新鉴定的。

⑤对公安机关及民警违法行使职权，造成损害，要求取得国家赔偿的。

⑥对公安机关正在办理的行政、刑事、行政复议、国家赔偿案件，信访人要求了解案件办理情况和结果的。

⑦对公安机关所属鉴定机构及其鉴定人在执业中的违纪违法行为进行举报和投诉的。

⑧当事人和护人、诉讼代理人、利害关系人认为公安机关及其工作人员有《刑事诉讼法》第 115 条规定的行为，向办理案件的公安机关申诉或者控告的。

⑨要求追究刑事责任，不服公安机关不予立案侦查的决定的。

(四) 已经、正在或者应当通过司法行政机关法定程序处理的。

①对司法行政机关作出的行政处罚、行政许可、行政强制措施等具体行政行为不服，申请行政复议的。

②对司法行政机关及民警违法行使职权，造成损害，要求取得国家赔偿的。

③对司法行政机关作出的赔偿决定不服或者在规定期限内未作出赔偿决定，申请复议的。

重复信访事项概念及认定规则

一、重复信访事项概念

重复信访事项是指同一信访人第二次及以上提出的、主要诉求和事

实与此前基本相同的信访事项。

二、认定规则

重复信访事项的认定以信访人和信访事项均相同为标准，即“同人+同事”。

（一）“同人”认定标准。

1. 信访人（含联名人、集体访来访代表）至少有一人完全相同的。
2. 代（理）他人信访的，代（理）人和被代（理）人参与判重，被代（理）人相同的。
3. 揭发控告类事项，匿名举报的，被举报人相同的。

（二）“同事”认定标准。

“同事”即事实和诉求基本相同。

问题属地选择规则

一、问题属地选择的基本原则

（一）根据“信访问题的发生地或有权处理此信访问题的部门（单位）”的问题属地定义和信访事项的诉求情况先确定有权处理该信访事项的部门（单位）或其管辖地，再结合法定职责权限和级别管辖范围判断信访事项的问题属地。

（二）信访事项的发生地与有权处理此信访问题的部门（单位）管辖地不一致的，优先选择有权处理此信访问题的部门（单位）管辖地。

（三）信访事项属于省、自治区、直辖市，所辖市（地、州、盟）、县（市、区、旗）及以下有权处理的，问题属地登记为该省（区、市）、地（市、州、盟）、县（市、区、旗）行政区划名称。信访事项属于省、自

治区、直辖市直接管理的部门（单位）处理的，应填写省份名称；信访事项属于市（地、州、盟）直接管理的部门（单位）处理的，应填写到市一级行政区划名称；属于县（市、区、旗）及县以下有权处理的，应填写到县（市、区、旗）一级的行政区划名称，不能只填到省或市一级。

信访事项有权处理部门（单位）涉及省内两个以上部门（单位）的，部门（单位）隶属于相同党委政府的，以该党委政府对应的行政区划为问题属地，部门（单位）隶属于不同党委政府的，平级的按照各方共同上一级党委政府对应的行政区划确定问题属地，不平级的按照“就高不就低”原则确定问题属地。

（四）信访事项属于中央和国家机关、军队、中央垂直管理单位、中央管理的大型国有企业、中央金融和保险机构及其下属单位有权处理的，按照法定职责权限和级别管辖范围，选择有权处理此信访事项的部门（单位）为问题属地，涉及多个部门（单位）有权处理的，一般情况下选择“部委”。

（五）信访事项涉及省份和中央部门（单位）、且都可以依照法定职责权限进行处理的，按照有利于推动问题解决的原则选择问题属地。

（六）信访事项涉及省份之间或涉及省份和中央部门（单位）、难以确定有权处理部门（单位）的，列为疑难事项，采取“一事一议”方式研究确定问题属地。

二、问题属地选择的特殊情形

（一）无须判断问题属地的情形。对于内容不清、表达情感（感激、感谢、污蔑、辱骂等）、单纯寄送物品贺卡、邪教和反动宣传、境内外敌对势力来信投诉等情形，默认问题属地选择为信访人来信地址、住址信息等。

(二)难以判断问题属地的情形。

1. 对于信访事项无具体诉求的,按照信访人来信地址、住址信息确定问题属地。

2. 属于涉外事务的,中国人问题发生在国(境)外的,问题属地按照信访事项发生的具体国家或地区名称登记;外国人问题发生在国(境)外、涉及中国的部门(单位)的,问题属地按照信访事项发生的具体国家或地区名称登记;外国人问题发生在国(境)内的,问题属地按照有权处理该信访事项的部门(单位)或其管辖地确定。

3. 对反映同一信访事项的跨省串联来访、联名来信、联名投诉,按照信访事项研究确定的有权处理部门(单位)或其管辖地为问题属地,涉及政策性或普遍性问题的优先选择有权处理的中央部门(单位),有指定处理的部门(单位)的,按照指定处理的部门(单位)或其管辖地确定问题属地。

4. 有权处理信访事项的部门(单位)或其管辖地因区划、机构调整撤并等原因发生变化的,以调整撤并后承担其原有职责权限的地方、部门(单位)为问题属地。

5. 对于意见建议无参考价值的,按照信访人来信地址、住址信息等确定问题属地;对于无明确指向或综合性的意见建议,难以确定问题属地的,一般情况下选择“部委”为问题属地。

关联信访事项概念及认定规则

一、关联信访事项概念

关联信访事项是指信访人不同,但信访人、信访事项中有特定信息

具有相似性、关联性的事项。如，e租宝、泛亚等涉众型非法集资群体，信访人不同，信访事项的具体诉求可能也不同，但都涉及同一个组织；民代幼儿教师、大中专毕业生、疫苗受害者、八大员、恶性肿瘤（血液病）患儿家长等群体，信访人不同、信访事项的具体诉求可能也不同，但具有同类身份；烂尾楼等购房受害者群体，信访人不同、信访事项的具体诉求可能也不同，但涉及的问题属地或房产项目名称相同，等等。

二、认定规则

事项的相似性、关联性，主要基于概况中的诉求要素（主要包括对象、行为对象、问题对象），事实要素（主要包括时间、地点、所涉人物或组织、表示领域的关键词），身份要素（一些具有特定身份的群体，如退役军人、委培生、民代幼儿教师等）来认定。

来信人、联名人录入规则

来信人，是指采用书信形式，反映情况，提出建议、意见或请求的信访人。来信内及信封有多人署名的，全部署名人均为来信人。在国家信访信息系统登记时，登录界面姓名栏仅登记一名信访人，录入规则如下：

（一）优先录入来信内署名，来信内署名与信封署名不一致的录入信内署名。

（二）来信内有多人署名的，按照留有电话号码（或身份证信息）的、注明为联系人的、与信封上寄信人署名相同的、署名位置靠前的优先顺序录入一个。署名不清晰、不能辨识的不予考虑。

（三）来信内没有署名但信封上有一个署名的，录入信封上的署名。

(四)来信内没有署名但信封上有多个署名的,按照留有电话号码(或身份证信息)的、注明为联系人的、署名位置靠前的优先顺序录入一个。署名不清晰、不能辨识的不予考虑。

(五)来信内及信封均没有署名的,录入为“匿名”。

多人署名的,除在姓名栏登记的来信人外,其他在来信内及信封上的所有署名均认定为联名人。署名是代寄来信的地方、企业领导秘书的,由工作人员判断,不作为联名人录入,但应在概况中注明。

受信人录入规则

受信人是指信访人在来信内或信封上注明的收信人。在国家信访信息系统登记时,在登录界面仅录入一名受信人,录入规则如下:

(一)来信内及信封上有多名收信人的,以受信范围内职务最高(即受信人列表中排序靠前)的收信人为准。

(二)收信人既包括领导同志个人,又包括组织机构的,以领导同志个人为准。

(三)收信人为多个组织机构的,以编制序列在前的为准。

(四)对因姓名职务等称谓搭配混用、机构名称的繁简表述、错别字等出现与受信人相似的名称,认定为对应的受信人。

(五)对受信人列表中无对应项的,认定为“其他”。

收信人为中央信访工作联席会议、联席会议办公室及领导,国家信访局副局长,中共中央办公厅国务院办公厅人民来访接待室的,受信人录入为“国家信访局”。收信人为国家投诉受理办公室的,受信人录入为“投诉办”。

“港澳台外侨” 标签选择规则

在国家信访信息系统中，满足以下条件之一的，即可选择“港澳台外侨”标签：

一、信访人是香港、澳门、台湾籍人员或组织，华侨（归侨）、侨眷或涉侨组织，外籍（非中国国籍）人员或在外国注册的组织的。

二、信访人反映与香港、澳门、台湾，华侨（归侨）、侨眷，外国有关的事项。包括发生在香港、澳门、台湾或外国的事项，反映对象或事项起因涉及香港、澳门、台湾或外国及其人或组织，以及华侨（归侨）、侨眷或涉侨组织的事项。信访事项内容不清的除外。

其中，华侨是指旅居在国外的中国公民。具体指中国公民已取得住在国长期或者永久居留权，并已在住在国居留超过 30 个月，或连续居留两年，两年内累计居留超过 18 个月。归侨是指回国定居的华侨。侨眷是指华侨、归侨在国内的眷属。包括华侨、归侨的配偶、父母、子女及其配偶、兄弟姐妹、祖父母、外祖父母、孙子女、外孙子女，以及同华侨、归侨有长期抚养关系的其他亲属。

公安部：公民上访 32 条禁令

（根据公安部 2013 年 7 月发布的《关于公安机关处置信访活动中违法犯罪行为适用法律的指导意见》（公通字〔2013〕25 号）整理）

1. 违反《信访条例》第十六条、第十八条规定，越级走访，或者多人就同一信访事项到信访接待场所走访，拒不按照《信访条例》第十八条第二款的规定推选代表，经有关国家机关工作人员劝阻、批评和教育无效的，依据《信访条例》第四十七条第二款规定，公安机关予以警告、训诫或者制止；符合《治安管理处罚法》第二十三条第一款第一项、第二款规定的，以扰乱单位秩序、聚众扰乱单位秩序依法予以治安管理处罚。

2. 违反《信访条例》第十四条、第十五条、第三十四条和第三十五条规定，拒不通过法定途径提出投诉请求，不依照法定程序请求信访事项复查、复核，或者信访诉求已经依法解决，仍然以同一事实和理由提出投诉请求，在信访接待场所多次缠访，经有关国家机关工作人员劝阻、批评和教育无效的，依据《信访条例》第四十七条第二款规定，公安机关予以警告、训诫或者制止；符合《治安管理处罚法》第二十三条第一款第一项规定的，以扰乱单位秩序依法予以治安管理处罚。

3. 在信访接待场所滞留、滋事，或者将年老、年幼、体弱、患有严重疾病、肢体残疾等生活不能自理的人弃留在信访接待场所，经有关国

家机关工作人员劝阻、批评和教育无效的，依据《信访条例》第四十七条第二款规定，公安机关予以警告、训诫或者制止；符合《治安管理处罚法》第二十三条第一款第一项规定的，以扰乱单位秩序依法予以治安管理处罚。

4. 在信访接待场所摆放花圈、骨灰盒、遗像、祭品，焚烧冥币，或者停放尸体，不听有关国家机关工作人员劝阻、批评和教育，扰乱信访工作秩序，符合《治安管理处罚法》第二十三条第一款第一项、第六十五条第二项规定的，以扰乱单位秩序、违法停放尸体依法予以治安管理处罚。

5. 煽动、串联、胁迫、诱使他人采取过激方式表达诉求，扰乱信访工作秩序，符合《治安管理处罚法》第二十三条第一款第一项、第二款规定的，以扰乱单位秩序、聚众扰乱单位秩序依法予以治安管理处罚。

6. 聚众扰乱信访工作秩序，情节严重，符合《刑法》第二百九十条第一款规定的，对首要分子和其他积极参加者以聚众扰乱社会秩序罪追究刑事责任。

7. 为制造社会影响、发泄不满情绪、实现个人诉求，驾驶机动车在公共场所任意冲闯，危害公共安全，符合《刑法》第一百一十四条、第一百一十五条第一款规定的，以危险方法危害公共安全罪追究刑事责任。

8. 以递交信访材料、反映问题等为由，非法拦截、强登、扒乘机动车或者其他交通工具，或者乘坐交通工具时抛撒信访材料，影响交通工具正常行驶，符合《治安管理处罚法》第二十三条第一款第四项规定的，以妨碍交通工具正常行驶依法予以治安管理处罚。

9. 在信访接待场所、其他国家机关或者公共场所、公共交通工具上非法携带枪支、弹药、弓弩、匕首等管制器具，或者爆炸性、毒害性、

放射性、腐蚀性等危险物质的，应当及时制止，收缴枪支、弹药、管制器具、危险物质；符合《治安管理处罚法》第三十二条、第三十条规定的，以非法携带枪支、弹药、管制器具、非法携带危险物质依法予以治安管理处罚；情节严重，符合《刑法》第一百三十条规定的，以非法携带枪支、弹药、管制刀具、危险物品危及公共安全罪追究刑事责任。

10. 采取放火、爆炸或者以其他危险方法自伤、自残、自杀，危害公共安全，符合《刑法》第一百一十四条和第一百一十五条第一款规定的，以放火罪、爆炸罪、以危险方法危害公共安全罪追究刑事责任。

11. 殴打他人或者故意伤害他人身体，符合《治安管理处罚法》第四十三条规定的，以殴打他人、故意伤害依法予以治安管理处罚；符合《刑法》第二百三十四条规定的，以故意伤害罪追究刑事责任。明知患有艾滋病或者其他严重传染病，故意以撕咬、抓挠等方式伤害他人，符合《刑法》第二百三十四条规定的，以故意伤害罪追究刑事责任。

12. 采取口头、书面等方式公然侮辱、诽谤他人，符合《治安管理处罚法》第四十二条第二项规定的，以侮辱、诽谤依法予以治安管理处罚；侮辱、诽谤情节严重，被害人要求公安机关立案侦查的，应当严格执行《公安部关于严格依法办理侮辱诽谤案件的通知》的规定，除严重危害社会秩序和国家利益的由公安机关立案侦查外，应当将有关案件材料移送人民法院，同时告知被害人自行向人民法院起诉。

13. 写恐吓信或者以其他方法威胁他人人身安全，或者多次发送侮辱、恐吓或者其他信息，干扰他人正常生活，符合《治安管理处罚法》第四十二条第一项、第五项规定的，以威胁人身安全、发送信息干扰正常生活依法予以治安管理处罚。

14. 偷窥、偷拍、窃听、散布他人隐私，符合《治安管理处罚法》

第四十二条第六项规定的，以侵犯隐私依法予以治安管理处罚；情节严重，符合《刑法》第二百五十三条之一第二款规定的，以非法获取公民个人信息罪追究刑事责任。

15. 捏造、歪曲事实诬告陷害他人，企图使他人受到刑事追究或者受到治安管理处罚，符合《治安管理处罚法》第四十二条第三项规定的，以诬告陷害依法予以治安管理处罚；符合《刑法》第二百四十三条规定的，以诬告陷害罪追究刑事责任。

16. 在信访接待场所或者其他公共场所故意裸露身体，情节恶劣，符合《治安管理处罚法》第四十四条规定的，以在公共场所故意裸露身体予以治安管理处罚。

17. 故意损毁公私财物，符合《治安管理处罚法》第四十九条规定的，以故意损毁财物依法予以治安管理处罚；符合《刑法》第二百七十五条规定的，以故意毁坏财物罪追究刑事责任。

18. 以制造社会影响、采取极端闹访行为、持续缠访闹访等威胁、要挟手段，敲诈勒索，符合《治安管理处罚法》第四十九条规定的，以敲诈勒索依法予以治安管理处罚；符合《刑法》第二百七十四条规定的，以敲诈勒索罪追究刑事责任。

19. 以帮助信访为名骗取他人公私财物，符合《治安管理处罚法》第四十九条规定的，以诈骗依法予以治安管理处罚；符合《刑法》第二百六十六条规定的，以诈骗罪追究刑事责任。

20. 在国家机关办公场所周围实施静坐，张贴、散发材料，呼喊口号，打横幅，穿着状衣、出示状纸，扬言自伤、自残、自杀等行为或者非法聚集，经有关国家机关工作人员劝阻、批评和教育无效的，依据《信访条例》第四十七条第二款规定，公安机关予以警告、训诫或者制止，

收缴相关材料和横幅、状纸、状衣等物品；符合《治安管理处罚法》第二十三条第一款第一项、第二款规定的，以扰乱单位秩序、聚众扰乱单位秩序依法予以治安管理处罚；符合《刑法》第二百九十条第一款规定的，对非法聚集的首要分子和其他积极参加者以聚众扰乱社会秩序罪追究刑事责任；聚集多人围堵、冲击国家机关，扰乱国家机关正常秩序，符合《刑法》第二百九十条第二款规定的，对首要分子和其他积极参加者以聚众冲击国家机关罪追究刑事责任。

21. 在车站、码头、商场、公园、广场等公共场所张贴、散发材料，呼喊口号，打横幅，穿着状衣、出示状纸，或者非法聚集，以及在举办文化、体育等大型群众性活动或者国内、国际重大会议期间，在场馆周围、活动区域或者场内实施前述行为，经劝阻、批评和教育无效的，依据《信访条例》第四十七条第二款规定，公安机关予以警告、训诫或者制止，收缴相关材料和横幅、状纸、状衣等物品；符合《治安管理处罚法》第二十三条第一款第二项、第二款或者第二十四条第一款第一项、第三项、第五项规定的，以扰乱公共场所秩序、聚众扰乱公共场所秩序或者强行进入大型活动场所内、在大型活动场所内展示侮辱性物品、向大型活动场所内投掷杂物依法予以治安管理处罚；聚众扰乱公共场所秩序，抗拒、阻碍国家治安管理工作人员依法执行职务，情节严重，符合《刑法》第二百九十一条规定的，对首要分子以聚众扰乱公共场所秩序罪追究刑事责任。

22. 在信访接待场所、其他国家机关门前或者交通通道上堵塞、阻断交通或者非法聚集，影响交通工具正常行驶，符合《治安管理处罚法》第二十三条第一款第四项、第二款规定的，以妨碍交通工具正常行驶、聚众妨碍交通工具正常行驶依法予以治安管理处罚；符合《刑法》第二

百九十一条规定的，对首要分子以聚众扰乱交通秩序罪追究刑事责任。

23. 在外国使领馆区、国际组织驻华机构所在地实施静坐，张贴、散发材料，呼喊口号，打横幅，穿着状衣、出示状纸等行为或者非法聚集的，应当立即制止，根据《人民警察法》第八条规定，迅速带离现场，并收缴相关材料和横幅、状纸、状衣等物品；符合《治安管理处罚法》第二十三条第一款第一项、第二款规定的，以扰乱公共场所秩序、聚众扰乱公共场所秩序依法予以治安管理处罚；符合《刑法》第二百九十条第一款规定的，对首要分子和其他积极参加者以聚众扰乱社会秩序罪追究刑事责任。

24. 煽动、策划非法集会、游行、示威，不听劝阻，符合《治安管理处罚法》第五十五条规定的，以煽动、策划非法集会、游行、示威依法予以治安管理处罚；举行集会、游行、示威活动未经主管机关许可，未按照主管机关许可的目的、方式、标语、口号、起止时间、地点、路线进行，或者在进行中出现危害公共安全、破坏社会秩序情形的，根据《集会游行示威法》第二十七条规定予以制止、命令解散；不听制止，拒不解散的，依法强行驱散、强行带离现场或者立即予以拘留；符合《集会游行示威法》第二十八条规定的，对其负责人和直接责任人员依法予以警告或者拘留；拒不服从解散命令，符合《刑法》第二百九十六条规定的，对负责人和直接责任人员，以非法集会、游行、示威罪追究刑事责任。集会游行示威过程中实施其他违法犯罪行为的，依法追究法律责任。

25. 实施跳河、跳楼、跳桥，攀爬建筑物、铁塔、烟囱、树木，或者其他自伤、自残、自杀行为，制造社会影响的，应当积极组织解救；符合《治安管理处罚法》第二十三条第一款第一项、第二项规定的，以

扰乱单位秩序、扰乱公共场所秩序依法予以治安管理处罚；符合《刑法》第二百九十条第一款规定的，对首要分子和其他积极参加者以聚众扰乱社会秩序罪追究刑事责任；符合《刑法》第二百九十一条规定的，对首要分子以聚众扰乱公共场所秩序罪追究刑事责任。

26. 乘坐公共交通工具拒不按照规定购票，或者采取其他方式无理取闹，符合《治安管理处罚法》第二十三条第一款第三项规定的，以扰乱公共交通工具上的秩序依法予以治安管理处罚。

27. 散布谣言，谎报险情、疫情、警情，投放虚假的爆炸性、毒害性、放射性、腐蚀性物质或者传染病病原体等危险物质，扬言实施放火、爆炸、投放危险物质，制造社会影响、扰乱公共秩序，符合《治安管理处罚法》第二十五条规定的，以虚构事实扰乱公共秩序、投放虚假危险物质扰乱公共秩序、扬言实施放火、爆炸、投放危险物质扰乱公共秩序依法予以治安管理处罚；符合《刑法》第二百九十一条之一规定的，以投放虚假危险物质罪、编造、故意传播虚假恐怖信息罪追究刑事责任。

28. 阻碍国家机关工作人员依法执行职务，强行冲闯公安机关设置的警戒带、警戒区，或者阻碍执行紧急任务的消防车、救护车、工程抢险车、警车等车辆通行，符合《治安管理处罚法》第五十条第一款第二项、第三项、第四项规定的，以阻碍执行职务、阻碍特种车辆通行、冲闯警戒带、警戒区依法予以治安管理处罚；阻碍人民警察依法执行职务的，从重处罚；使用暴力、威胁方法阻碍国家机关工作人员依法执行职务，符合《刑法》第二百七十七条规定的，以妨害公务罪追究刑事责任。

29. 任意损毁、占用信访接待场所、国家机关或者他人财物，符合《治安管理处罚法》第二十六条第三项规定的，以寻衅滋事依法予以治安管理处罚；符合《刑法》第二百九十三条规定的，以寻衅滋事罪追究

刑事责任。

30. 煽动群众暴力抗拒国家法律、行政法规实施，符合《刑法》第二百七十八条规定的，以煽动暴力抗拒法律实施罪追究刑事责任。

31. 通过网站、论坛、博客、微博、微信等制作、复制、传播有关信访事项的虚假消息，煽动、组织、策划非法聚集、游行、示威活动，编造险情、疫情、警情，扬言实施爆炸、放火、投放危险物质或者自伤、自残、自杀等，符合《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》第二十条规定的，依法予以警告、罚款或者其他处罚；符合《治安管理处罚法》、《刑法》有关规定的，依法追究法律责任。在收集、固定证据后，要依法及时删除网上有害信息。

32. 对在信访活动中或者以信访为名，实施本指导意见所列以外其他违法犯罪行为的，依照有关法律、法规的规定予以处置。教唆、胁迫、诱骗他人实施相关违法犯罪行为的，按照其教唆、胁迫、诱骗的行为处罚。

工业和信息化部信访工作管理办法

发文机关：工业和信息化部

发文字号：工信厅办〔2013〕176号

施行日期：2014年1月1日

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 职责分工
- 第三章 来信处理
- 第四章 来访处理
- 第五章 其他信访事项处理
- 第六章 信访事项督查督办
- 第七章 信访工作人员基本要求
- 第八章 奖 惩
- 第九章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了加强和规范工业和信息化部（以下简称部）信访工作，提高工作质量和效率，保障群众的合法权益，维护社会和谐稳定，根据《信访条例》（国务院令 第431号），结合部工作实际，制定本办法。

第二条 本办法所称信访，是指信访人（公民、法人或者其他组织）通过书信、电话、传真、走访等形式向部反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，依法应由部处理的活动。

第三条 信访工作坚持属地管理、分级负责，谁主管、谁负责的原则；坚持依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合的原则；坚持预防矛盾激化和化解矛盾相结合的原则；坚持公开、便民的原则；坚持双向规范的原则。

第四条 本办法适用于部机关各司局办理信访事项。

第二章 职责分工

第五条 办公厅负责归口管理部信访工作，其主要职责是：

（一）受理、交办、分转与部职责有关的群众来信，接待和协调接待来访人员；

（二）协调处理重要信访事项；

（三）研究分析并及时向部领导和上级信访部门报告部信访情况，提出工作建议；

（四）组织开展信访信息交流和业务培训；

（五）指导省（自治区、直辖市）通信管理局、部直属单位、部属高校、部机关司局信访工作，督促检查各单位信访事项处理情况；

（六）受理上级信访部门和领导交办的信访事项。

办公厅信访保卫处（以下称办公厅信访部门）是信访工作的办事机构，具体负责信访业务工作。

第六条 各司局负责承办本司局职责范围内的信访事项。

各司局应各负其责、相互配合，建立信访排查调解处理联动机制，及时化解矛盾纠纷。

各司局应明确本司局负责信访事项联络和协调工作的部门，并确定一名信访工作联络员。

第七条 涉及部职责范围内的行政复议，群众举报党员干部违法违

纪及检举、申诉领导干部侵犯党员民主权利等方面的信访事项，由政策法规、纪检监察、人事、机关党委等部门，按照有关法律、法规规定的程序办理。

涉及国家国防科技工业局和国家烟草专卖局职责的信访事项，由国家国防科技工业局和国家烟草专卖局受理。

第三章 来信处理

第八条 群众来信向部机关提出信访事项的，由办公厅信访部门进行统一登记、编号，并区分情况进行处理。

（一）属于部职责范围的信访事项，应当自部收到信访事项之日（以部信访收信章日期为准，下同）起2日内，填写部信访事项转办单（以下简称转办单），转相关承办司局处理。

（二）不属于部职责范围的信访事项，应当自部收到信访事项之日起15日内，出具信访事项不予受理告知单，并告知信访人向有权处理的机关提出。

第九条 承办司局在收到转办单后，应登记、编号，认真研究办理。对属于本司局职责范围的信访事项，应按照《信访条例》有关规定调查处理，提出答复意见；对不属于本司局职责范围的信访事项，应提出转办或退办建议，退办公厅信访部门，3日内未提出反馈意见的，视为同意受理。

第十条 承办司局对受理的信访事项应按《信访条例》有关规定办理，并书面告知、答复信访人。告知或答复后2日内应将告知、答复情况报送办公厅信访部门。

需要加盖部来信来访专用章告知、答复信访人的，应按以下程序办理：

(一) 承办司局对受理的信访事项应当自部收到信访事项之日起 12 日内将代拟的受理告知单送达办公厅信访部门；

(二) 对需要书面答复的信访事项，承办司局应当自部收到信访事项之日起 55 日内将代拟的答复信函送达办公厅信访部门；

对情况复杂的信访事项，经承办司局负责人批准，可适当延长期限，延长期限不得超过 30 日，并自部收到信访事项之日起 55 日内，将延长期限和延期理由告知来信人；

(三) 承办司局代拟的告知单、答复信函，应以简函的形式送办公厅；

(四) 办公厅信访部门对承办司局代拟的告知单、答复信函进行审核，拟写办信要报呈报办公厅领导核签，并按照《信访条例》要求出具正式信函件，寄发来信人。

第十一条 对属于部职责范围的请求复查、复核的信访事项，参照本办法第八、九、十条，由办公厅信访部门转送相关司局办理。

承办司局按照《信访条例》有关规定处理，并自部收到复查、复核请求之日起 28 日内提出答复意见，交办公厅信访部门答复来信人。

第十二条 涉及多个司局的信访事项，由办公厅负责协调，确定牵头司局。牵头司局负责汇总相关司局提出的答复意见，并形成答复信函。相关司局应积极配合，按时限要求提出书面意见送牵头司局。

第十三条 直接寄给部领导的群众来信，由部领导秘书拆封鉴别。对需报部领导阅示的重要来信，应及时呈送部领导，并根据部领导批示办理；对不需要报送部领导的群众来信，秘书可直接办理或转交办公厅信访部门处理。

第十四条 下列内容的群众来信应报部领导或办公厅领导阅批：

(一) 有关工业和信息化行业管理和改革等方面的重要意见和建议；

- (二)带有普遍性、倾向性和苗头性的重大问题；
- (三)部属各单位以及工业和信息化系统的重要情况和动态；
- (四)国内外知名人士的重要来信；
- (五)反映推诿、敷衍、拖延不办重大事项的来信；
- (六)其他需要部领导或办公厅领导批阅的信件。

第十五条 因地址不详或有误被退回的信函件，办公厅信访部门应与来信人重新确认后再寄发；对无法联系确认的信函件，应将邮政局退信条、信封及答复信一并暂存一年备查。

第十六条 无地址、无联系方式、内容不清、无参考价值，以及不需要再处理的重复信件，可作暂存件处理。办公厅信访部门应简略登记、存放、定期整理销毁。

第十七条 对时限性较强的群众来信，应按照急事急办的原则，采取电话、传真等方式，及时分转相关司局承办处理。

第十八条 群众来信中随信寄来的汇款、纸币、物品包裹等，办信人员应按有关规定处理。

第四章 来访处理

第十九条 办公厅信访部门负责群众来访接待首问工作，对属于部职责范围内的信访事项，应告知来访人在指定区域等候接谈。对不属于部职责范围内的信访事项，告知来访人向有权处理的机关提出。

第二十条 办公厅信访部门根据来访事项涉及的业务范围确定承办司局，协调接待办理事宜。相关司局应及时安排人员接待来访人，听取诉求，按照相关规定予以处理。若当日未处理完毕或需来访人补充材料的，可作约谈处理，并做好办理信访事项的记录。

第二十一条 信访接待人员应对来访群众有效证件进行核实，记录

来访人员姓名、通信地址、身份证件号码等信息；听取来访人的陈述，查看提供的书面材料，询问以往信访投诉过程和处理情况，做好接待记录。

第二十二条 接待 3 人以上来访时，现场至少要有 2 名工作人员；接谈中，应随时注意观察来访人情绪、掌握动态，出现异常情况时应立即向办公厅领导报告，并按信访突发事件有关规定处理。

第二十三条 受他人委托采取走访形式提出信访事项的，被委托人应出具信访人的书面授权委托书和有效证件，以及被委托人的有效证件。

第五章 其他信访事项处理

第二十四条 上级信访部门转来的信访事项参照第三章来信处理，有特殊要求的应按要求办理。

第二十五条 涉及外籍人士、华侨、港澳台人员来信来访，应按照国家国务院侨务办公室、国家信访局相关规定办理。

办公厅信访部门应协调联系相关司局，研究答复意见或提纲。对需要书面答复的，应由承办司局拟写答复意见，经承办司局、国际合作司领导审核同意，并经办公厅领导审定。必要时应报请部领导审定。

第二十六条 发现规模较大、情绪激烈，围堵部机关办公场所的群体访事件，应立即报告办公厅领导，协调相关司局共同听取上访人员诉求，耐心细致地做好政策解释工作。经劝导和说服教育仍继续围堵部机关办公场所的，参照本办法第三十、三十一条处理。

第二十七条 对电话投诉的信访事项，接待人员应详实询问记录来电人的姓名、通信地址、电话号码与投诉事由。

第二十八条 下列信访事项不予受理：

（一）属于各级人民代表大会以及县级以上各级人民代表大会常务

委员会、人民法院、人民检察院职责范围内的；

(二)已经或依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的；

(三)有权处理的行政机关已经受理或正在办理的。

第二十九条 下列信访事项不再受理：

(一)有权处理的行政机关已经复核结案的；

(二)信访人不服处理、复查意见，又没有在规定期限内提出复查、复核请求的；

(三)信访事项经过处理、复查、复核“三级终结”程序，信访人仍不服复核意见，仍然以同一事实和理由提出投诉请求的。

第三十条 来访人有下列行为之一的，信访接待人员应做好教育疏导工作，可视情节轻重进行劝阻或报请公安机关处理，必要时应向上一级信访部门报告：

(一)不按规定到指定场所上访又不听劝阻，严重影响正常办公秩序的；

(二)反映的问题已按国家有关政策、法规作出处理，仍提出无理要求，经耐心说服教育无效，长期滞留信访接待室（或相关区域）纠缠闹访，妨碍正常工作秩序的；

(三)在来访人员中串联闹事，拦截、纠缠、威胁、侮辱、殴打部工作人员的；

(四)携带危险品、爆炸品以及各种管制器械到接待场所或者部机关办公场所，并扬言爆炸、杀人、自杀，企图制造事端的；

(五)破坏办公设施以及有其他违法行为的。

第三十一条 信访接待人员遇有下列特殊情况时，应立即报告相关部门：

(一)发现患有危、急、传染疾病，以及受到意外伤害或者有极端倾向的来访人员，应当采取紧急措施，并向办公厅领导汇报，及时联系北京市急救中心进行急救处理，视情及时报公安机关；

(二)发现被公安机关通缉的嫌疑犯来访时，应当立即向公安机关或属地派出所报告；

(三)发现信访接待区域人员死亡的，应立即向办公厅领导报告，做好现场保护工作，请公安机关勘验现场和尸体，验明死者身份，并交由公安机关处理。

第六章 信访事项督查督办

第三十二条 对属于部职责范围的信访事项未按相关规定办理的，办公厅信访部门负责依照《信访条例》和国家信访局有关规定督查督办。

第三十三条 可采取电话、发函、约谈听取汇报或派员到实地督查等方式督查督办。

第三十四条 督查督办时严格按照程序办理，不得积压和漏报督办有关材料，不得擅自向信访人和被督办责任单位透露有关情况。

第七章 信访工作人员基本要求

第三十五条 认真学习贯彻执行党和国家的路线、方针、政策和法律、法规，及部有关规定，坚持原则，依法、及时、合理处理信访人的诉求。

第三十六条 畅通信访渠道，为信访人反映情况，提出意见、建议或投诉请求提供便利条件。

文明接访，耐心倾听来访人员的叙述，仔细查看来访人员携带的材料，认真做好接待记录。

恪尽职守，秉公办事，查明事实，分清责任，及时妥善处理，不得推诿、敷衍、拖延。

做好来访群众的宣传教育工作，教育和引导来访群众以理性合法的方式表达利益要求，依法维护自身合法权益，自觉维护信访工作秩序。

第三十七条 严格遵守信访工作纪律，不得擅自将信访材料、信访统计数据等信息扩散或透露给无关人员；不得将信访人的检举、揭发材料及有关情况透露或转给被检举、揭发的单位或人员；不得擅自向信访人表态，或透露内部工作情况。

第三十八条 不得接受来访人赠送的礼品、礼金或有价证券。

第三十九条 与来访人或信访事项有直接利害关系的，应当回避，不得干扰或擅自办理信访事项。

第八章 奖 惩

第四十条 对在信访工作中做出突出成绩的单位和个人，按照有关规定给予表扬，成绩优异的报请有关部门给予奖励。

第四十一条 在信访工作中违反《信访条例》等有关规定的，按照《关于违反信访工作纪律处分暂行规定》等有关规定责令检查或在一定范围内予以通报批评；情节严重的，追究有关责任人员的责任，报请有关部门给予纪律处分；构成犯罪的，移交司法机关依法追究刑事责任。

第九章 附 则

第四十二条 网上信访是信访渠道的重要组成部分，信访部门应积极推进、适时开通网上信访受理渠道。有关事宜由办公厅另行规定。

第四十三条 各省（自治区、直辖市）通信管理局、部直属单位、部属高校可视具体情况参照本办法制定（修订）信访工作办法。

第四十四条 本办法由办公厅负责解释。

第四十五条 本办法自 2014 年 1 月 1 日起施行。

工业和信息化部落实依法逐级走访实施细则

发文机关：工业和信息化部

发文字号：工信厅办〔2015〕68号

施行日期：2015年7月1日

根据《国家信访局关于进一步规范信访事项受理办理程序引导来访人依法逐级走访的办法》、《工业和信息化部信访工作管理办法》（以下简称《部信访办法》），坚持“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”的原则和通过法定途径分类处理信访投诉有关规定，制定本实施细则。

一、来访登记与接谈

按照《部信访办法》“来访处理”规定，办公厅信访部门负责群众来访接待首问工作，核实来访人身份，进行登记，听取诉求，填写来访接谈登记表。

接谈应做好记录，接谈记录要做到要点完整、表述准确、客观公正，确保全面客观地反映来访情况。应包括三个方面。

（一）基本情况。接谈记录中应包括来访人基本信息和反映的主要问题。具体包括：来访人姓名、身份证号、住址（或者常住地）、手机号码、来访人数、信访目的、问题发生地等。

（二）走访情况。接谈记录中应包括来访人以往的信访过程以及地方的办理情况。要了解来访人从何时开始到何地何部门反映问题，有无书

面答复等。

(三)处理情况。接待人员要根据走访人提出的诉求内容,依据相关法律规定,采取相应处理方式,对来访人出具告知书。

来访人反映业务性强、情况复杂的事项,如有必要,由办公厅信访部门根据所涉及的业务范围协调相关司局进行接待。所涉司局应及时安排人员接待来访人,听取诉求,按照相关规定予以处理。

二、甄别不予(再)受理事项

办公厅信访部门对来访人员提出的信访事项进行甄别。对首次来我部走访的不予受理、不再受理事项,能够当场甄别的,出具《信访事项不予受理告知书》(以下简称不予受理告知书)或《信访事项不再受理告知书》(以下简称不再受理告知书),告知书一式两份,经来访人签字,一份交来访人,另一份由办公厅信访部门留存。不能当场答复的,接收来访人书面材料,按《信访条例》要求,15日内书面告知来访人是否受理。

(一)不予受理事项

对下列情况的信访事项,办公厅信访部门应当不予受理,向来访人出具不予受理告知书。

1. 对已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的,或属于各级人民代表大会以及县级以上各级人民代表大会常务委员会、人民法院、人民检察院职权范围内的事项。

2. 对反映省(区、市)通信管理局、部直属单位及部属高校的组织、工作人员职务行为,未经责任单位处理的事项。

3. 信访事项已经受理且正在办理期限内的事项。

4. 对处理(复查)意见不服,且在复查(复核)期限内的事项。

5. 应当由省级行政管理部门受理的事项。

6. 不属于本机关职责和权限范围的事项。

（二）不再受理事项

对下列情况的信访事项，办公厅信访部门应当不再受理，向来访人出具不再受理告知书。

1. 对已经省级人民政府复查复核机构审核认定办结或已经复查复核终结备案，并录入全国信访信息系统，来访人仍然以同一事实和理由提出投诉请求的事项。

2. 来访人不服处理（复查）意见，无正当理由超出期限未申请复查（复核）的事项。

3. 我部已经受理，并已出具答复意见的事项。

对于不听劝导、行为过激的，交由公安机关依法处置。

三、确定受理事项

下列确定受理的信访事项，由办公厅信访部门向来访人出具《信访事项受理告知书》或《信访事项申请复查受理告知书》。

（一）对工业和信息化部及其工作人员的职务行为反映情况，提出建议、意见，或者不服其职务行为的事项。

（二）涉及两个或两个以上部属单位，且一个单位无法独立解决的事项。

（三）已经部属单位受理，但未在《信访条例》规定期限内收到处理意见的事项。

（四）依照法定职责，属于省（区、市）通信管理局、部直属单位及部属高校的组织、工作人员职务行为信访事项，已经责任单位处理，信访人按规定程序申请复查的事项。

四、转送交办

(一)信访部门转送

接谈完毕后，办公厅信访部门将来访人提供的书面材料录入信访信息系统，根据《部信访办法》相关规定在 2 日内填写部信访事项转办单，转承办司局处理；情况重要的信访事项，应将信访文字材料报办公厅领导批示后处理，必要时应报请部领导阅示。

(二)承办司局办理

1. 对属于本司局职责范围内的事项，应依据《部信访办法》等规定处理。

2. 对不属于本司局职责范围内的事项，应提出转办或退办建议，退办信访件要依据充分，确非本司局业务的事项，报请本司局领导批准后，退回办公厅信访部门。

3. 对收到办公厅信访部门转办单 3 日内未提出反馈意见的，视为同意受理。承办司局应严格按照规定的期限办理。

4. 对情况复杂需要延期办理的事项，经承办司局负责同志批准，反馈办公厅信访部门，依照《信访条例》相关规定适当延长办理期限，最长不得超过 30 天。由办公厅信访部门向来访人出具《信访事项延长办理期限告知书》。

五、督查督办

办公厅信访部门负责对信访事项的督查督办。

(一)跟进督办

承办司局应按《部信访办法》期限要求，严格遵守受理告知、延期办理告知、出具处理意见等环节时间节点，按时办理。办公厅信访部门对交办事项进行督办。

(二) 审核办理情况

承办司局应在规定期限内将司局答复意见代拟稿交至办公厅信访部门，并注明承办人及联系方式。

办公厅信访部门在收到承办司局处理意见后，按《信访条例》相关规定进行程序性审核，对与政务公开、行政复议关联的信访事项，要积极与相关部门沟通，统一口径。信访事项拟办完毕后，由办公厅信访部门整理，报办公厅领导签发。

六、答复来访人

办公厅信访部门将信访答复信挂号寄送信访人并登记记录，填写《工业和信息化部信访答复寄发信息表》，答复信同时抄送承办司局。如信访答复信投递无法妥投的，办公厅信访部门作留存处理，并做好记录。

各省、自治区、直辖市通信管理局，部直属事业单位，部属高校要结合本单位实际，参照本实施细则执行。

本实施细则由办公厅负责解释。

本实施细则自 2015 年 7 月 1 日起施行

黑龙江省信访工作责任制实施细则

发文机关：黑龙江省委、省政府

发文字号：厅字〔2017〕49号

发布日期：2017年8月1日

施行日期：2017年8月1日

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 责任内容
- 第三章 督查考核
- 第四章 责任追究
- 第五章 附 则

第一章 总 则

第一条 为进一步落实各级党政机关及其领导干部、工作人员信访工作责任，全面深化信访工作制度改革和法治化建设，从源头上预防和减少信访问题发生，推动信访问题及时就地解决，依法维护群众合法权益，促进社会和谐稳定，根据《中共中央办公厅、国务院办公厅关于印发〈信访工作责任制实施办法〉的通知》，结合我省实际，制定本细则。

第二条 本细则所称党政机关，包括党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、审判机关、检察机关。

各级党政机关派出机构、直属事业单位以及工会、共青团、妇联等人民团体适用本细则。

国有和国有控股企业参照本细则执行。

第三条 落实信访工作责任制，坚持以党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神为指导，深入学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神和治国理政新理念新思想新战略，深入贯彻落实习近平总书记对我省重要讲话精神，始终坚持以人民为中心的发展思想，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，依法规范各级党政机关履行信访工作职责，把信访突出问题处理好，把群众合理合法利益诉求解决好，确保中央及省委、省政府关于信访工作决策部署贯彻落实到位。

第二章 责任内容

第四条 各级党政机关应当将信访工作列入议事日程，定期听取工作汇报、分析信访形势、研究解决工作中的重要问题，从人力物力财力上保证信访工作顺利开展。坚持科学决策、民主决策，依法履行职责，从源头上预防和减少信访问题发生。

党政机关领导班子主要负责人是信访工作的第一责任人，对本地区本部门本系统的信访工作负总责，做到重要工作亲自部署、重大问题亲自过问、重点环节亲自协调、重要事项亲自督办；分管信访工作的领导负直接责任，统筹抓好本地区本部门本系统信访工作落实；领导班子其他成员根据工作分工实行“一岗双责”，对职权范围内的信访工作负主要领导责任。

各级领导干部应当及时阅批群众来信和网上信访，定期公开接待群众来访，经常带案下访、主动约访、包保化解信访积案，协调处理疑难

复杂信访问题。对职权范围内发生的大规模集体访和群体性事件，第一时间赶赴现场，亲自接谈处理，及时化解矛盾、平息事态。

第五条 省、市（地）、县（市、区）应当不断完善信访工作联席会议制度，设立由党委副书记担任第一召集人、有关党政机关参加的信访工作联席会议，信访问题突出的县（市、区）信访工作联席会议第一召集人应由党政主要负责同志担任。信访工作联席会议要切实履行统筹协调信访工作、推动上级决策部署落实、指导信访工作制度改革和法治化建设、研究分析信访形势、督导协调问题解决、督促完成重点任务等工作职责。各级信访部门承担本级信访工作联席会议的日常工作。

第六条 各级党政机关工作部门应当依法制定分类处理信访事项的责任清单，对属于本部门职权范围内的信访事项，依照有关法律法规的规定和程序，及时进行妥善处理。

垂直管理部门负责本系统的信访工作，督促下级部门和单位依法、及时、就地解决信访问题。

第七条 各级党委和政府预防和处理本地信访问题中负有主体责任，加强矛盾纠纷排查化解和信访风险防控预警，针对具体问题明确责任归属，协调督促有关责任部门和单位依法、及时、就地解决，并加强对信访群众的疏导教育。

第八条 对于跨地区、跨部门、跨行业和人事分离、人户分离、人事户分离的信访事项，事发地或者有权处理的党政机关是责任主体，要认真做好矛盾化解工作；信访人所在单位、经常居住地或者户籍所在地党政机关要做好疏导教育、排查预警、风险防控，并按相关规定做好人员稳定工作。属事、属地单位应加强协调配合，形成工作合力，共同做好化解和稳定工作。

第九条 各级信访部门要在党委和政府的统一领导下，协调、指导和监督本地区的信访工作，依照法定程序和诉讼与信访分离制度，受理、交办、转送和督办信访事项，协调处理重要信访问题，分析研究信访情况，提出改进工作、完善政策和给予处分的建议。

对到本部门上访的涉法涉诉信访群众，引导其到政法机关反映问题；对按规定受理的涉及公安机关、司法机关等的涉法涉诉信访事项，应及时转同级政法机关依法处理。

第十条 各级政法机关是依法处理涉法涉诉信访事项的责任主体。各级党委政法委应履行好牵头责任，公安、检察、审判、司法行政机关承担好各自职责，依法依规解决好涉法涉诉信访事项，协助属地做好涉法涉诉信访人员的教育疏导和稳定工作。信访活动中违法犯罪案件由违法犯罪行为发生地公安机关管辖。

第十一条 各级党政机关工作人员在处理信访事项过程中，要遵守群众纪律，秉公办事、清正廉洁、保守秘密、热情周到。

第三章 督查考核

第十二条 各级党委和政府应当建立签订信访工作责任书制度，每年年初与下一级党委和政府、本级党委和政府工作部门以及本地区有关单位签订责任书，明确年度信访工作目标任务、责任要求和追责措施。

第十三条 各级党政机关应当将信访工作纳入督查范围，建立完善常态化督查机制，对本地区本部门本系统信访工作开展和责任落实情况，每年至少组织开展 1 次专项督查，及时发现和解决工作中存在的突出问题和薄弱环节，并在适当范围内通报督查情况。督查中可吸纳党代表、人大代表、政协委员、专家学者、公职律师和新闻记者等社会力量参加。

第十四条 各级党政机关应当以依法、及时、就地解决信访问题为

导向，建立健全信访工作考核评价机制，制定科学合理的考核评价标准和指标体系，定期对本地区本部门本系统信访工作情况进行考核。

省信访局负责对市（地）和绥芬河市、抚远市及省直部门年度信访工作情况进行考核。考核结果纳入对市（地）经济社会发展指标和对省直共性目标考核的重要内容，并作为对领导班子和领导干部综合考评的重要参考。省信访工作联席会议办公室可以对工作成效明显的地方和单位予以通报表扬；对问题突出、工作措施不力的地方和单位予以通报批评。

各级组织人事部门在干部考察工作中，应当听取信访部门意见，了解掌握领导干部履行信访工作职责情况。各级社会治安综合治理考评中，应当征求同级信访部门意见。各级人大常委会在审议法职人员任免案前，应当征求信访部门的意见。各级党政班子和领导干部要将履行信访工作职责情况纳入工作总结和年度述职的重要内容。

第四章 责任追究

第十五条 各级党政机关及其领导干部、工作人员不履行或者未能正确履行本细则所列责任内容，有下列情形之一的，应当追究责任：

（一）因决策失误、工作失职，损害群众利益，导致信访问题产生，造成严重后果的；

（二）未按照规定处理群众来信、来电、网上信访、接待群众来访，或者不研究解决本地区本部门本系统信访突出问题，导致信访问题积压，事态扩大，造成不良影响的；

（三）未按照规定受理、交办、转送和督办信访事项，或者不执行信访事项处理意见，严重损害信访群众合法权益的；

（四）对发生的集体访、越级访或者信访负面舆情处置不力，导致事

态扩大，或因工作不到位发生大规模群体性信访事件、个人极端行为、网上负面炒作，造成不良影响的。

(五)信访秩序混乱，信访活动中违法犯罪行为多发，未能有效治理的；

(六)对可能造成社会影响的重大紧急信访事项和信访信息迟报、漏报、虚报、瞒报，或者授意他人迟报、虚报、瞒报，造成严重后果的；

(七)对信访部门提出的改进工作、完善政策和给予处分等建议重视不够、落实不力，导致问题长期得不到解决的；

(八)违反群众纪律，对应当解决的群众合理合法诉求消极应付、推诿扯皮，或者对待信访群众态度恶劣、简单粗暴，损害党群干群关系，或者司法违法行为侵害当事人合法权益，造成严重后果的；

(九)违反廉洁纪律，在信访工作或者信访事项办理过程中受贿索贿，利用职权和职务上的影响谋取不正当利益的；

(十)违反工作纪律，弄虚作假、欺上瞒下，丢弃、隐匿、损毁、篡改信访材料的，漏登、篡改信访数据的；

(十一)违反保密纪律，遗失、丢弃或者未按规定管理涉密文件的；将信访人的检举揭发材料或者需要保密的有关情况违规转给或者透露给被检举揭发对象或者无关人员的；

(十二)其他应当追究责任的情形。

对前款规定中涉及的集体责任，领导班子主要负责人和直接主管的负责人承担主要领导责任，参与决策和工作的班子其他成员承担重要领导责任，对错误决策或者行为提出明确反对意见而没有被采纳的，不承担领导责任；涉及的个人责任，具体负责的工作人员承担直接责任，领导班子主要负责人和直接主管的负责人承担领导责任。

第十六条 根据情节轻重，对各级党政机关领导干部、工作人员的责任追究采取通报、约谈、诫勉、组织调整或组织处理、纪律处分等方式进行。上述追责方式，可以单独使用，也可以合并使用。对司法工作人员应当采取撤销或暂缓审议法职人员任职议案。

涉嫌违法犯罪的，按照国家有关法律规定处理。

第十七条 对具有本细则第十五条所情形且情节较轻的，由有管理权限的党政机关对相关责任人进行通报并限期整改。

第十八条 对受到通报后仍未按期完成整改目标，或具有本细则第十五条所列情形且危害严重以及影响重大的，由有管理权限的党政机关对相关责任人进行约谈、诫勉，督促限期整改。同时，取消该地区、该部门和该单位本年度评选综合性荣誉称号的资格。

第十九条 对受到约谈、诫勉后仍未按期完成整改目标，或者具有本细则第十五条所列情形且危害特别严重或者影响特别重大的，由有管理权限的党政机关对相关责任人采取停职检查、调整职务、责令辞职、降职、免职等组织调整或者组织处理措施。

第二十条 对在信访工作中失职失责的相关责任人，应当给予党纪政务处分的，依纪依法追究责任人。

第二十一条 对具有本细则第十五条所列情形的单位，根据情节轻重，给予通报批评、黄牌警告，对涉及的县处级单位实行信访工作重点管理，对违反社会治安综合治理有关规定的予以“一票否决”

第二十二条 发现有应当追究信访工作责任情形的，有关纪检监察机关、组织人事部门、综治部门或其他有管理权限的党政机关应当按照有关规定及时启动责任追究程序。

各级信访部门在工作中发现需要追责的问题，应当及时向有管理权

限的党政机关提出责任追究建议。

第五章 附 则

第二十三条 本细则具体解释工作由省信访局承担。

第二十四条 本细则自发布之日起施行。此前发布的有关信访工作责任制的规定，凡与本细则不一致的，按照本细则执行。

黑龙江省委、省政府关于进一步加强 和改进信访工作的意见

发文机关：黑龙江省委、省政府

发文字号：黑发〔2017〕19号

发布日期：2017年8月9日

施行日期：2017年8月9日

为深入贯彻落实中央关于信访工作的决策部署，切实解决好群众合理合法诉求，提升信访工作专业化、法治化、信息化水平，充分发挥信访工作维护群众合法权益和促进社会和谐稳定的重要作用，现结合实际提出如下意见。

一、总体要求

（一）指导思想。坚持以党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神为指导，全面贯彻落实习近平总书记系列重要讲话精神和治国理政新理念新思路新战略，全面贯彻落实习近平总书记对我省重要讲话精神，深入贯彻落实省第十二次党代会精神，切实增强政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识，以高度的政治自觉和政治担当做好信访工作，坚持以人民为中心的发展思想，按照习近平总书记提出的“三到位一处理”的总要求，带着感情和责任解决群众合理合法利益诉求，努力营造安定和谐的社会环境，让人民群众共享改革发展成果。

(二)基本原则。坚持“党政领导、部门协调联动”的原则，党政主要领导负总责、分管领导具体负责、其他领导一岗双责，一级抓一级，层层抓落实，信访部门和职能部门各司其职、协调配合、形成合力。坚持“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，落实解决问题的属事责任和维护信访秩序的属地责任，共同负责做好信访工作。坚持“解决问题、化解矛盾”的原则，切实落实主体责任，分类处理好信访问题，从根本上减存量、控增量。坚持严格执行法律政策的原则，突出依法治理，确保群众合理合法诉求依法、及时、就地解决。

(三)总体目标。以切实维护群众合法权益，及时反映社情民意，着力促进和谐为目标。进一步加强对信访工作的组织领导，严格落实信访工作责任制，扎实推动信访工作制度改革向纵深发展，强化基层基础设施建设，实现信访工作制度化、规范化和法治化。

二、工作措施

(一)进一步发挥领导干部示范带动作用