

公安机关开门接访手册

公安部集中处理群众信访问题领导小组办公室编

群众出版社

公安机关开门接访手册

公安部集中处理群众信访问题领导小组办公室 编

群众出版社
2005年·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

公安机关开门接访手册/公安部集中处理群众信访问题领导小组办公室编. —北京:群众出版社, 2005. 6
ISBN 7-5014-3478-6

I. 公… II. 公… III. 信访工作—中国—手册
IV. D632.8-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 067786 号

公安机关开门接访手册

编 者: 公安部集中处理群众信访问题领导小组办公室

责任编辑: 白玉生

封面设计: 王 芳

责任印制: 连 生

出版发行: 群众出版社 电话: (010) 67633344 转

社 址: 北京市丰台区方庄芳星园三区 15 号楼

邮 编: 100078

网 址: www.qzchs.com

信 箱: qzs@qzchs.com

印 刷: 利森达印务有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 850×1168 毫米 32 开本

字 数: 280 千字

印 张: 12.125

版 次: 2005 年 6 月第 1 版 2005 年 6 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-5014-3478-6/D·1628

印 数: 0001—15000 册

定 价: 20.00 元

群众版图书, 版权所有, 侵权必究。

群众版图书, 印装错误随时退换。

前 言

新修订的《信访条例》，已于 2005 年 5 月 1 日开始实施。新条例的颁布实施，对于加强和改进新形势下的信访工作，密切党和政府同人民群众的联系，保护信访人的合法权益，维护正常的信访秩序，促进依法行政，构建社会主义和谐社会，将发挥重要作用。公安部在新条例开始实施之际，在全国公安机关集中处理群众信访问题，无疑，这是重要举措，应当说此举是继“大讨论”、“大练兵”之后，公安部党委作出的又一重大战略部署，是从公安机关实际出发，深入推进保持共产党员先进性教育活动的实际整改步骤，是保证先进性教育活动取得实效的重大战略。

集中处理群众信访问题是每位公安领导干部、每位民警加强党性锻炼，提高党性修养，增进对人民群众深厚感情的重要机遇。信访问题涉及公安工作和队伍建设的方方面面，事关公安工作和队伍建设的大局。从一定意义上讲，信访问题是社会治安的

公安机关开门接访手册

“晴雨表”。鉴此,为了帮助各级公安机关严格按照新修订的《信访条例》的有关规定和要求,扎扎实实地抓好集中处理群众信访问题,公安部集中处理群众信访问题领导小组办公室及时组织编写了《公安机关开门接访手册》一书,供大家在开门接访活动中参考。

本书共设三部分内容。第一部分:公安机关开门接访工作100问,将公安机关开门接访活动中的主要问题,依据新《信访条例》和公安部的精神,列举问题——回答,方便大家执行公安部的部署和要求。第二部分:公安机关开门接访先进典型经验,是公安部推荐的典型发言摘要和《人民公安报》刊出的先进经验报道,意在典型引路,帮助大家沿着公安部的思路开展工作。第三部分:公安机关执法办案规范,选录了《公安机关适用继续盘问规定》、《公安机关办理刑事案件程序规定》、《公安机关办理行政案件程序规定》和《公安机关办理劳动教养案件规定》四部规章。公安信访问题大多涉及办案,收录这些文件是为受理、处理公安办案中的信访问题提供法律依据,扎扎实实地依法规范地处理问题。相信,本书三部分内容的有机结合,能够满足各级公安机关和广大民警的需要。

本书由谷福生、张先福同志主持编写,刘晓瑛、张文琴、张先福、杨振祥、李香梅、谷福生、赵俊、王凤玲撰稿。由于编写的时间仓促,加之水平所限,难免存在一些问题,敬请读者批评指正。

编 者

2005年5月

目 录

信访条例	(1)
国务院法制办公室、国家信访局负责人就 《信访条例》有关问题答记者问	(15)
周永康在全国公安机关集中处理群众信访 问题电视电话会议上的讲话	(21)
人人受到局长接待 件件得到依法处理 ——公安部新闻发言人就全国公安机关 集中处理群众信访问题答记者问	(36)
保证先进性教育取得实效的重要举措 ——《人民公安报》社论	(44)
全国公安机关集中处理群众信访问题接待 来访群众工作规范	(49)

公安机关开门接访手册

第一部分 公安机关开门接访工作 100 问

1. 公安部为什么要组织全国公安机关集中处理群众信访问题? (51)
2. 组织全国公安机关集中处理群众信访问题的重要意义是什么? (53)
3. 在全国公安机关组织开展集中处理群众信访问题是如何安排的? (54)
4. 为什么要把集中处理群众信访问题作为开展先进性教育活动的实际整改步骤? (55)
5. 开展集中处理群众信访问题的工作中, 如何做到在坚定理想信念上有新提高? (55)
6. 开展集中处理群众信访问题的工作中, 如何做到在坚持执法为民上有新作为? (56)
7. 开展集中处理群众信访问题的工作中, 如何做到在改进工作态度、工作作风上有新气象? (57)
8. 开展集中处理群众信访问题的工作中, 如何做到在坚持与时俱进、开拓创新上有新起色? (58)
9. 开展集中处理群众信访问题的工作中, 如何向任长霞同志学习? (58)
10. 全国公安机关集中处理群众信访问题如何做到“四个紧密结合”? (60)
11. 全国公安机关组织开展集中处理群众信访问题与以往处理群众信访问题相比, 有什么突出特点? (61)

目 录

12. 如何理解集中处理群众信访问题“人人受到局长接待，件件得到依法处理”
的总的工作目标？ (61)
13. 在全国公安机关组织开展集中处理群众信访问题，坚持一把手亲自接访处理的原则应当如何理解？ (62)
14. 公安机关组织开展集中处理群众信访问题中，如何切实做到“五个必须”？ (63)
15. 公安机关组织开展集中处理群众信访问题中，如何切实做到必须坚持一把手亲自接待信访群众，亲自协调解决信访问题？ (64)
16. 公安机关组织开展集中处理群众信访问题中，如何切实做到必须坚持各部门、各警种各负其责、齐抓共管？ (64)
17. 公安机关组织开展集中处理群众信访问题中，如何切实做到必须带着深厚的感情做工作，千方百计地为信访群众解决实际问题？ (65)
18. 公安机关组织开展集中处理群众信访问题中，如何切实做到必须严格把握法律政策界限，坚持依法律、按政策办事？ (66)
19. 公安机关组织开展集中处理群众信访问题中，如何切实做到必须紧紧依靠党委、政府的领导，积极争取有关部门的支持？ (68)
20. 在全国公安机关组织开展集中处理群众

公安机关开门接访手册

- 信访问题工作中，公安机关主要受理
哪些信访事项？ (68)
21. 当前群众信访反映的问题中有不少问题
非常复杂，公安机关如何处理？ (69)
22. 公安机关如何解决群众信访中反映不能
及时破案的问题？ (69)
23. 公安机关如何处理群众信访中反映的
一些靠公安机关自身无法解决的问题？ (70)
24. 如何保障集中处理群众信访问题工作
取得预期成效？ (70)
25. 根据国务院新修订的《信访条例》规定，
提醒信访人到公安机关信访应当注意
哪些事项？ (71)
26. 为什么负责人接待信访群众应当制度化？ (72)
27. 《信访条例》中对信访人权利的规定有哪些？ (73)
28. 信访的方式和种类有哪些？ (74)
29. 信访工作应当坚持哪些原则？ (75)
30. 信访工作方便信访人原则的主要内容是什么？ (75)
31. 属地管理、分级负责，谁主管、谁
负责的原则的主要内容是什么？ (77)
32. 依法、及时、就地解决问题与疏导教育
相结合的原则的主要内容是什么？ (78)
33. 治标与治本相结合原则的主要内容是什么？ (79)
34. 《信访条例》对信访工作机构及其职责
是如何规定的？ (81)
35. 《信访条例》关于信访工作机构的性质
是如何确定的？ (81)
36. 信访工作机构应当如何履行职责？ (82)

37. 《信访条例》关于建立健全信访工作责任制是如何规定的? (84)
38. 信访工作责任制的内容有哪些? (85)
39. 各级人民政府、县级以上人民政府工作部门如何落实信访渠道的信息公开制度? (86)
40. 实行领导接待日制度和下访制度的重要意义是什么? (89)
41. 设区的市级以下地方人民政府及其工作部门应当如何建立行政机关负责人信访接待日制度? (90)
42. 在信访工作中如何开展领导下访活动? (93)
43. 建立与应用信访信息系统的主要内容有哪些? (95)
44. 全国信访信息系统建立的目标是什么? (96)
45. 如何建立与应用信访信息系统? (97)
46. 制定“将信访人的投诉请求输入信访信息系统”制度的目的是什么? 信访人如何查询投诉请求的办理情况? (100)
47. 如何创新迅速解决纠纷的工作机制? (101)
48. 如何建立与完善化解矛盾和纠纷的信访工作机制? (103)
49. 信访工作机构如何组织社会力量处理信访人的投诉请求 (106)
50. 信访人提出信访事项应当符合的条件和特点是什么? (109)
51. 信访人针对什么行为可以提出信访事项? (113)
52. 应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的投诉请求有哪些? (114)
53. 什么是走访? 信访人采用走访形式提出

公安机关开门接访手册

- 信访事项应当遵守哪些规定?(119)
54. 信访人提出信访事项的形式有什么要求?(121)
55. 信访人提出信访事项应当遵守的实体要求有哪些?(124)
56. 信访人在行使权利的同时, 应当履行哪些相对应的义务?(126)
57. 《信访条例》对信访人不得扰乱社会公共秩序和信访秩序作了哪些禁止性规定?(126)
58. 什么是信访事项的受理制度? 其主要内容有哪些?(130)
59. 如何处理信访受理管辖争议?(131)
60. 县级以上人民政府信访工作机构收到信访事项后应怎样处理?(132)
61. 《信访条例》规定对登记的信访事项不予受理的情形有哪些?(133)
62. 行政机关在受理信访事项中应当履行哪些义务?(134)
63. 信访工作机构对于信访事项如何进行转送?(135)
64. 信访工作机构对于信访事项如何直接交办?(137)
65. 对处理转送、交办信访事项的期限等程序是如何要求的?(137)
66. 政府信访工作机构以外的行政机关受理信访事项如何进行处理?(137)
67. 行政机关及其工作人员如何对信访人的检举、揭发材料保密?(138)
68. 对信访事项作出处理的行政机关分立、合并、撤销的, 由哪一个行政机关受理?(140)

69. 什么是重大、紧急信访事项？重大、
紧急信访信息的主要表现形式有哪些？……………(142)
70. 重大、紧急信访事项应急报告制度是
如何规定的？……………(145)
71. 对于可能造成社会影响的重大、紧急
信访事项应当如何应急处理？……………(147)
72. 信访事项的办理和督办的主要内容及
修改有哪些？……………(147)
73. 行政机关及其工作人员在办理信访事项
时应当遵守哪些规定？……………(149)
74. 行政机关及其工作人员在办理信访事项
时的要求有哪些？……………(150)
75. 有关行政机关对反映情况，提出建议、
意见的信访事项应当如何处理？……………(151)
76. 什么是处理信访事项的回避？行政机关
工作人员回避的条件有哪些？……………(152)
77. 处理信访事项的回避情形、提出、审查、
决定及法律后果的主要内容有哪些？……………(153)
78. 有权处理的行政机关办理信访事项时
听取陈述、调查核实如何进行？……………(156)
79. 《信访条例》对信访听证制度是如何规定的？……………(157)
80. 为什么《信访条例》授权省、自治区、
直辖市人民政府制定具体听证制度？……………(158)
81. 有权处理的行政机关对信访事项如何
作出规定？……………(160)
82. 办理信访事项一般期限是如何规定的？……………(162)
83. 对信访事项的处理意见如何进行复查？……………(164)
84. 什么是复核？复核机关如何进行复核？……………(167)

公安机关开门接访手册

- 85. 如何行使信访工作机构的督办权?(170)
- 86. 什么是行政处分建议权? 信访工作机构
在什么情况下可以向有关行政机关提出
给予行政处分的建议?(173)
- 87. 信访情况分析报告的主要内容和意义有哪些?(174)
- 88. 违反《信访条例》规定导致信访事项
发生应当承担什么法律责任?(176)
- 89. 县级以上人民政府信访工作机构怠于
履行法定职责应当承担什么法律责任?(180)
- 90. 受理信访事项的行政机关怠于履行法定
职责应承担什么法律责任?(183)
- 91. 行政机关办理信访事项的怠于履行法定
职责应当承担什么法律责任?(187)
- 92. 行政机关信访工作机构的督办怠于履行
法定职责应当承担什么法律责任?(190)
- 93. 行政机关工作人员违反《信访条例》
规定透露信访人检举、揭发信息应当
承担什么法律责任?(191)
- 94. 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应当如何处理?(193)
- 95. 行政机关及其工作人员违反重大、紧急
信访事项和信访信息的报告规定的应
承担什么法律责任?(194)
- 96. 打击报复、迫害信访人应当承担什么
法律责任?(196)
- 97. 信访人违反《信访条例》规定, 扰乱
信访秩序应当承担什么法律责任?(199)

98. 信访人捏造歪曲事实、诬告陷害他人
应当承担什么法律责任? (202)
99. 社会团体、企业事业单位的信访工作是
否适用《信访条例》的规定? (205)
100. 外国人、无国籍人、外国组织信访事
项的处理是否适用《信访条例》的
规定? (206)

第二部分 公安机关开门接访先进典型经验

- 四级接待让群众有地方诉情说理 武长顺 (207)
- 加强制度建设 强化责任追究 秦玉海 (209)
- 打牢思想基础 做好充分准备 崔亚东 (211)
- 以真情得民心 以实干保成效 王辉忠 (214)
- 动真情 办实事 争主动 努力把
开门接访做成人民满意工程 黄 明 (218)
- 五个环节促进开门接访 李怀同 (223)
- 河北省唐山市公安局路北分局信访
工作步入绿色通道 王全胜 刘 洋 (225)
- 开门接访
——震撼心灵受教育 刘德松 (228)
- 开门接访顺民意 抓住机遇促工作 王予生 (232)
- 心系群众 以人为本 扎实开展开门接访 肖 强 (235)

第三部分 公安机关执法办案规范

- 公安机关适用继续盘问规定
(2004 年 7 月 12 日) (239)

公安机关开门接访手册

公安机关办理刑事案件程序规定 (1998 年 5 月 14 日)	(250)
公安机关办理行政案件程序规定 (2003 年 8 月 26 日)	(314)
公安机关办理劳动教养案件规定 (2002 年 4 月 12 日)	(348)

信 访 条 例

中华人民共和国国务院令(第 431 号)

《信访条例》已经 2005 年 1 月 5 日国务院第 76 次常务会议通过，现予公布，自 2005 年 5 月 1 日起施行。

总理 温家宝
2005 年 1 月 10 日

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。

公安机关开门接访手册

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，努力为人民群众服务。

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