

内部资料 注意保管

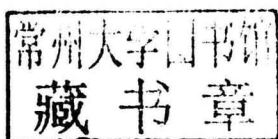
信访工作手册

中共富阳市委 信访局
富阳市人民政府

二〇一二年五月

内部资料 注意保管

信访工作手册



中共富阳市委 信访局
富阳市人民政府

二〇一二年五月

《信访工作手册》编辑委员会

顾 问：华德法、童定干

委 员：倪为东、潘亚玲、杜 斌、倪关林、苏正平
邵志松、方春法、徐国苗、钱 生、骆路扬
周 广、楼烨华、陆丹丹

前 言

为便于全市分管信访工作的领导和信访部门的同志系统学习领会各级关于信访工作的政策法规、规章制度和工作规程，扎实做好信访各项工作，我们收集了部分关于信访工作的主要政策法规、文件制度和业务工作规程等内容，并汇编成册，以方便信访干部学习和使用。

由于编印时间仓促和经验不足，存在差错之处敬请批评指正。

《信访工作手册》编辑委员会

二〇一二年五月

目 录

政策法规

1. 信访条例（2005年1月10日中华人民共和国国务院令
431号）…………… 1
2. 关于违反信访工作纪律处分暂行规定（中华人民共和
国监察部、中华人民共和国人力资源和社会保障部、
国家信访局令第16号）…………… 16
3. 关于印发《关于违反信访工作纪律适用〈中国共产党
纪律处分条例〉若干问题的解释》的通知（中纪发
[2008]23号）…………… 21
4. 浙江省信访事项复查复核办法（浙江省政府第290号
令）…………… 24

文件规定

1. 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）…………… 37
2. 中央联席会议关于深入推进领导干部接待群众来访的
意见（中信联发[2011]10号）…………… 48
3. 浙江省信访处理制度实施办法（浙委[2005]7号）

.....	56
4. 浙江省处理群众信访督查工作暂行办法（浙信[2006]21号）.....	63
5. 浙江省办理群众来信十步工作法.....	71
6. 中共杭州市委办公厅市政府办公厅关于建立基层信访工作“网格化管理”模式的意见（市委办发[2011]55号）.....	87
7. 富阳市重大事项社会稳定风险评估实施意见（试行）（富委办[2009]142号）.....	93
8. 富阳市市长公开电话行政投诉办法（富政函[2012]101号）.....	101

工 作 规 则

1. 富阳市处理群众来访工作规则（试行）.....	107
2. 富阳市办理群众来信工作规则（试行）.....	118
3. 富阳市受理群众来电工作规则（试行）.....	127

格 式 文 本

1. 信访事项交办函.....	135
2. 信访事项转送函.....	136

3. 重要信访事项交办函	137
4. (重要)信访事项交办单	138
5. 信访事项不予受理告知单(一)	139
6. 信访事项不予受理告知单(二)	140
7. 信访事项不予受理告知单(三)	141
8. 信访事项不再受理告知单(一)	142
9. 信访事项不再受理告知单(二)	143
10. 信访事项受理告知单	144
11. 信访事项答复意见书(一)	145
12. 信访事项答复意见书(二)	146
13. 信访事项处理结果反馈函	147
14. 重要信访事项审结单	148
15. 信访事项调查处理意见书送达回执单	149
16. 信访事项督办函	150
17. 信访事项重办函	151
18. 信访事项退办单	152
19. 信访信息报送(格式)	153
20. 重要信访事项呈报(格式)	154
21. 富阳市信访稳定工作专项资金补助审批表	155
22. 富阳市信访专项资金发放记录表	156
23. 党政正职每月接待来访群众情况汇总表	157
24. 矛盾纠纷排查化解情况汇总表	158

25. 浙江省复查复核工作格式文本

- (1). 浙江省信访事项复查(复核)登记表····· 159
 - (2). 浙江省信访事项复查(复核)专家会审意见表·· 160
 - (3). 浙江省人民政府信访事项复查复核发文拟稿单·· 161
 - (4). 信访事项复查(复核)意见书送达回执····· 162
 - (5). 信访事项复查(复核)调解协议书····· 163
 - (6). 信访事项复查意见书····· 164
 - (7). 信访事项复核意见书····· 165
 - (8). 信访事项复查(复核)申请表····· 166
 - (9). 信访事项复查(复核)受理告知书····· 167
 - (10). 信访事项复查(复核)不予受理意见书····· 168
 - (11). 关于X X X信访事项的调查报告····· 169
 - (12). 关于X X X信访事项的调查笔录····· 170
 - (13). 2012年全省信访事项复查复核统计表····· 171
 - (14). X X市第X季度信访事项复查复核统计表····· 172
 - (15). X X县(市、区)第X季度信访事项复查复核统计
表····· 173
26. 富阳市信访事项复查复核不予受理告知书····· 174
27. 富阳市信访事项复查复核重办单····· 175
- ## 28. 信访积案办理工作格式文本
- (1). 信访积案验收表····· 176
 - (2). 积案化解“九个一”情况表····· 177

(3). 信访人诉求记录·····	178
(4). 承诺息访（协议）书·····	179
(5). 听证通知书·····	180
(6). 承诺息诉案件汇总表·····	181
(7). 程序终结案件汇总表（复查复核三级终结）·····	182

信访条例

(国务院第431号令)

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安全资源，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安全资源，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利，自觉维护社会公共秩序和信访秩序，不得有下列行为：

（一）在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