

索引号:	11220000013544496H/2012-03084	分类:	其他;其他
发文机关:	吉林省民政厅	成文日期:	2012年02月28日
标题:	吉林省民政信访工作实施办法		
发文字号:	吉民发〔2012〕20号	发布日期:	2012年02月28日

# 吉林省民政信访工作实施办法

吉民发〔2012〕20号

## 第一章 总 则

第一条 为加强全省民政信访工作，规范信访秩序，保障群众合法权益，维护社会稳定，促进社会和谐，根据国务院《信访条例》和民政部《民政信访工作办法》（民政部第43号令）规定，结合我省实际，制定本办法。

第二条 按照“属地管理、分级负责”的工作原则，依据“谁主管、谁负责”的工作体制，坚持“解决问题与疏导教育”相结合的工作方法，强化县（市、区）责任主体，落实乡（镇、街）首问负责。上级民政部门根据下一级民政部门出具的书面答复为受理依据，否则视为越级上访。

第三条 各级民政部门切实加强对信访工作的组织领导。主要领导要阅批重要来信、接待重要来访、定期听取信访工作情况汇报，研究解决信访中的突出问题。特殊情况下随时召开信访调度会议。

第四条 各级民政部门应建立健全信访工作督查督办、领导包案、信访联络员、信息反馈和矛盾纠纷排查等制度，重视初信、初访，把矛盾化解在基层，把问题解决在基层。减少重复访、越级访、进京访和非正常访，提高息访率和结案率。确保信访工作有序开展。

第五条 各级民政部门应落实信访工作责任制，重视信访工作的考核，实行“一票否决”制。对信访工作中失职、渎职的，按相关规定追究有关责任人的责任。

省级民政部门定期对信访工作中做出突出成绩的单位和个人给予表彰和奖励。

## 第二章 信访工作机构和人员

第六条 各级民政部门在本级政府领导下，在上级民政部门指导下开展信访工作。成立信访工作领导小组，明确信访工作机构职责，配备专（兼）职人员，保证工作经费。民政部门内设处（科）室按业务分工分别承担信访事宜。形成各司其职、分工协作、齐抓共管的局面。

第七条 各级民政信访工作机构履行下列职责：

（一）受理信访人提出的信访事项，在规定时限内回复办理结果；

(二) 向信访人宣传有关法律、法规、规章和政策，提供信访事项的咨询服务；

(三) 向本级处（科）室或下级民政部门转送、交办信访事项；

(四) 承办上级民政部门和本级人民政府交办的信访事项；

(五) 督促、协调信访事项的处理和落实情况，定期向上级民政部门报送《信访数据统计月报表》、《季度矛盾排查报表》等；

(六) 研究、分析信访情况，提出改进工作的意见和建议；

(七) 指导下级民政部门开展信访工作。

第八条 民政信访工作人员遵守下列规定：

(一) 尊重信访人，使用文明语言，认真做好记录；

(二) 恪尽职守，秉公办事，依法及时处理信访事项，不得推诿、扯皮、敷衍、拖延；

(三) 妥善保管信访材料，不得丢失、藏匿或擅自销毁；

(四) 遵守保密制度，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人或单位；

(五) 与信访事项或信访人有直接利害关系的，应当回避。工作人员的回避由机构负责人确定，机构负责人的回避由同级民政部门主管领导确定。

第九条 各级民政部门应把信访工作岗位作为培养、锻炼干部的平台，精心安排人员。同时，重视对信访干部的培训、使用和交流。

民政信访工作人员，享受同级党委和政府信访部门工作人员岗位津贴待遇。

### 第三章 信访渠道

第十条 各级民政部门设置配备无障碍设施的信访接待场所，也可以通过书信、电话、领导信箱、网上信访等渠道，受理群众信访。

第十一条 各级民政部门建立领导信访接待日制度，解决信访难题。对信访人反映的突出问题，可约访信访人。对疑难信访案件，可通过领导小组会议或“联合会商”形式解决。

第十二条 各级民政部门领导干部要定期下访，听取群众的意见和建议，针对存在的问题，采取有效措施予以解决。

第十三条 各级民政部门应充分利用现有政务信息网络资源，提高信访工作信息化水平，为信访人在当地提出信访事项、查询信访办理情况提供便利。

第十四条 各级民政部门应通过多种方式向社会公布下列事项：

（一）信访工作机构的通信地址、电子信箱、投诉电话、信访接待时间和地点等内容；

（二）本地民政信访事项受理的业务范围；

（三）民政信访工作依据的法律、法规、规章和信访事项的处理程序；

（四）信访人员须知内容及其他便民事项。

#### 第四章 信访事项的受理

第十五条 民政信访工作机构建立信访登记制度，登记信访人员的姓名、性别、住址、年龄、身份、来访日期、信访事项摘要及联系方式等内容，同时进行电子存档。

第十六条 民政信访工作机构收到信访事项后，能够当场受理的应当场受理，口头告知或出具《受理告知单》；不能当场受理的，应自收到信访事项之日起 15 日内，决定是否受理，口头或书面告知信访人。重复信访、信访人姓名（名称）、住址及联系方式或者诉求不清的除外。

第十七条 有下列情形之一的不予受理，并向信访人出具《信访事项不予受理告知单》：

（一）已经或者依法应当通过诉讼、行政仲裁、行政复议等法定途径解决的信访事项，应告知信访人依照有关法律、法规规定程序向有关机关提出；

（二）信访事项已经由下级民政部门受理或正在办理的，信访人又向上级民政部门提出同一信访事项的；

（三）信访人无正当理由超期提出复查或复核申请的来访事项，民政部门不再受理。

（四）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；

（五）不属于民政部门业务范围的信访事项不予受理，但应当口头或书面告知信访人向有权处理的人民政府或部门提出。

第十八条 民政信访工作机构要制定信访事项处理预案。对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，应及时向本级人民政府和上级民政部门报告，并在职责范围内采取措施，果断处理，防止不良影响的发生、扩大。

## 第五章 信访事项的办理和督办

第十九条 各级民政部门应即时办理信访事项，依照国务院《信访条例》第三十二条的规定做出处理意见，并书面答复信访人。情况较为复杂的应在受理之日起 60 日内办结，情况特别复杂的，经本级民政部门负责人批准，可适当延长办结期限，但延长期限不得超过 30 日，并告知信访人延期的理由。法律、法规另有规定的从其规定。

第二十条 民政信访工作机构对下列情形分别处理：

（一）信访事项已经解决并且信访人接受办理结果，经信访人签字同意，可以视同书面答复；

（二）多人提出共同信访事项的，应当对代表人做出答复；

（三）咨询及建议、意见类信访事项，可以口头或书面答复。

第二十一条 来信、来电、领导信箱、网上信访按以下规定办理：

（一）信访工作人员对上述来访详细登记并编号；

（二）咨询类问题按照政策即时答复，需要调查核实的转相关业务处（科）室或下级民政部门办理；

（三）领导和有关单位交办或转办的，按领导批示意见转交有关业务部门办理；办结后，由承办部门向领导和交办单位提交报告，并送本级信访工作机构备案。

第二十二条 来访按以下规定办理：

（一）信访工作人员核实来访人相关证件，确认民政业务后，进行登记和分类。属于本级民政部门办理的，由相关处（科）室办理；属于下级民政部门办理的交下级办理，并出具《信访事项转送告知单》；反映问题涉及多项业务的，信访工作机构应协调相关处（科）室共同处理；

（二）接访人员应文明接待，认真倾听来访者的叙述，查阅来访人员信访材料，做好接谈记录，做好政策解释和思想疏导工作；

（三）多人来访提出共同信访事项的，应推选不超过 5 人的代表，由信访工作人员会同相关处（科）室接待处理，并及时向分管领导报告，必要时由分管领导亲自接待；

（四）不听劝返、滞留上级机关的来访人员，由属地接回并妥善处理。

第二十三条 复查复核按以下规定办理：

(一) 信访人对民政信访事项处理意见不服的, 可自收到书面答复之日起 30 日内, 到本级人民政府或上一级民政部门请求复查;

(二) 信访人对民政信访事项复查意见不服的, 可自收到书面答复之日起 30 日内向复查机关的本级人民政府或者上一级民政部门请求复核;

(三) 信访工作机构收到信访人复查(核)请求后, 及时填写《信访事项复查(核)转办单》报分管领导批示, 交有关处(科)室进行复查(核)。承办处(科)室在 30 日内提出复查(核)意见, 经主管领导审核, 报负责人签发后, 以民政厅(局)名义形成《信访事项复查(核)意见书》, 答复信访人;

(四) 各地在办理信访事项过程中需要举行听证的, 报经主管领导同意后, 按照《吉林省信访听证暂行办法》(吉政发〔2005〕38 号)公开举行。听证可以通过质询、辩论、评议、合议等方式, 查明事实, 分清责任。

第二十四条 各级民政部门按照《吉林省信访事项复查复核办法》(吉政办明电〔2009〕150 号)和《吉林省信访事项核查认定终结办法(试行)》(吉信联办发〔2010〕3 号)的规定, 对信访疑难案件实行“三级终结”, 确保信访问题“案结事了”。

第二十五条 各级民政部门有下列情形之一的, 上级民政部门有权督查督办, 并提出改进意见和建议:

- (一) 应该受理而拒不受理信访事项的;
- (二) 未按规定时限和程序办结信访事项的;
- (三) 未按规定反馈重要信访事项办理结果的;
- (四) 办理信访事项推诿、敷衍、拖延的;
- (五) 未给来访人出具答复意见, 致使上访人重复访、越级访、进京访的;
- (六) 不执行信访处理意见或者复查复核意见的;
- (七) 不按时上报《信访数据统计月报表》和《季度矛盾排查报表》等情形的;
- (八) 信访事项处理意见不当, 或与信访人反映的情况出入较大的;
- (九) 其他需要督查督办情形的。

督查督办按照《吉林省民政厅信访督查督办工作办法》(吉民发〔2009〕26 号)进行。收到督查督办意见的民政部门应在 30 日内书面反馈落实情况, 未采纳督查督办意见的应说明理由。

第二十六条 省级民政部门每月通报一次来省访情况，每季度通报一次进京访情况，督导各地开展民政信访工作。

## 第六章 责任追究

第二十七条 各级民政部门建立健全信访工作责任追究制度。有下列情形之一，造成失职、渎职行为的，依法追究有关责任人的责任。后果严重构成犯罪的，依法追究刑事责任。

(一)对属于其法定职权范围的信访事项不予受理或推诿、敷衍、拖延办理的；

(二)无正当理由未按规定时限办结信访事项和反馈结果的；

(三)对事实清楚，符合法律、法规、规章或者其他有关规定的信访事项未予解决的；

(四)接访态度生硬、语言粗暴、激化矛盾，致使信访人长期纠缠本级或上级机关，造成不良影响的；

(五)隐瞒、谎报、缓报重大、紧急信访事项和信访信息，可能造成社会较大影响的；

(六)泄露信访机密，或者将检举内容泄露给被检举人或单位的；

(七)对举报人威胁、压制和打击报复或敲诈勒索、收受贿赂、徇私舞弊的；

(八)其他违纪违法行为的。

第二十八条 对来访人员不遵守信访秩序，采取过激行为，无理访、缠闹访和非正常访的，应当进行劝阻、批评和教育；对拒不听从劝阻可能导致事态扩大的，及时报请公安机关依法进行处理。

## 第七章 附 则

第二十九条 在信访事项办理过程中形成的文件、材料由信访工作机构按照档案管理的有关规定统一存档。

第三十条 各地民政部门可依据本办法制定具体实施细则。

第三十一条 本办法由吉林省民政厅负责解释，自 2012 年 5 月 1 日起施行。