

第六章

第一节 信访工作法规与政策

一、信访工作的机构和渠道

(一) 信访工作的机构

1、工作的原则：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

2、工作格局：统一领导、部门协调、统筹兼顾、标本兼治、各负其责、齐抓共管

3、机构：县级以上人民政府设立机构，县级以上政府工作部门及乡镇政府确定负责信访工作的机构和人员

4、职责：

1) 受理、交办、转送信访人提出的事项

2) 承办上级和本人民政府交由处理的事项

3) 协调处理重要事项

4) 督促检查事项的处理

5) 研究、分析信访情况，开展调查研究，及时向政府提出完善政策和改进建议

6) 对本级人民政府其他工作部门和下级政府信访机构的工作进行指导

(二) 信访的渠道

1、通信地址、电子邮箱、投诉电话、信访接待的时间和地点

2、行政机关负责人信访接待日制度

二、信访事项的提出、受理、办理和督办

(一) 提出

1、政府及其授权或派出机构的人员、企事业单位、村或居委会

2、对人大及常务委员会及法院、检察院的信访事项，向有关的相同部门提出

3、形式：口头、书面、走访（多人采用走访形式信访，推选代表人数不得超过 5 人）

(二) 受理——处理方式（在 15 日内）

1、不在受理范围内，要告知向有关机关提出（人大、法院、检察院向相关部门提出）

2、是本级政府和工作部门的，应当送有权处理的行政机关；情况重大、紧急的，应及时提出建议，报请本级政府决定。

3、涉及下级行政机关和工作人员的，按照“属地管理、分级负责、谁主管、谁负责”的原则转送，并抄送下一级人民政府信访工作机构。

4、对涉及两个以上机关的，由其协商受理，有争议的，由其共同上一级行政机关决定受理机关

5、机关分立、合并、撤销的，由继续行使职权的机关受理，职责不清的，由本级政府或其指定机关受理

(三) 办理

1、原则：恪尽职实、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。

2、答复的三种结果：1) 请求事实清楚，符合相关规定的予以支持

2) 请求事由合理但缺乏法律依据，就做好解释工作

3) 缺乏事实根据或不符合相关规定的，不予支持



扫码下载 233 网校题库

一刷就过，千万人掌上题库！

3、办理的相关时间:

- 1) 受理时间是: 15 日内
- 2) 办结时间是: 60 日内
- 3) 延长时间是: 不得超过 30 日
- 4) 申请复查时间是: 答复之日起 30 日内请求上一级行政机关
- 5) 复查办理时间是: 30 日内书面答复
- 6) 申请复核时间: 答复之日起 30 日内向上一级行政机关
- 7) 复核办理时间: 30 日内

(四) 事项的督办

1、督办的情况:

- (1) 无正当理由, 未按期限办结的事项
- (2) 未按规定反馈办理结果的
- (3) 未按规定程序办理事项的
- (4) 推诿、敷衍、拖延。
- (5) 不执行处理意见的
- (6) 其他情形

2、定期提交情况分析报告的情况:

- (1) 数据统计、涉及领域以及被投诉较多的机关
- (2) 转送、督办情况以及各部门采纳改进建议的情况
- (3) 提出的政策性建议及其被采纳情况

四、信访制度改革

(一) 预防和减少信访问题发生 (民生、民主、依法、作风)

- 1、加大保障和改善民生力度
- 2、提高科学民主决策水平
- 3、坚持依法办事
- 4、改进工作作风 (形式主义、官僚主义、享乐主义和奢靡之风)

(二) 畅通和拓宽信访渠道

- 1、健全公开透明的诉求表达和办理方式
实现办理过程和结果: 可查询、可跟踪、可督办、可评价, 增强透明度和公正性;

2、突出领导干部接访下访重点

多种方式: 重点约访、专题接访、带案下访、下基层接访、领导包案

3、完善联合接访运行方式

一站式接待、一条龙办理、一揽子解决 (县市两级联合)

4、充分发挥法定诉求表达渠道作用 (公检法等受理案件)

(三) 依法规范信访工作

- 1、完善信访联席会议制度
- 2、健全解决特殊疑难信访问题工作机制
- 1) 合理的解决问题到位
- 2) 无理的思想教育到位
- 3) 生活困难的帮扶救助到位



扫码下载 233 网校题库
一刷就过, 千万人掌上题库!

- 4) 行为违法的依法处理
- 3、健全统筹督查督办信访事项工作机制
- 4、健全科学合理的信访工作考核评价体系
- 1) 量化考核和综合评议
- 2) 上级评议和群众评议
- 3) 平时考核和阶段性考核
- 4) 提高考核的科学性、客观性和可信度
- 5、健全经常性教育疏导机制

(四) 全面夯实基层基础

- 1、健全基层组织网络
- 2、组织动员社会力量参与
- 3、加大社会矛盾纠纷排查化解工作力度

事前预防: 做到发现得早、化解得了、控制得住、处理得好。

(五) 切实加强组织领导

- 1、严格落实信访工作责任: 主要领导负总责、分管领导具体负责、其他领导一岗双责
- 2、强化舆论引导
- 3、加强信访干部队伍建设

配套习题:

- 1、根据《信访条例》，下列信访人的行为中，正确的是（ ）
- A. 钱某与本村村民 6 人共同就征地补偿问题到信访工作机构走访
- B. 魏某因对村民委员会选举结果不满，串联其他村民到信访机构走访
- C. 冯某就本村村委会主任贪腐问题前往乡人民政府信访接待场所走访
- D. 王某为达到信访目的，将生活不能自理的母亲弃留在信访接待场所

【答案】C

【解析】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，A 错误；信访人在信访过程中不得有煽动、串联、胁迫等行为，B 错误；不得将生活不能自理的人弃留在信访接待场所，D 错误

- 2、根据《信访条例》，下列关于信访事项办理的说法，正确的是（ ）。

- A. 信访事项应当自受理之日起 90 日内办结
- B. 信访事项依法延长办理期限的，延长期限不得超过 30 日
- C. 信访人对处理意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内请求复核
- D. 收到复核请求的行政机关应当自收到复核请求之日起 15 日内提出复核意见

【答案】B

【解析】本题考查信访事项的办理。A 项，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。C 项，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；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。D 项，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。

- 3、甲市某小区周边商业配套设施不到位，生活极其不便，该小区的几十户居民准备推选居



扫码下载 233 网校题库

一刷就过，千万人掌上题库！

民代表, 采用走访的形式向甲市人民政府反映情况。根据《信访条例》, 下列他们拟推选走
访代表的人数, 符合规定的有 ()。

- A. 2
- B. 3
- C. 5
- D. 6
- E. 7

【答案】A,B,C

【解析】本题考查信访事项的提出。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。

4、根据《关于创新群众工作方法解决信访突出问题的意见》, 乡镇(街道)领导干部每 ()
至少 1 天到信访接待场所接待群众来访。

- A. 周
- B. 月
- C. 季度
- D. 半年

【答案】A

【解析】省级领导干部每半年至少 1 天、市厅级领导干部每季度至少 1 天、县(市、区、旗)
领导干部每月至少 1 天、乡镇(街道)领导干部每周至少 1 天到信访接待场所。按照属地管理、
分级负责的原则接待群众来访, 省、市及其工作部门领导干部一般不接待越级上访。

5、根据《信访条例》, 下列关于信访事项的说法, 正确的有 ()。

- A. 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
- B. 信访人提出投诉请求的。应载明信访人的姓名(名称), 住址和请求、事实、理由
- C. 多人采用走访形式提出共同信访事项的, 应推选代表, 代表人数不得超过 3 人
- D. 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
- E. 信访事件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

【答案】A,B,D,E

【解析】C 项, 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。



扫码下载 233 网校题库
一刷就过, 千万人掌上题库!