

法 律 资 讯

社会矛盾化解
业务研究委员会

2023 年 7 月第 7 期

《社会矛盾化解法律资讯》编委会

主 编： 江净

副主编： 黄淑红 顾崑涛 陆俐莎

编 委：（按姓氏拼音）

蔡伯芝 陈 洁 邓秀华 窦贤尚 傅 兵 樊亮生

管华洁 顾晓燕 管 瑜 洪雨颀 蒋照军 乐 佳

李 健 刘 璐 吕 梅 刘 鹏 李 杨 倪康生

彭惠英 彭小玲 邱贵融 秦良林 王海虹 吴鸥翔

王长友 夏娟红 徐元冠 殷杰敏 应少白 章大卫

钟 建 张 琳 张 倩 张胜道 张 伟 周文革

本期编辑： 张王艳

联系邮箱： zhang.wangyan@i-xinmin.com

目录

一、行业动态

- 1、《省部级干部信访工作专题研讨班在京举办》1
- 2、《国家信访局召开视频会议 总结上半年信访工作 安排部署下半年工作任务》4
- 3、《总结推广“浦江经验”、深入开展领导干部接访下访经验交流会在浙江省浦江县召开》6

二、法律法规

- 1、《公安部关于印发〈公安机关信访工作规定〉的通知》
(公通字〔2023〕9号)9

省部级干部信访工作专题研讨班在京举办

国家信访局 2023年7月14日

近日，中央组织部、中央党校（国家行政学院）、国家信访局联合举办“省部级干部信访工作专题研讨班”。研讨班坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，深入学习贯彻习近平法治思想、习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，围绕切实加强党对信访工作的全面领导、贯彻落实《信访工作条例》和当前重点工作等开展学习研讨，进一步提升领导干部做好新时代信访工作的能力，推动在新时代新征程上不断开创信访工作新局面。中央有关领导同志出席研讨班。

研讨班指出，近年来，各地区各部门坚决扛起信访工作为民解难、为党分忧的政治责任，不断推动学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想走深走实，党对信访工作的领导全面加强，化解信访突出问题取得显著成果，服务保障党和国家工作大局坚决有力，信访制度改革和工作机制创新纵深推进，信访工作基层基础更加坚实，信访工作队伍建设持续加强，信访工作开创了新局面。

研讨班强调，要深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，打牢绝对忠诚、绝对纯洁、绝对可靠的思想根基。要深入学习贯彻习近平法治思想，在厉行法治、依法办事中更好地化解矛盾、维护权益、促进发展。要深入学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，更好地践行党的群众路线，维护好人民根本利益。要深入学习贯彻《信访工作条例》，保证信访干部人人熟悉、人人掌握。

研讨班强调，要准确把握当前信访形势，自觉把信访工作放在党和国家工作大局中谋划推进，大力加强政治建设，全力解决信访问题，深化信访制度改革，落实信访工作责任，凝聚起信访工作的强大合力。要制定信访工作路线图，

全面提升信访工作法治化水平，切实落实源头治理责任，在信访受理中做到分清性质、明确管辖，转办督办到位，对信访事项依照法律规定和程序按时处理到位，对滥用职权、玩忽职守的公职人员坚决问责到位，对扰乱社会秩序的违法犯罪行为及时依法处理到位。要加强信访工作队伍能力建设，不断提高运用法治思维和法治方式开展工作的能力。

研讨班强调，要牢牢把握主题教育总要求，坚持以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干，把学习成果转化为捍卫“两个确立”、做到“两个维护”的实际成效。要坚决落实加强和改进党对信访工作领导的部署要求，把学习成果转化为加强党的全面领导、完善信访工作格局的实际成效。要自觉践行以人民为中心的发展思想，把学习成果转化为大抓基层基础、加强源头治理的实际成效。要大力推进信访工作法治化、规范化、专业化建设，把学习成果转化为严格落实《信访工作条例》、依法高效便民的实际成效。要着力提高各级信访战线党员干部的能力素质，把学习成果转化为改进工作作风、提升履职能力的实际成效。

研讨班组织了专题讲座、专题解读等活动，部分省区市、部分中央和国家机关负责同志作了经验交流。学员们围绕研讨主题，紧密联系各地区各部门实际，认真学习、深入思考、踊跃交流，收到了相互启发、取长补短、共同提高的良好效果。大家一致认为，本次研讨班是党的二十大胜利闭幕后举办的第一个信访工作研讨班，也是《信访工作条例》颁布实施后举办的第一个信访工作研讨班，在全党深入开展主题教育之际举办，充分体现了以习近平同志为核心的党中央对信访工作的高度重视，鼓舞和激励广大信访干部牢牢把握党和国家工作大局，进一步增强做好新时代新征程信访工作的政治责任感和使命感，全面推进信访工作法治化建设和信访问题源头治理，以实际行动坚决扛起为民解难、为党分忧的政治责任。

中央社会工作部部长吴汉圣在学员座谈交流时强调，要深入学习领会习近平总书记关于信访工作的重要指示批示精神，紧密结合实际研究制定贯彻落实

的具体措施，确保各项部署落到实处。要以这次专题研讨班为新的起点，切实担负起新时代新征程信访工作的职责使命和政治责任。

中央社会工作部副部长、国家信访局局长李文章在研讨班作专题解读，指出要深入学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，准确理解把握《信访工作条例》主要内容，牢记为民解难、为党分忧的政治责任，深刻认识、准确理解推进信访工作法治化的重要意义、主要内涵，提升信访干部的法治能力和水平，切实维护群众合法权益。

中央组织部、中央党校（国家行政学院）有关负责同志，各省区市和新疆生产建设兵团信访工作联席会议召集人，中央信访工作联席会议成员单位负责同志，国家信访局班子成员参加研讨班。各省区市和新疆生产建设兵团信访部门负责人负责同志列席了研讨班。

国家信访局召开视频会议 总结上半年信访工作

安排部署下半年工作任务

国家信访局 2023 年 7 月 20 日

7 月 17 日，国家信访局召开 2023 年上半年信访工作总结暨下半年工作部署视频会议，深入学习贯彻习近平总书记重要指示批示精神，总结上半年信访工作，分析当前信访形势，部署下半年重点任务。中央社会工作部副部长、国家信访局局长李文章出席会议并讲话。主题教育中央第 26 指导组、中央纪委国家监委驻国办纪检监察组有关同志到会指导。

会议指出，今年以来，在党中央、国务院的坚强领导下，全国信访系统坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神，学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，紧紧围绕党和国家工作大局，忠诚履行为民解难、为党分忧的政治责任，全面落实“135”施工路线图，主题教育走深走实，信访问题源头治理深入推进，《信访工作条例》有效落实，机关党的建设和干部队伍建设持续加强，为服务经济社会发展、维护国家安全和社会稳定作出了重要贡献。

会议强调，要深入分析研判当前信访形势和突出问题，切实增强做好信访工作的政治责任感和使命感，采取更有针对性的工作举措，持续巩固信访形势平稳向好的局面。要深入学习贯彻习近平总书记重要指示批示精神，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，进一步增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，充分发挥信访工作联席会议机制作用，大力推进信访工作法治化，狠抓信访问题源头治理，化解信访突出问题，扎实推进全年工作部署落地见效。

会议要求，要以深化信访工作体制机制改革为抓手，加强党对信访工作全面领导。提高政治站位，找准工作定位，更好发挥党的社会工作优势和群众工

作优势，切实形成做好信访工作的强大合力。聚焦体制机制，抓好工作落实，指导各地发挥信访工作联席会议统筹协调、整体推进、督促落实作用，推动省、市、县、乡四级信访工作联席会议全覆盖。围绕核心职责，提升工作效能，完善群众来信办理机制，加强人民建议征集工作，把群众合理诉求解决好，把群众真知灼见反映好。要以推进信访工作法治化为重点，全面贯彻落实《信访工作条例》。突出重点理清工作流程，狠抓工作规范破解难题，补齐短板提升能力素质，研究制定信访工作法治化指南和“路线图”，提高信访干部依法处理信访问题的能力水平，为推进信访工作法治化建设提供有力支撑。

会议要求，要以学习践行“浦江经验”为契机，持续加大信访问题源头治理力度。坚持和发展新时代“枫桥经验”，将信访工作主动融入党建引领基层治理工作，深化全国信访工作示范县创建，完善社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制。健全积案化解的常态长效机制，深化大督查大接访大调研活动，强化责任、持续用劲，把矛盾问题化解在属地和源头。要以防范化解矛盾风险为发力点，深入开展排查，加强指导督查，加大突出问题攻坚力度，全力维护社会大局安全稳定。

会议强调，要以深入开展主题教育为契机，不断加强信访部门和干部队伍建设，按照“学思想、强党性、重实践、建新功”总要求，在以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干上聚焦聚力、做深做实，以理论武装、作风锤炼、问题整改促素质提升，不断提高做好本职工作、推动事业发展的能力本领，形成崇尚实干、力戒空谈的工作导向，努力建设一支高素质专业化的信访工作队伍，以信访工作的高质量发展，为中国式现代化建设作出新的更大贡献。

国家信访局副局长李自军主持会议，副局长孙建立、金艳丽出席会议。河北、黑龙江、山东、广东、重庆、新疆等6省（区、市）信访部门负责人分别作了发言。各省、自治区、直辖市和新疆生产建设兵团信访局（办）有关负责同志在分会场参加会议。

总结推广“浦江经验”、深入开展领导干部接访下访经验

交流会在浙江省浦江县召开

国家信访局 2023年7月24日

7月20日至21日，中央社会工作部、国家信访局与浙江省委在浙江省金华市浦江县联合召开总结推广“浦江经验”、深入开展领导干部接访下访经验交流会。浙江省委书记易炼红，中央社会工作部副部长、国家信访局局长李文章出席会议并讲话。国家信访局党组成员、副局长范小毛、孙建立出席会议。浙江省委常委、政法委书记王成国主持会议。

这次会议的主要任务是，全面学习贯彻党的二十大精神，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，认真贯彻落实中央领导同志关于坚持和发展新时代“浦江经验”的重要指示精神，按照中央主题教育领导小组关于学习借鉴“浦江经验”部署要求，更好践行新时代党的群众路线，总结推广“浦江经验”，进一步推动领导干部接访下访制度化常态化，持续推进信访问题源头治理，用信访工作高质量发展更好服务保障中国式现代化建设。

会议指出，“浦江经验”是习近平总书记在浙江工作时主导创立、身体力行的实践经验。浙江省以浦江下访为序幕，坚持一张蓝图绘到底、一任接着一任干，在全省全面推开领导干部接访下访活动，践行发展了“浦江经验”。经过不断探索实践、传承弘扬，“浦江经验”已经逐渐演变升华为以“变群众上访为领导下访，深入基层，联系群众，真下真访民情，实心实意办事”为主要内容的长效制度。

会议强调，要充分认识传承弘扬“浦江经验”是深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想的内在要求，是开展主题教育的重要载体和有力抓手，是践行新时代党的群众路线的重要途径，是提升社会治理体系和治理能力现代

化水平的必然选择，是推进信访工作高质量发展的现实需要，进一步增强做好新时代信访工作的责任感使命感。要深入学习“浦江经验”，准确把握加强党对信访工作全面领导这一政治灵魂、坚持人民至上这一根本立场、法治观念这一本质要求、源头治理这一目标导向、真抓实干这一务实作风，准确把握其深刻内涵，深入推进领导带头下访，实心实意办事，化解信访难题。

这次会议的主要任务是，全面学习贯彻党的二十大精神，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，认真贯彻落实中央领导同志关于坚持和发展新时代“浦江经验”的重要指示精神，按照中央主题教育领导小组关于学习借鉴“浦江经验”部署要求，更好践行新时代党的群众路线，总结推广“浦江经验”，进一步推动领导干部接访下访制度化常态化，持续推进信访问题源头治理，用信访工作高质量发展更好服务保障中国式现代化建设。

会议指出，“浦江经验”是习近平总书记在浙江工作时主导创立、身体力行的实践经验。浙江省以浦江下访为序幕，坚持一张蓝图绘到底、一任接着一任干，在全省全面推开领导干部接访下访活动，践行发展了“浦江经验”。经过不断探索实践、传承弘扬，“浦江经验”已经逐渐演变升华为以“变群众上访为领导下访，深入基层，联系群众，真下真访民情，实心实意办事”为主要内容的长效制度。

会议强调，要充分认识传承弘扬“浦江经验”是深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想的内在要求，是开展主题教育的重要载体和有力抓手，是践行新时代党的群众路线的重要途径，是提升社会治理体系和治理能力现代化水平的必然选择，是推进信访工作高质量发展的现实需要，进一步增强做好新时代信访工作的责任感使命感。要深入学习“浦江经验”，准确把握加强党对信访工作全面领导这一政治灵魂、坚持人民至上这一根本立场、法治观念这一本质要求、源头治理这一目标导向、真抓实干这一务实作风，准确把握其深刻内涵，深入推进领导带头下访，实心实意办事，化解信访难题。

与会人员观看了“浦江经验”专题片，浙江省相关负责同志作了主题发言，部分省（市）、中央和国家机关相关负责同志作了交流发言。浙江省传承弘扬践行“浦江经验”，形成“省级领导带头下访、市级领导定期接访、县级领导值守接访、乡镇领导随时接访、村社干部上门走访”的大接访格局；北京市学习运用“浦江经验”，创新开展吹哨报到、接诉即办，强化主动治理、未诉先办，为创新首都基层社会治理注入新动能；上海市积极践行“浦江经验”，立足超大城市治理格局，不断畅通听民情、察民意、聚民智的渠道，推动领导干部接访下访工作往实处走、往深处落；福建省传承“四下基层”优良传统，各级党政领导坚持每月15号和每周一在信访接待场所“开门接访”，做到应接尽接、应解尽解；陕西省坚持领导干部接访下访制度化常态化，结合治理重复信访、化解信访积案专项工作，及时就地解决群众急难愁盼问题；农业农村部坚持领导干部带头接访，将下访与调研相结合，深入基层听取群众意见建议，从政策层面推动问题解决。专家代表分享了“浦江经验”的学习体会，认为深化对“浦江经验”科学内涵和时代价值的认识，对于在新时代进一步以作风建设为抓手纾解群众急难愁盼问题，具有直接指导意义。

交流会以视频会议形式召开。各省、自治区、直辖市和新疆生产建设兵团信访局（办）主要负责同志，部分中央和国家机关有关部门负责同志，浙江省有关单位负责同志在主会场参加会议。各省、自治区、直辖市和新疆生产建设兵团设分会场。

公安部关于印发《公安机关信访工作规定》的通知

(公通字〔2023〕9号)

各省、自治区、直辖市公安厅、局，新疆生产建设兵团公安局：

《公安机关信访工作规定》已经部党委会审议通过，现印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。各地在落实中遇到的问题，请及时报部。

公安部

2023年5月19日

公安机关信访工作规定

第一章 总 则

第一条 为了坚持和加强党对公安信访工作的全面领导，做好新时代公安信访工作，密切党群关系、警民关系，根据《信访工作条例》和有关法律法规，结合公安工作实际，制定本规定。

第二条 公安信访工作是公安机关群众工作的重要组成部分，是公安机关了解社情民意、听取意见建议、检验执法质效、维护群众权益的一项重要工作，是公安机关接受群众监督、提升执法水平、改进工作作风、加强队伍建设的重要途径。

第三条 公安信访工作坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实习近平法治思想、习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想、关于新时代公安工作的重要论述，践行对党忠诚、服务人民、执法公正、纪律严明总要求，切实担负起为民解难、为党分忧的政治责任，服务党和国家大局，促进社会和谐稳定。

第四条 公安信访工作应当坚持党的全面领导、坚持以人民为中心、坚持依法按政策解决问题、坚持源头治理化解矛盾，按照“属地管理、分级负责”“谁主管、谁负责”原则，落实信访工作责任。

第五条 公安机关应当坚持改革创新，不断完善信访工作制度体系，畅通信访渠道，优化业务流程，规范信访秩序，依法分类处理信访诉求，提升信访工作质量、效率和公信力。

第六条 公安机关及其工作人员处理信访事项，应当恪尽职守、秉公办事，查明事实、分清责任，加强教育疏导，及时妥善处理，不得推诿、敷衍、拖延。

公安机关应当将涉法涉诉信访事项与普通信访事项相分离，适用不同程序处理。

公安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。

第七条 公安机关应当科学、民主决策，依法履行职责，严格规范公正文明执法，从源头上预防和减少信访事项的发生。

第二章 信访工作体制和机制

第八条 公安机关应当构建党委领导、信访工作领导小组统筹协调、信访部门推动落实、相关部门各负其责、各方齐抓共管的信访工作格局。

第九条 公安信访工作应当坚持党的领导：

（一）贯彻落实党中央关于信访工作的方针政策和决策部署，执行上级党组织关于信访工作的部署要求；

（二）强化政治引领，把握信访工作的政治方向和政治原则，严明政治纪律和政治规矩；

（三）公安机关党委定期听取汇报，研究解决重要信访问题。

第十条 公安机关应当成立由主要领导任组长，有关领导任副组长，相关部门主要领导为成员的信访工作领导小组。信访工作领导小组履行下列职责：

（一）分析信访工作形势，为党委决策提供参考；

（二）督促落实信访工作的方针政策和决策部署；

（三）统筹协调、组织推进信访工作，督导落实信访工作责任；

（四）协调处理影响较大或者办理部门存在争议的信访事项；

（五）承担本级公安机关党委交办的其他事项。

信访工作领导小组应当每年向本级公安机关党委报告工作情况，定期召开会议听取各成员单位信访工作报告。

第十一条 县级以上公安机关应当建立信访工作机构，设立专门接待场所。

信访问题突出的部门应当结合实际，确定承担信访工作的机构及人员。

第十二条 信访部门是开展信访工作的专门机构，履行下列职责：

- （一）接收、登记信访事项；
- （二）受理、办理、转送、交办信访事项；
- （三）协调、督促、检查重要信访事项的处理、落实；
- （四）综合反映信访信息，分析研判信访情况；
- （五）指导相关部门和下级公安机关的信访工作；
- （六）提出改进工作、完善政策和追究责任的建议；
- （七）承担本级公安信访工作领导小组办公室职责；
- （八）承担本级公安机关党委和上级机关交办的其他信访事项。

第十三条 公安机关相关部门应当按照分工，履行下列职责：

- （一）承办属于职责范围内的信访事项；
- （二）向信访部门回复转送信访事项的处理结果；
- （三）分析本部门信访问题成因，针对性改进工作；
- （四）承担本级公安信访工作领导小组交办的其他事项。

第十四条 公安机关应当坚持社会矛盾纠纷多元预防调处化解机制，拓宽社会力量参与信访工作的制度化渠道，综合运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、协商、疏导等办法，多措并举化解矛盾纠纷。

公安机关应当依法按政策及时解决群众合理合法诉求，耐心细致进行教育解释，对符合条件的帮助予以司法救助。

第十五条 公安机关领导干部应当阅办群众来信和网上信访，定期接待群众来访和约访下访，调研督导信访工作，包案化解疑难、复杂和群众反映强烈的信访问题。

公安机关应当落实属地责任，认真接待处理群众来访，把问题解决在当地，引导信访人就地反映问题。建立完善联合接访工作机制，根据工作需要组织有关部门联合接待，一站式解决信访问题。

第十六条 公安机关应当建立重大信访信息报告和处理制度。对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，应当及时报告本级党委政府和上一级公安机关，通报本级信访工作联席会议办公室，并在职责范围内依法及时采取措施，防止不良影响的产生、扩大。

第十七条 公安机关应当加强信访工作信息化、智能化建设，在依法依规、安全可靠的前提下，稳妥推进信访信息系统与本级党委政府信访部门、公安机关部门间互联互通、信息共享。

信访部门应当将信访事项的接收、处理等信息录入信访信息系统，使网上信访、来信、来访、来电的信息在网上流转，方便信访人查询处理情况、评价信访事项办理结果。

第十八条 公安机关应当加强信访队伍建设，选优配强领导班子，配备与形势任务相适应的工作力量，建立健全信访督察专员制度。建立完善优秀年轻干部、新提拔干部到信访岗位锻炼机制，深化信访工作人才库建设。应当关爱信访干部，落实轮岗交流，重视优秀干部使用，加强典型培养选树，打造高素质专业化信访干部队伍。

公安机关应当将信访工作列为各类教育培训公共课程和公安院校必修课程。

第十九条 公安机关应当为信访工作提供必要的支持和保障，所需经费列入本级预算。

第三章 信访事项的分类处理

第二十条 公安机关办理涉及公安机关及其工作人员履行职责、队伍管理问题的信访事项。

第二十一条 根据信访事项的性质、内容和主要诉求，信访事项分为申诉求决类、意见建议类、检举控告类等事项。

信访事项既有申诉求决诉求又有检举控告诉求，检举控告有实质内容的，分别处理；检举控告无实质内容的，按申诉求决类事项处理。

第二十二条 对申诉求决类信访事项，根据诉求内容及处理的程序，分为下列事项：

- （一）通过法律程序处理的事项；
- （二）通过复核、申诉等程序解决的人事争议事项；
- （三）通过党员申诉、申请复审等程序解决的事项；
- （四）不属于以上情形的事项。

第二十三条 符合下列诉求的信访事项属于通过法律程序处理的事项：

- （一）申请查处违法犯罪行为、保护人身权或者财产权等合法权益的；
- （二）可以通过行政裁决、行政确认、行政许可、行政处罚、政府信息公开等行政程序解决的；
- （三）对公安机关作出的行政行为不服的；
- （四）对公安机关依据刑事诉讼法授权的行为不服的；
- （五）认为公安机关及其工作人员行使职权侵犯合法权益，造成损害，要求取得国家赔偿的；
- （六）对公安机关出具或者委托其他机构出具的认定、鉴定意见不服，要求复核或者重新认定、鉴定的；
- （七）公安机关通过法律程序处理的其他事项。

第二十四条 建议意见类信访事项由所提建议意见指向公安机关涉及职责的相关部门办理。

第二十五条 检举控告类信访事项由对被检举控告人有管理权限的公安机关纪律检查、组织人事等部门办理。

第二十六条 本规定第二十二条第一项至第三项信访事项，依照党内法规 and 法律法规由有权处理的公安机关相关部门办理；本规定第二十二条第四项信访事项，由诉求内容指向公安机关的信访部门办理。

第二十七条 信访事项涉及两个以上公安机关的，由相关公安机关协商；协商不成的，由共同的上一级公安机关指定的公安机关办理。

必要时，上级公安机关可以直接办理由下级公安机关办理的信访事项。

办理信访事项的公安机关分立、合并、撤销的，由继续行使其职权的公安机关办理；没有继续行使其职权的公安机关，由原公安机关的上一级公安机关或者其指定的公安机关办理。

第二十八条 信访事项涉及公安机关两个以上部门，或者相关部门对承办信访事项有异议的，由信访部门与相关部门协商；协商不成的，由信访部门提出意见后提请本级信访工作领导小组决定。

信访事项涉及的部门分立、合并、撤销的，由继续行使其职权的部门承办；继续行使其职权的部门不明确的，由信访部门提出意见后提请本级信访工作领导小组决定。

第四章 信访事项的提出和接收

第二十九条 公安机关应当向社会公布网络信访渠道、通信地址、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。在信访接待场所或者互联网门户网站公布与信访工作有关的党内法规和法律、规范性文件，信访事项的处理程序，以及为信访人提供便利的其他事项。

第三十条 信访人一般应当采用书面形式并通过本规定第二十九条规定的信访渠道提出信访事项，载明其姓名（名称）、住址、联系方式和请求、事实、理由。对采用口头形式提出的信访事项，接待部门应当如实记录。

第三十一条 信访人采用走访形式提出信访事项的，应当到有权处理的公安机关或者上一级公安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。

第三十二条 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）在机关、单位办公场所周围、公共场所非法聚集，围堵、冲击机关、单位，拦截公务车辆，或者堵塞、阻断交通；

（二）携带危险物品、管制器具；

（三）侮辱、殴打、威胁机关、单位工作人员，非法限制他人人身自由，或者毁坏财物；

（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；

（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；

（六）其他扰乱公共秩序、妨害国家和公共安全的行为。

第三十三条 对信访人直接提出的信访事项，公安机关应当接收，登记录入信访信息系统，按照下列方式处理：

（一）属于本机关职权范围且属于本规定第三十五条情形的，由信访部门转送有权处理的部门，并告知信访人接收情况以及处理途径和程序；属于本机关职权范围且属于本规定第二十二条第四项情形的，予以受理并告知信访人；

（二）属于下级公安机关职权范围的，自收到信访事项之日起 15 日内转送有权处理机关，转送信访事项中的重要情况需要反馈处理结果的予以交办，要求在指定期限内反馈结果，并告知信访人转送、交办去向；

（三）不属于本机关及下级公安机关职权范围的，告知信访人向有权处理的机关、单位提出。

前款规定的告知信访人，能够当场告知的，应当当场书面告知；不能当场告知的，应当自收到信访事项之日起 15 日内书面告知信访人，但信访人的姓名（名称）、住址不清的除外。

第三十四条 对党委政府信访部门和上级公安机关转送、交办的信访事项，按照下列方式处理：

（一）属于本机关职权范围的，按照本规定第三十三条第一款第一项、第二款规定处理；

（二）属于下级公安机关职权范围的，及时转送、交办有权处理机关；

（三）不属于本机关及下级公安机关职权范围的，自收到信访事项之日起5个工作日内提出异议并说明理由，经转送、交办的党委政府部门或者上级机关同意后退回；未能退回的，自收到信访事项之日起15日内书面告知信访人向有权处理的机关、单位提出。

对交办的信访事项，有权处理的公安机关应当在指定期限内办结，并向交办机关提交报告。

第五章 专门程序类事项的处理

第三十五条 专门程序类事项包括下列信访事项：

（一）建议意见类事项；

（二）检举控告类事项；

（三）本规定第二十二条第一项至第三项事项。

第三十六条 公安机关应当建立人民建议征集制度，主动听取群众建议意见并认真研究论证。对维护国家安全和社会稳定，或者加强改进公安工作和队伍建设有现实可行性的，应当采纳或者部分采纳，并予以回复。符合有关奖励规定的给予奖励。

第三十七条 对检举控告类信访事项，公安机关应当依规依纪依法办理和反馈。重大情况向公安机关主要领导报告。

不得将信访人的检举、揭发材料以及有关情况透露或者转给被检举、揭发的人员或者单位。

第三十八条 对本规定第二十二条第一项至第三项信访事项，公安机关应当导入党内法规和法律法规规定的程序办理，并依照规定将办理结果告知信访人。承办的部门在办结后5个工作日内将处理情况及结果书面反馈信访部门。

需要依申请启动的，公安机关应当告知信访人需要提供的相关材料；诉求

缺乏形式要件的，可以根据情况要求信访人补充。

对本规定第二十三条第一项信访事项，法律法规没有履职期限规定的，应当自收到信访事项之日起两个月内履行或者答复。

第三十九条 对本级或者下级公安机关正在办理的信访事项，信访人以同一事实和理由提出信访诉求的，公安机关应当告知信访人办理情况。

第四十条 信访事项已经按照本规定第三十八条规定作出处理，信访人仍以同一事实和理由提出信访诉求的，公安机关不再重复处理；信访人提出新的事实和理由的，告知信访人按照相应的途径和程序提出。

第四十一条 对本规定第二十二条第一项信访事项，已经办结且符合法律规定要求，信访人仍反复提出相同信访诉求的，可以作出信访事项终结认定。信访事项终结的，认定机关应当书面告知信访人。

省级及以下公安机关办理信访事项的终结由省级公安机关认定。公安部办理信访事项的终结由公安部认定。

信访事项终结后，信访人仍以同一事实和理由提出信访诉求的，上级公安机关不再转送、交办。

第六章 信访程序类事项的处理

第一节 办理要求

第四十二条 对本规定第二十二条第四项信访事项，公安机关应当按照信访程序办理。

信访程序分为简易程序和普通程序。

第四十三条 下列初次信访事项可以适用简易程序：

- （一）事实清楚、责任明确、争议不大、易于解决的；
- （二）对提出的诉求可以即时反馈的；
- （三）涉及群众日常生活、时效性强，应当即时处理的；
- （四）有关机关已有明确承诺或者结论的；
- （五）其他可以适用简易程序办理的。

第四十四条 下列信访事项不适用简易程序：

（一）党委政府信访部门和上级公安机关交办的；

（二）可能对信访人诉求不支持的；

（三）涉及多个责任主体或者集体联名投诉的重大、复杂、疑难等不宜适用简易程序办理的。

第四十五条 适用简易程序的，公安机关应当自收到信访事项之日起3个工作日内受理，并自受理之日起10个工作日内作出处理意见。

告知信访人受理和处理意见，除信访人要求出具纸质文书的，可以通过信息网络、手机短信等快捷方式告知；告知受理的，还可以采用当面口头方式。

第四十六条 适用简易程序办理过程中，信访部门发现不宜适用简易程序办理或者适用简易程序办理信访诉求未得到妥善解决的，应当经公安机关负责人批准后适用普通程序继续办理。

转为适用普通程序继续办理的信访事项，办理时限从适用简易程序受理之日起计算。

第四十七条 适用普通程序的，信访部门可以要求相关部门提出处理意见，或者当面听取信访人陈述事实和理由，向信访人、有关组织和人员调查，要求说明情况。对重大、复杂、疑难的信访事项，可以举行听证。

第四十八条 适用普通程序的，公安机关应当自受理之日起60日内办结；情况复杂的，经本机关负责人批准，可以延长办理期限，延长期限不得超过30日，并书面告知信访人延期理由。

第四十九条 在不违反法律法规强制性规定的情况下，公安机关可以在裁量权范围内，经争议双方当事人同意进行调解；可以引导争议双方当事人自愿和解。经调解、和解达成一致意见的，应当制作调解协议书或者和解协议书。

第五十条 公安机关应当按照下列规定作出处理，出具信访处理意见书并送达信访人：

（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、法规、规章或者其他有关依据的，作出解释说明；

（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。

信访处理意见书应当载明信访人投诉请求、事实和理由、处理意见及其法律法规依据。

支持信访请求的，信访部门应当督促相关部门执行；不予支持的，应当做好信访人的疏导教育工作。

第五十一条 对本级或者下级公安机关已经受理或者正在办理的信访事项，信访人在规定期限内以同一事实和理由再次提出信访诉求的，公安机关不重复受理并告知信访人。

第二节 复查和复核

第五十二条 信访人对公安机关的信访处理意见不服的，可以自收到信访处理意见书之日起 30 日内向处理机关的本级人民政府或者上一级公安机关提出复查请求。

第五十三条 信访人对公安机关的复查意见不服的，可以自收到信访复查意见书之日起 30 日内向复查机关的本级人民政府或者上一级公安机关提出复核请求。

第五十四条 信访人对省级公安机关的信访处理意见、复查意见不服的，向省级人民政府提出复查、复核请求。

第五十五条 复查、复核机关应当自收到请求之日起 30 日内办结。

对重大、复杂、疑难的信访事项，复核机关可以举行听证。复核机关决定听证的，应当自收到复核请求之日起 30 日内举行。听证所需时间不计算在复核期限内。

第五十六条 复查、复核机关应当按照下列规定作出处理，出具信访复查、

复核意见书并送达信访人：

（一）信访处理意见、复查意见符合法律、法规、规章或者其他有关规定的，予以维持；

（二）信访处理意见、复查意见不符合法律、法规、规章或者其他有关规定的，予以撤销并责令 30 日内重新作出处理或者依职权直接变更。

对前款第二项撤销并责令重新作出处理的，原处理机关不得以同一事实和理由作出与原意见相同或者基本相同的处理意见或者复查意见。

第五十七条 复查、复核机关发现信访事项办理应当适用本规定第三十八条而未适用的，撤销信访处理意见、复查意见，责令重新处理；或者变更原处理意见、复查意见。

第五十八条 信访人对信访复核意见不服，仍然以同一事实和理由提出信访诉求的，公安机关不再受理并书面告知信访人。

第七章 监督与追责

第五十九条 公安机关应当对群众反映强烈或者重大、复杂、疑难的信访事项，以及复查、复核撤销、变更原处理意见、复查意见的信访事项组织评查。

信访事项评查工作由信访工作领导小组指定的部门组织开展，相关部门参与。上级公安机关可以通过异地指定、交叉互评、提级评查等方式开展评查。

信访事项评查应当重点从事实认定、证据收集、办理程序、法律适用、文书制作使用、办案效果等方面进行审查、评定，并出具评查报告。

第六十条 信访部门发现相关部门或者下级公安机关处理信访事项有下列情形之一的，应当进行督办：

- （一）应当受理而不予受理的；
- （二）未按照规定的程序、期限办理并反馈结果的；
- （三）不执行信访处理意见或者复查、复核意见的；
- （四）其他需要督办的情形。

信访督办可通过网上督办、发函督办、现场督办等形式实施，被督办的部

门或者下级公安机关应当在 30 日内书面反馈办理结果。

第六十一条 公安机关应当将信访工作纳入巡视巡察、执法监督、警务督察范围，对本级及下级公安机关信访工作开展专项督察。

第六十二条 公安机关应当每年对下一级公安机关信访工作情况进行考核。考核结果在适当范围内通报，并作为对领导班子和有关领导干部综合考核评价的重要参考。

对信访工作成绩突出的单位或者个人，按照规定给予表彰奖励；信访工作履职不力、存在严重问题的，视情节轻重，由公安信访工作领导小组进行约谈、通报、挂牌督办，责令限期整改。

第六十三条 信访部门应当按照下列规定，履行三项建议职责：

（一）发现有本规定第六十条第一款情形的，及时向有关公安机关或者部门提出改进工作的建议；

（二）对工作中发现的政策性问题，及时向本级公安机关党委报告并提出完善政策的建议；

（三）违反本规定造成严重后果的，向有关公安机关或者部门提出对直接负责的主管人员和其他直接责任人员追究责任的建议。

对信访部门提出的三项建议，有关公安机关或者部门应当认真落实，并书面反馈情况。落实不力导致问题得不到解决的，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规依纪依法处理。

第六十四条 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规依纪依法处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）超越或者滥用职权，侵害公民、法人或者其他组织合法权益；

（二）应当作为而不作为，损害公民、法人或者其他组织合法权益；

（三）适用法律法规错误或者违反法定程序，侵害公民、法人或者其他组织合法权益；

(四) 拒不执行有权处理机关作出的支持信访请求意见。

第六十五条 信访事项处理有下列情形之一的，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规依纪依法处理：

(一) 未按照规定登记、受理、转送、交办信访事项；

(二) 未按照规定告知信访人；

(三) 推诿不符合事实或者违反法律、法规、规章或者其他有关规定的错误结论；敷衍、拖延办理信访事项；

(四) 作出

(五) 不履行或者不正确履行信访事项处理职责的其他情形。

第六十六条 有下列情形之一的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依规依纪依法处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

(一) 对待信访人态度恶劣、作风粗暴，损害党群警民关系；

(二) 在处理信访事项过程中吃拿卡要、谋取私利；

(三) 对规模性集体访、负面舆情等处置不力，导致事态扩大；

(四) 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，或者未依法及时采取必要措施；

(五) 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；

(六) 打击报复信访人；

(七) 其他违规违纪违法的情形。

第六十七条 信访人违反本规定第三十一条、第三十二条规定的，信访部门应当对其进行劝阻、批评或者教育；信访人违反本规定第三十二条规定，构成违反治安管理行为的，或者违反集会游行示威相关法律法规的，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。

信访人捏造歪曲事实、诬告陷害他人，构成违反治安管理行为的，公安机

关依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章 附 则

第六十八条 本规定所称相关部门是指公安机关信访部门以外的内设机构和派出机构。

第六十九条 公安机关所属单位的信访工作，适用本规定。

第七十条 本规定自 2023 年 7 月 1 日起实施。