

# 法律资讯

社会治理与社会矛盾化解

专业委员会

2025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：陆俐莎 黄淑红 汪积炯

编 委：（按姓氏拼音）

程一鸣 傅 兵 樊亮生 顾晓燕 高 宇 管 瑜

郭毓敏 胡传斌 琚鋈浩 梁春程 乐 佳 李 杨

蓝宇曦 李泽山 马 佳 彭惠英 邱贵融 孙剑彬

施菊花 时瑞芳 苏蓉蓉 孙 哲 王国钢 王 敬

王俊杰 吴鸥翔 魏书宁 吴天扬 王 洋 谢 东

徐 辉 奚海麟 肖 婧 徐 均 许闻侯 叶诚豪

袁 方 应少白 袁文钦 张东亚 周健炯 张胜道

张 伟 张 文 朱伟锋 李 敏 张王艳 王银银

本期编辑：郭伊凡

联系邮箱：[guo.yifan@i-xinmin.com](mailto:guo.yifan@i-xinmin.com)

# 目录

## 一、行业动态

- 1、国家信访局召开视频会议 总结上半年信访工作部署下半年重点任务.....1
- 2、国家信访局开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育专题学习交流.....3
- 3、国家信访局召开办信工作会议 推动新时代办信工作实现新发展、开创新局面.....4
- 4、坚定不移推进中央八项规定精神落地落实 李文章讲授专题党课.....6
- 5、推进矛盾纠纷法治化实质性化解.....8

## 二、法律法规

- 1、住房和城乡建设部关于印发《住房和城乡建设信访工作管理办法》的通知.....11

# 国家信访局召开视频会议 总结上半年信访工作部署下半年 重点任务

国家信访局发布 2025年07月18日

7月18日，国家信访局召开视频会议，深入学习贯彻习近平总书记重要指示批示精神，总结2025年上半年信访工作，部署下半年重点任务。中央社会工作部副部长，国家信访局党组书记、局长李文章出席会议并讲话。

会议指出，以习近平同志为核心的党中央对信访工作高度重视，习近平总书记多次对信访工作作出重要指示批示，提出明确要求，为我们做好信访工作提供了根本遵循。我们要认真学习、深刻领会，全面履行为民解难、为党分忧的政治责任，切实把中央领导同志的重视关心转化为做好信访工作的强大动力。2025年上半年，在党中央坚强领导下，在中央社会工作部统一领导下，全国信访系统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，以深入推进信访工作法治化为主线，着力推动“135”施工路线图落地落实，坚持奋发有为、努力善作善成，贯彻落实党中央重大决策部署坚决有力，深入贯彻中央八项规定精神学习教育扎实有效，深入推进信访工作法治化不断取得突破，信访问题源头治理和突出矛盾化解攻坚向纵深推进，机关党的建设和信访干部队伍建设走深走实，全国信访形势总体平稳，信访秩序持续向好，在服务党和国家工作大局、维护群众合法权益、促进社会和谐稳定等方面作出了新贡献。

会议强调，要深入研判形势、分析问题不足，持续改进作风、积极服务大局。要以学思践悟党的创新理论为政治引领，不断加强党对信访工作的全面领导，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，在全系统营造学思想、抓落实、促发展的浓厚氛围，扎实开展人民建议征集工作，科学谋划编制“十五五”时期信访工作发展规划，坚决当好贯彻党中央决策部

署的排头兵。要以推动程序规范、问题实质化解为目标，深入推进信访工作法治化，在打通“路线图”上持续用力，加快印发分领域“导引图”和依法分类处理信访诉求清单；在提升依法规范办理水平上持续用力，树立依照法定途径理性表达诉求、依法依规解决问题的工作导向；在履行好信访部门监督职责上持续用力，把发现、解决“四应四不”问题作为重点，形成受理、办理、督办、通报、追责完整工作闭环；在发挥信访工作联席会议机制作用上持续用力，压实主管部门“系统抓、抓系统”责任，加强与政法单位横向沟通协作，不断提升法治化建设水平。要以夯实基层基础、提升治理能力为导向，落实好党中央关于社会治理的决策部署，更加积极主动把信访工作纳入社会治理大局中思考谋划；持续推动信访工作与社会工作相融互促，不断提升凝聚服务群众工作水平；做好源头治理三年攻坚收官工作，总结推广一批践行新时代“枫桥经验”、创新源头治理的经验做法，把更多问题化解在属地基层和萌芽状态。

会议要求，要持续加强信访部门自身建设和干部队伍建设，扎实开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育，深入查摆整改突出问题，教育引导党员干部始终绷紧自我革命这根弦，大力提升干事创业精气神，把学习教育成效更好体现在转作风、严纪律、讲担当、善作为上。要充分发挥信访监督和群众监督作用，持续纠治不正之风。要认真组织“最美信访干部”学习宣传活动，切实发挥先进典型的示范引领作用。要深化干部队伍能力建设，加大教育培训力度，锤炼一支高素质专业化信访工作队伍，以更实更细更严的作风举措，用信访部门的实际行动向党和人民交出一份满意的答卷。

国家信访局党组成员、副局长李自军主持会议，党组成员、副局长金艳丽、谢清华分别传达近期有关会议精神，宣读有关工作方案。国家信访局机关全体干部职工、中央单位实践锻炼干部在主会场参加会议。各省、自治区、直辖市和新疆生产建设兵团信访局（办）班子成员，相关业务处处长在分会场参加会议。

# 国家信访局开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育专题学习交流

国家信访局发布 2025年7月18日

7月17日，国家信访局开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育专题学习交流，深入学习贯彻习近平总书记关于加强党的作风建设的重要论述和中央八项规定及其实施细则精神，通过交流互鉴进一步深化思想认识、强化行动自觉，推动全局上下以更严标准、更实举措贯彻落实中央八项规定精神，持续巩固风清气正的政治生态，为完成下半年工作任务提供坚强作风保障。中央社会工作部副部长，国家信访局党组书记、局长李文章出席会议，国家信访局党组成员、副局长李自军主持会议，国家信访局党组成员、副局长金艳丽、谢清华、牟海松出席会议。

会议强调，要保持定力，以自我革命精神推动学习教育善始善终、善作善成，以更高标准转作风改作风，切实践行好信访部门为民解难、为党分忧的政治责任。要对标对表，以实事求是态度推进整改整治，对照党中央关于开展学习教育“回头看”的要求，把党员、干部个人查摆整改与组织查摆整改结合起来，把巩固成效、固化经验与查缺补漏、完善提升结合起来，进一步找差距、剖根源、抓整改。要统筹兼顾，以整体思维推进重点任务落实，坚持学用结合、学以致用，把开展学习教育同落实党中央关于信访工作的决策部署结合起来，统筹推进信访工作法治化、信访问题源头治理和突出矛盾化解等重点工作，真正以信访工作的实绩实效，检验学习教育的成果成效。

局机关各司室代表史嵩宇、覃爱民、樊京文、姜彤艳、陈大鹏、石亚莹、王斐、宋阳、张纪伟、孙静、姜露露、屈文豪、霍文潇等13名同志在会上作了交流发言。中央纪委国家监委驻中央社会工作部纪检监察组有关同志到会指导。局机关全体党员干部，中央单位实践锻炼干部和地方信访部门跟班锻炼干部参加会议。

# 国家信访局召开办信工作会议 推动新时代办信工作实现新发展、开创新局面

国家信访局发布 2025年07月11日

7月10日，国家信访局召开办信工作会议，深入贯彻落实党的二十大、二十届二中、三中全会精神和党中央关于社会工作、信访工作决策部署，全面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，总结近年来办信工作取得的积极成效，研究加强和改进工作的措施，推动新时代办信工作实现新发展、开创新局面。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。

会议指出，党中央历来高度重视信访工作。党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央对信访工作作出的一系列重要决策部署，习近平总书记作出的一系列重要指示批示，为我们进一步做好工作指明了努力方向、提供了根本遵循。要深入学习领会习近平总书记重要指示批示精神，进一步增强做好新时代办信工作的责任感和使命感，扎实推动新时代办信工作高质量发展。要充分认识到，做好新时代办信工作，是赓续信访工作优良传统的内在要求，是巩固党执政根基的有效途径，是提升社会治理效能的有力抓手，是发展全过程人民民主的重要举措。要牢固树立人民信访为人民的工作理念，带着感情和责任办好每一封群众来信，不断创新为民谋利、为民办事、为民解难工作机制，进一步健全吸纳民意、汇集民智工作机制，在群众诉求表达、利益协调、矛盾调处、维护稳定中发挥更大作用，更好地为党团结带领人民推进中国式现代化建设凝心聚力。

会议强调，今年是“十四五”规划收官之年，是信访工作法治化深入推进之年，也是信访问题源头治理三年攻坚行动巩固深化之年。要准确把握当前办信工作面临的新形势、新挑战，全面贯彻党中央决策部署，全面落实《信访工作条例》，坚持以推进信访工作法治化为主线，充分发挥办信工作政治优势，

依法依规受理办理群众来信，提升整体工作效能，确保件件有着落、事事有回音。要牢牢把握正确政治方向，架好党和政府与人民群众的“连心桥”，充分发挥社情民意“晴雨表”作用，在服务党和国家工作大局上展现更大作为。要全面落实法治化要求，紧紧围绕“确保人民群众的每一项诉求都有人办理，每一项诉求都依法推进”的目标，坚持问题导向，强化程序推进、分类处理和监督追责，在维护群众合法权益上展现更大作为。要深化信访问题源头治理，坚持和发展新时代“枫桥经验”，注重将办信工作融入基层社会治理，在防范化解社会矛盾风险上展现更大作为。要持续完善办信体制机制，深入开展人民建议征集工作，系统推动办信业务流程再造，充分运用先进技术赋能办信工作提质增效，在推动信访工作高质量发展上展现更大作为。

会议要求，要加强组织领导，压实工作责任，发扬严实作风，为进一步做好新时代办信工作提供坚强保障。要强化组织协调，推动形成条块结合、齐抓共管、合力攻坚的工作格局。要加强队伍建设，配齐配强工作力量，提升广大信访干部办信知民情、办信解难题、办信聚民心的素质能力，更好适应新时代办信工作需要。要狠抓作风养成和党风廉政建设，开展好深入贯彻中央八项规定精神学习教育，大兴提高效率、转变作风、服务基层和群众之风，着力锻造一支对党忠诚可靠、恪守为民之责、善做群众工作的办信干部队伍，努力推动新时代办信工作取得新成效。

国家信访局副局长李自军出席会议，副局长谢清华主持会议并作总结讲话。中央社会工作部、中央纪委国家监委驻中央社会工作部纪检监察组有关同志到会指导。会上通报了近年来办信工作情况，10个单位作了交流发言。各省、自治区、直辖市和新疆生产建设兵团信访局（办）分管办信工作的负责同志和办信处处长，部分中央和国家机关信访工作机构负责同志，国家信访局业务司室负责同志参加会议。

# 坚定不移推进中央八项规定精神落地落实 李文章讲授专题

## 党课

国家信访局发布 2025年07月01日

在庆祝中国共产党成立104周年之际，根据党中央关于开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育的部署要求，6月30日，中央社会工作部副部长，国家信访局党组书记、局长李文章以“深入学习领会习近平总书记重要论述 坚定不移推进中央八项规定精神落地落实”为主题，为国家信访局机关党员干部讲专题党课。

李文章指出，党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央坚持把加强作风建设摆在突出位置，习近平总书记创造性提出一系列新思想新观点新论断，系统回答了新形势下作风建设抓什么、怎么抓等重大理论和实践问题，为加强新时代作风建设提供了根本遵循。深入贯彻中央八项规定精神学习教育开展以来，国家信访局坚决抓好落实，把完成好学习教育各项任务作为坚定拥护“两个确立”、坚决做到“两个维护”的政治检验，及时召开动员部署会，开展局党组中心组学习研讨，组织召开学习交流会和辅导报告会，一体推进学、查、改各项工作，有力推动学习教育走深走实，取得阶段性明显成效。

李文章强调，要深入学习领会习近平总书记关于加强党的作风建设的重要论述，准确理解把握蕴含其中的丰富内涵和科学方法，不断强化作风建设永远在路上的政治自觉。要深刻认识加强作风建设，是永葆党的先进性纯洁性的强大武器，是筑牢党长期执政根基的关键举措，是实现党的中心任务的重要保证，是践行信访部门政治责任的必然要求，不断增强政治定力、纪律定力、道德定力、抵腐定力，更好筑牢信仰之基、补足精神之钙、把稳思想之舵，始终坚持以人民为中心，继承发扬党的光荣传统和优良作风，勤勤恳恳为民、兢兢业业干事，努力让人民群众有更多、更直接、更实在的获得感、幸福感、安全感。要准确把握党的十八大以来深入贯彻中央八项规定精神的成效和经验，进一步推动信访系统落地落实。

李文章指出，近年来，局党组坚持把作风建设作为全面从严治党的有力抓手，从严格执行中央八项规定精神抓起，从整治突出作风问题入手，推动机关党的建设高质量发展，取得了坚实的成效。要充分认识作风问题的顽固性和反复性，认真对照中央八项规定精神，深入查摆整改突出问题，以好作风好形象在新征程上展现新担当新作为。要强化宗旨观念，严查脱离群众、侵害群众利益问题，牢记“我是谁、为了谁、依靠谁”，走好新时代党的群众路线，真正把解决信访问题的过程作为服务凝聚群众的过程，不断筑牢党长期执政的群众根基。要强化严实作风，严查形式主义、官僚主义问题，采取强有力的举措，引导各地把更多力量用在化解矛盾纠纷上，把有限资源投入到为群众排忧解难上。要强化艰苦奋斗，严查享乐主义、奢靡之风问题，每名同志都要提高警惕、保持清醒头脑，深刻认识违规吃喝等问题的严重危害，从内心深处受警醒、知敬畏、守底线。要强化责任意识，严查担当不足、作风不实问题，强化政治担当、责任担当、主动担当、干净担当，进一步形成崇尚实干、干事创业的浓厚氛围。

李文章要求，要不断巩固深化学习教育成果，把学习教育各项要求融入日常、抓在经常，持之以恒推动机关各项工作取得更大成效。要善始善终抓好学习教育，一以贯之地推进各项任务，以整改成效检验学习教育成果，建立健全有效管用的长效机制，坚决防止“四风”问题反弹回潮。要加大力度推进全年重点任务，持续打通信访工作法治化“路线图”，完善职能部门“导引图”，精准研提“三项建议”，深入开展信访矛盾大排查大化解，推动领导干部接访下访，不断提升源头预防化解水平，提升依法解决问题质效，更好服务党和国家工作大局。要坚定不移加强机关党的建设，坚决扛起全面从严治党主体责任，以严的标准、实的作风、铁的纪律，持续推进机关作风建设常态化、长效化，以为民解难、为党分忧的履职担当，为强国建设、民族复兴作出新的更大贡献。

中央纪委国家监委驻中央社会工作部纪检监察组有关负责同志到会指导。局党组成员、副局长李自军主持会议。局党组成员、副局长金艳丽、谢清华、牟海松出席会议。局机关全体党员干部、中央单位实践锻炼干部、地方信访部门跟班锻炼干部和离退休党支部书记参加会议。

## 推进矛盾纠纷法治化实质性化解

法治日报 2025年6月3日

新时代“枫桥经验”是我们党治国理政的重要经验。近年来，各地在矛盾纠纷预防化解上，始终坚持和发展新时代“枫桥经验”，畅通社情民意反映渠道，健全矛盾纠纷多元化解机制，形成法治建设和平安建设齐抓共管合力，在法治轨道上依靠群众解决群众自己的事情，切实把为人民服务的根本宗旨落到实处，这一系列举措不仅有效促进了经济快速发展、维护了社会长期稳定，也为持续推进国家治理体系和治理能力现代化贡献了力量。

矛盾无处不在无时不有，推进矛盾纠纷法治化实质性化解，应坚持和发展新时代“枫桥经验”，努力做到“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”，将绝大多数矛盾纠纷化解在基层。因此，要深入研究诱发各类矛盾纠纷的深层次原因，加强源头治理和关口把控，方能将矛盾消解于未然，将风险化解于无形。

从实践来看，不少矛盾纠纷的产生是由于有关部门不依法办事，且在问题出现后不依法处理，使得问题更加尖锐复杂。只要坚持依法办事，就能最大限度预防许多矛盾纠纷的发生。这就需要相关部门依法行政，强化监督，坚持科学决策、民主决策、依法决策，加强社会稳定风险评估，确保各项决策遵循规律、切合实际。

信访是社情民意的“晴雨表”，很多矛盾纠纷都是通过信访渠道反映出来的。要牢牢把握社会发展变化对信访工作的新要求，始终带着感情和责任做好信访工作。法律是社会秩序的保障，依法行政是维护政府形象、提升工作效率、取信于民的重要保障。政府作为法律的执行者，必须依法行政，维护社会公共利益，保障群众合法权益，促进社会和谐发展。这也是提高政府公信力和权威性，赢得群众信任和支持的重要途径。

行政机关要坚持依法决策、依法办事，大力推行便民、高效、公开、规范的行政审批模式，正确处理改革发展稳定的关系，作决策、上项目不仅要进行经济效益评估，还要进行社会稳定风险评估，防止在决策、审批等前端环节产生信访问题。同时，要坚持严格执法，严格按照法定权限和程序行使权力、履行职责，强化对行政权力的制约和监督，最大限度避免因不作为、乱作为等引发信访问题。坚持解决问题用法、化解矛盾靠法，在法治的轨道上解决信访问题，保障群众合理合法诉求按照法律规定和程序就能得到合理合法的结果。

针对当前矛盾纠纷跨界性、关联性、复杂性增强的实际，必须统筹各类调解资源，在充分发挥各类调解手段优势的基础上，完善衔接联动机制，增强整体合力，推动形成以人民调解为基础，各类调解优势互补、有机衔接、协调联动的工作格局。

行政调解是法治政府建设的重要内容，也是调解体系中的重要环节。行业主管部门具有更加了解情况、更加熟悉相关法律法规政策和行业规范的优势，应当在化解行业领域矛盾纠纷中发挥更大作用。相关职能部门要依法加强消费者权益保护、治安管理、环境污染、社会保障等与人民群众切身利益密切相关事项的行政调解，及时妥善化解矛盾纠纷。

有效的监督和精准的问责是推动矛盾纠纷预防化解责任落实的重要保障，也是确保信访事项化解到位的关键所在。信访部门要切实依法履职、提好建议、提准建议，推动对不依法履职导致信访问题、不依法解决信访问题等行为的问责追责成为常态。对在信访工作中发现的行政机关及其工作人员不履行或不正确履行职责，以及行政不作为、慢作为、乱作为，导致政令不畅、效能低下的，要依规进行问责，必要时进行通报和曝光，以达到问责一个、警醒一片的综合效应。

在信访事项处理上，信访部门要按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”原则，督促相关职能部门依法按程序处理职责范围内的信访事项。同时，对有关职能部门办理程序不规范、超期办理、实体处理不到位等问题，加大督

办力度，督促相关行政机关切实做好依法纠错、释法明理、推动化解等工作，确保程序规范、实体到位、事心双解。

# 住房和城乡建设部关于印发

## 《住房和城乡建设信访工作管理办法》的通知

建办规〔2025〕1号

各省、自治区住房和城乡建设厅，直辖市住房和城乡建设（管）委，新疆生产建设兵团住房和城乡建设局，部机关各单位、直属各单位：

现将《住房和城乡建设信访工作管理办法》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

住房和城乡建设部

2025年6月3日

住房和城乡建设信访工作管理办法

### 第一章 总 则

**第一条** 为贯彻落实党中央、国务院关于信访工作的决策部署，做好新时代住房和城乡建设信访工作，根据《信访工作条例》及有关规定，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于各级住房和城乡建设部门开展信访工作。

**第三条** 住房和城乡建设信访工作坚持以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，牢记为民解难、为党分忧的政治责任，坚守人民情怀，坚持底线思维、法治思维，服务党和国家工作大局，维护群众合法权益，化解住房和城乡建设领域信访突出问题，促进社会和谐稳定。

### 第二章 工作职责

**第四条** 各级住房和城乡建设部门的信访工作机构负责落实本级信访工作领导小组布置的各项任务，承办日常信访工作。

地方各级住房和城乡建设部门在本级党委和政府领导及上级住房和城乡建设部

门指导下开展信访工作。

**第五条** 各级住房城乡建设部门应当根据信访工作形势任务，履行下列职责：

- (一) 受理、转送、交办信访事项；
- (二) 协调解决重要信访问题；
- (三) 督促检查重要信访事项的处理和落实；
- (四) 综合反映信访信息，分析研判信访形势，为本级住房城乡建设部门党组（委）提供决策参考；
- (五) 指导本级住房城乡建设部门其他机构、单位和下级住房城乡建设部门的信访工作；
- (六) 提出改进工作、完善政策和追究责任的建议；
- (七) 承担本级住房城乡建设部门党组（委）和信访工作联席会议及其办公室交办的其他事项。

**第六条** 各级住房城乡建设部门应当建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼，信访干部到业务岗位交流，以及信访工作人员教育培训制度。

**第七条** 各级住房城乡建设部门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、定期下访，包案化解群众反映强烈的突出问题。

各级住房城乡建设部门应当落实属地责任，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。

**第八条** 各级住房城乡建设部门应当加强信访工作信息化、智能化建设，依规依法有序推进信访信息系统互联互通、信息共享。

各级住房城乡建设部门应当及时将信访事项录入信访信息系统，使网上信访、来信、来访、来电在网上流转，方便信访人查询、评价信访事项办理情况。

### 第三章 信访事项的提出和受理

**第九条** 公民、法人或者其他组织可以采用信息网络、书信、电话、传真、走访等形式，向各级住房城乡建设部门反映情况，提出建议、意见或者投诉请

求，各级住房城乡建设部门应当依规依法处理。

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。

**第十条** 各级住房城乡建设部门应当向社会公布网络信访渠道、通信地址、咨询投诉电话、信访接待的时间和地点等相关事项，在其信访接待场所或者网站公布与信访工作有关的党内法规和法律、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。

**第十一条** 信访人一般应当采用书面形式提出信访事项，并载明其姓名(名称)、住址和请求、事实、理由。对采用口头形式提出的信访事项，有关住房城乡建设部门应当如实记录。

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。

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、单位的上级住房城乡建设部门又提出同一信访事项的，上级住房城乡建设部门不予受理。

**第十二条** 信访人采用走访形式提出信访事项的，应当到有权处理的本级或者上一级住房城乡建设部门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。

**第十三条** 各级住房城乡建设部门收到信访人直接提出的信访事项，应当予以登记，并区分情况，分别按照下列方式处理：

(一) 对属于本级住房城乡建设部门职权范围的，应当交办有关单位处理，并告知信访人接收情况以及处理途径和程序。

(二) 对属于下级住房城乡建设部门职权范围的，应当转送有权处理的下级住房城乡建设部门，并告知信访人转送去向。对转送信访事项中的重要情况需要反馈办理结果的，可以要求下级住房城乡建设部门在指定办理期限内反馈

结果，提交办结报告。

（三）对不属于住房城乡建设系统职权范围的，应当告知信访人向有权处理的机关、单位提出。

对信访人直接提出的信访事项，有关住房城乡建设部门能够当场告知的，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。

对党委和政府信访部门或者上级住房城乡建设部门转送、交办的信访事项，属于本级住房城乡建设部门职权范围的，有关住房城乡建设部门应当自收到之日起15日内书面告知信访人接收情况以及处理途径和程序；不属于本级住房城乡建设部门职权范围的，有关住房城乡建设部门应当自收到之日起5个工作日内提出异议，并详细说明理由，经转送、交办的信访部门或者上级住房城乡建设部门核实同意后，交还相关材料。

#### 第四章 信访事项的办理

**第十四条** 各级住房城乡建设部门及其工作人员办理信访事项，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。

各级住房城乡建设部门应当按照诉讼与信访分离制度要求，将涉及民事、行政、刑事等诉讼权利救济的信访事项从普通信访体制中分离出来，由有关政法部门依法处理。

各级住房城乡建设部门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。

**第十五条** 对信访人反映的情况、提出的意见建议类事项，有权处理的住房城乡建设部门应当认真研究论证。对科学合理、具有现实可行性的，应当采纳或者部分采纳，并予以回复。

**第十六条** 对信访人提出的检举控告类事项，由对被检举控告人有管理权限的纪检监察机关、派驻住房城乡建设部门纪检监察机构等部门依规依纪依法

接收、受理、办理和反馈。

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。

**第十七条** 对信访人提出的申诉求决类事项，有权处理的住房城乡建设部门应当区分情况，分别按照下列方式办理：

（一）应当通过审判机关诉讼程序或者复议程序、检察机关刑事立案程序或者法律监督程序、公安机关法律程序处理的，涉法涉诉信访事项未依法终结的，按照法律法规规定的程序处理。

（二）应当通过仲裁解决的，导入相应程序处理。

（三）可以通过党员申诉、申请复审等解决的，导入相应程序处理。

（四）可以通过行政复议、行政裁决、行政确认、行政许可、行政处罚等行政程序解决的，导入相应程序处理。

（五）属于申请查处违法行为、履行保护人身权或者财产权等合法权益职责的，依法履行或者答复。

（六）不属于以上情形的，应当听取信访人陈述事实和理由，并调查核实，出具信访处理意见书。对重大、复杂、疑难的信访事项，可以举行听证。

**第十八条** 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：

（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依据的，应当作出解释说明；

（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。

有权处理的住房城乡建设部门作出支持信访请求意见的，应当督促有关单位执行；不予支持的，应当做好信访人的疏导教育工作。

**第十九条** 各级住房城乡建设部门在处理申诉求决类事项过程中，可以在

不违反政策法规强制性规定的情况下，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。

**第二十条** 对本办法第十七条第六项规定的信访事项，各级住房城乡建设部门应当自受理之日起 60 日内办结；情况复杂的，经本级住房城乡建设部门负责人批准，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。

**第二十一条** 信访人对信访处理意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内请求原办理机关、单位的上一级机关、单位复查。收到复查请求的住房城乡建设部门应当自收到复查请求之日起 30 日内提出复查意见，并予以书面答复。

**第二十二条** 信访人对复查意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内向复查住房城乡建设部门的上一级机关、单位请求复核。收到复核请求的住房城乡建设部门应当自收到复核请求之日起 30 日内提出复核意见，并予以书面答复。

复核住房城乡建设部门可以按照本办法第十七条第六项的规定举行听证，经过听证的复核意见可以依法向社会公示。听证所需时间不计算在前款规定的期限内。

**第二十三条** 信访人对地市级及以下住房城乡建设部门作出的处理意见（复查意见）不服的，可以向上一级住房城乡建设部门或者本级人民政府提出复查（复核）请求；对省级住房城乡建设部门作出的处理意见（复查意见）不服的，可以向省级人民政府提出复查（复核）请求。

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，各级住房城乡建设部门不再受理。

**第二十四条** 各级住房城乡建设部门应当坚持社会矛盾纠纷多元预防调处化解，人民调解、行政调解、司法调解联动，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。

各级住房城乡建设部门在办理信访事项时，对生活确有困难的信访人，可以告知或者帮助其向有关机关或者机构依法申请社会救助。

## 第五章 责任监督

**第二十五条** 各级住房城乡建设部门实行信访工作责任制，对信访工作中失职、渎职行为，依规依纪依法追究有关人员的责任；对在信访工作中作出优异成绩和贡献的单位或者个人，可以按照有关规定给予表彰和奖励。

**第二十六条** 各级住房城乡建设部门信访工作机构发现有关单位存在违反信访工作规定受理、办理信访事项，办理信访事项推诿、敷衍、拖延、弄虚作假或者拒不执行信访处理意见等情形的，应当及时督办，并提出改进工作的建议。

对工作中发现的有关政策性问题，应当及时向本级住房城乡建设部门党组（委）报告，并提出完善政策的建议。

对在信访工作中推诿、敷衍、拖延、弄虚作假造成严重后果的单位及其工作人员，应当向有管理权限的单位提出追究责任的建议。

**第二十七条** 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，依规依纪依法严肃处理；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，侵害公民、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）拒不执行有权处理住房城乡建设部门作出的支持信访请求意见。

**第二十八条** 负有受理信访事项职责的住房城乡建设部门有下列情形之一的，由上级机关、单位责令改正；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严肃处理：

- (一) 对收到的信访事项不按照规定登记;
- (二) 对属于其职权范围的信访事项不予受理;
- (三) 未在规定期限内书面告知信访人是否受理信访事项。

**第二十九条** 对信访事项有权处理的住房城乡建设部门有下列情形之一的，由上级机关、单位责令改正；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严肃处理：

- (一) 推诿、敷衍、拖延信访事项办理或者未在规定期限内办结信访事项；
- (二) 对事实清楚，符合法律、法规、规章或者其他有关规定的投诉请求未予支持；
- (三) 对党委和政府信访部门提出的改进工作、完善政策等建议重视不够、落实不力，导致问题长期得不到解决；
- (四) 其他不履行或者不正确履行信访事项处理职责的情形。

## **第六章 附 则**

**第三十条** 对外国人、无国籍人、外国组织信访事项的处理，参照《信访工作条例》和本办法执行。

**第三十一条** 本办法由住房城乡建设部负责解释。

**第三十二条** 本办法自 2025 年 7 月 1 日起施行。2005 年 11 月 10 日印发的《建设部信访工作管理办法》（建办〔2005〕205 号）同时废止。