

法律资讯

社会矛盾化解专业委员会

2024 年 1 月第 1 期

《社会矛盾化解法律资讯》编委会

主 编：江净

副主编：陆俐莎 顾崑涛 黄淑红

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 洪雨韵 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：薛鑫

联系邮箱：starsh1021@163.com

目录

一、行业动态

1、《持续做好 12345 市民服务热线工作、支持海关高级认证企业高质量发展……今天的市政府常务会议聚焦这些议题》 1

2、《市委常委会传达学习总书记重要讲话精神，研究国企改革、信访工作等事项》3

3、《全国信访局长会议召开 安排部署 2024 年信访工作重点任务》5

4、《中央信访工作联席会议办公室召开专题会 传达学习推进信访工作法治化全国视频会议精神》9

二、法律法规

1、《民政信访工作办法》11

持续做好 12345 市民服务热线工作、支持海关高级认证企业高质量发展……今天的市政府常务会议聚焦这些议题

上海信访发布 2024 年 1 月 4 日

市委副书记、市长龚正今天（4 日）主持召开市政府常务会议，要求按照市委部署，支持海关高级认证企业高质量发展，持续做好 12345 市民服务热线工作，系统化全域推进海绵城市建设，进一步提升我市景观照明规划建设管理水平。

海关高级认证企业（AEO 企业）是信用较高的优质企业，对巩固外贸基本盘、推动国际贸易中心建设提质升级具有重要意义

会议原则同意《上海市关于进一步加大力度支持本市海关高级认证企业高质量发展的若干措施》并指出，海关高级认证企业（AEO 企业）是信用较高的优质企业，对巩固外贸基本盘、推动国际贸易中心建设提质升级具有重要意义。要提高企业集聚度，引进和培育更多 AEO 企业，促进上下游优质企业聚链成群。要对标国际一流，持续优化 AEO 企业通关服务，进一步提高通关便利度，提供更多金融、税务、物流便利，先行先试更多实质性便利化措施，提高企业感受度。

12345 市民服务热线要坚持数字化、制度化、品质化发展方向，努力在市民服务“一号响应”、民意诉求“一线通达”、需求研判“未诉先办”方面取得新成效

会议指出，12345 市民服务热线要坚持数字化、制度化、品质化发展方向，努力在市民服务“一号响应”、民意诉求“一线通达”、需求研判“未诉先办”方面取得新成效。要持续畅通为民服务渠道，及时回应、高效解决群众急难愁盼问题，切实做到接得更快、分得更准、办得更实，各部门要积极主动承接转派工单，进一步健全解决问题的工作机制。要深度挖掘热线数据资源，

帮助优化政策、完善举措、改进工作。要加强受理处置能力建设，加强接线员队伍建设，应用大数据、人工智能等新技术，高效处置市民的问题建议。同时要加强英文版国际服务门户网站建设，与市民服务热线做好衔接，迅速回应留言、及时处理诉求。

上海滨江临海，要将海绵城市建设作为基本理念，融入城市规划、设计、建设和管理的全过程

会议原则同意《上海市关于系统化全域推进海绵城市建设的实施意见》并指出，上海滨江临海，要将海绵城市建设作为基本理念，融入城市规划、设计、建设和管理的全过程。要强化系统统筹，把提高水安全、改善水环境、恢复水生态、涵养水资源等目标融入海绵城市建设。要强化多措并举，坚持源头减排、过程控制、系统治理一体推进，生态措施、工程措施和管理措施并举，切实放大综合效益。

进一步提升景观照明规划建设管理水平，以高标准要求打造高品质景观，促进景观照明绿色低碳发展，展示“典雅精致、温馨舒适、繁华时尚、流光溢彩”的“不夜城”形象

会议原则同意《上海市景观照明规划（2024—2035年）》并指出，要进一步提升景观照明规划建设管理水平，以高标准要求打造高品质景观，促进景观照明绿色低碳发展，展示“典雅精致、温馨舒适、繁华时尚、流光溢彩”的“不夜城”形象。要策划好“上海国际光影节”，打造上海夜景旅游新IP，让景观照明成为串联起商业、旅游、文化、体育、会展等产业的纽带。

会议还研究了其他事项。

市委常委会传达学习总书记重要讲话精神，研究国企改革、信访工作等事项

上海信访发布 2023 年 12 月 29 日

市委常委会今天下午举行会议，传达学习习近平总书记在中共中央政治局学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育专题民主生活会上的重要讲话、在纪念毛泽东同志诞辰 130 周年座谈会上的重要讲话精神和中央外事工作会议、中央农村工作会议精神，听取中央第四巡视组对上海巡视反馈意见整改工作“回头看”情况汇报，研究国企改革、信访工作等事项。市委书记陈吉宁主持会议并讲话。

会议指出，要持续推动学思践悟习近平新时代中国特色社会主义思想走深走实，不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力，更加有力担负现代化建设使命任务。敬终如始开展好第二批主题教育，在学思想中提高政治站位，严守政治纪律和政治规矩，严肃党内政治生活，增强政治敏锐性，营造风清气正的政治生态。树牢造福人民的政绩观，凝聚团结奋斗的共同力量，发扬密切联系群众的优良作风，奋进新征程、创造新业绩。

会议指出，习近平总书记的重要讲话，向全党全国人民发出了以实际行动纪念毛泽东同志、把中国式现代化宏伟事业不断推向前进的号召。要永远铭记毛泽东同志的丰功伟绩，学习弘扬他的崇高精神风范，继承发展他奠基和开创的伟大事业，不忘初心、牢记使命，弘扬伟大建党精神，坚持人民主体地位，深化高水平改革开放，坚定不移全面从严治党，把上海这座光荣之城、创新之城、开放之城、梦想之城建设得更加美好。

会议指出，要以习近平外交思想为指导，按照中央外事工作会议要求，毫不动摇坚持外交大权在党中央，全力服务国家总体外交，增强战略自信，强化大局意识，更好服务经济社会发展。加强对外宣传推介，讲好中国故事、上海

故事，推动文明交流互鉴，展现上海外事工作新作为。

会议指出，要认真贯彻落实习近平总书记重要指示和中央农村工作会议精神，加强党对“三农”工作的全面领导，围绕率先基本实现农业农村现代化目标，做强农村集体经济、做好农民就业增收、做实民生兜底保障、做优基本公共服务，持之以恒推进乡村全面振兴。

会议指出，要不断巩固拓展巡视整改成效，加强成果运用，健全长效机制，严格制度执行，强化日常监管，持续深化标本兼治、放大整改效应，以高质量整改成效保障党中央决策部署落地落实。要加强跟踪问效，推动做深做实做细巡视“后半篇文章”。

会议审议通过《上海市贯彻〈国有企业改革深化提升行动方案（2023—2025年）〉的实施方案》，指出要准确把握新一轮国资国企改革战略定位，以做强做优做大国有资本和国有企业为目标，聚焦主责主业，优化结构布局，突出科技创新，健全治理体系，完善考核评价，培育一流人才，“一企一策”推动改革取得实质性突破，增强核心功能，提高核心竞争力。

会议指出，过去一年，全市信访工作围绕中心大局，为回应群众诉求、化解矛盾纠纷、维护社会大局稳定作出积极贡献。要加强党对信访工作的全面领导，深入践行“浦江经验”，常态开展“四下基层”，进一步推进信访工作法治化，用好人民建议征集等渠道，汇集好反映好社情民意。

会议还研究了其他事项。

全国信访局长会议召开 安排部署 2024 年信访工作重点任务

国家信访局 2024 年 1 月 27 日

1 月 25 日至 26 日，全国信访局长会议在京召开。会议坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深入学习贯彻党的二十大和二十届二中全会精神，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 2023 年信访工作，分析当前信访形势，部署 2024 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。

会议指出，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一系列重要决策部署，具有极强的思想引领力、实践指导力、战略动员力，为做好当前和今后一个时期的信访工作指明了前进方向、提供了根本遵循。要认真学习领会、深入贯彻落实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，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，践行新时代党的群众路线，坚决落实好党中央关于信访工作的各项决策部署。

会议指出，2023 年是全面贯彻落实党的二十大精神的开局之年。在党中央坚强领导下，在中央社会工作部统一领导下，全国信访系统深入贯彻落实习近平总书记重要指示精神，坚持以人民为中心，紧紧围绕党和国家工作大局，按照“135”施工路线图，用心用情办理群众来信来访，学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育走深走实，落实《信访工作条例》、推进信访工作法治化见行见效，推进信访问题源头治理攻坚成效明显，治理重复信访化解信访积案常态长效，信访干部队伍呈现干事创业、奋发有为的良好风貌，实现了全国信访形势总体平稳、信访秩序良好，为助力经济回升向好、促进社会和谐稳定发挥了重要作用。

会议强调，2024 年是中华人民共和国成立 75 周年，是实现“十四五”规

划目标任务的关键一年，也是贯彻落实《信访工作条例》、深入推进信访问题源头治理的重要一年，是全面推进信访工作法治化的开局之年。2024 年信访工作要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，全面贯彻落实党的二十大和二十届二中全会精神，深入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，紧紧围绕党和国家工作大局，以“落实新《条例》、推进法治化、构建大格局”为主线，深入开展“信访业务规范化建设评查、大督查大接访大调研、寻找最美信访干部”三项活动，着力推进信访部门政治机关建设、信访工作法治化、信访问题源头治理和积案化解、信访工作体制机制改革、信访干部队伍建设五项重点任务，全面推动新时代信访工作高质量发展，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新的贡献。

一是大力推进信访部门政治机关建设。扎实开展政治机关意识教育、对党忠诚教育，自觉同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致。始终坚持用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑、指导实践、推动工作，持续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，进一步发挥好信访工作政治功能和重要作用，持续提升做好信访工作的能力和水平。

二是全面推进信访工作法治化。紧紧围绕信访工作法治化总体目标，严格落实《信访工作条例》和“路线图”。按照“五个法治化”、“四个到位”要求，精准规范转送交办督办信访事项。用好“三项建议”强化监督追责。大力加强信访信息化建设，充分发挥信访工作联席会议机制作用，使群众的每一项诉求都有人办理，群众的每一项诉求都依法推进，实现权责明、底数清、依法办、秩序好、群众满意。狠抓信访业务规范化建设，开展信访业务规范化建设评查，不断推进信访工作法治化往深处走、往实里落。

三是持续推进信访问题源头治理和积案化解。坚持和发展新时代“枫桥经验”，继续在信访问题标本兼治上求实效。抓紧“治本”的一端，深入推进信访问题源头治理三年攻坚行动。巩固“治标”的一端，进一步推动信访积案化

解常态长效。进一步完善基层信访工作格局，把矛盾纠纷化解在基层和萌芽状态。

四是纵深推进信访工作体制机制改革创新。全面贯彻落实党和国家机构改革各项要求，全力支持配合做好各级机构改革相关工作，进一步完善理念思路、优化制度机制、创新方法手段，持续改进和完善信访业务工作机制，进一步畅通和规范群众信访重要渠道。进一步健全优化多元共治机制，积极推进人民建议征集工作，让群众的聪明才智成为社会治理创新的不竭源泉。

五是着力推进堪当时代重任的高素质信访干部队伍建设。坚持新时代好干部标准，努力锻造让党中央放心、让人民群众满意的模范机关和过硬队伍，为信访事业发展提供坚强组织保障。大力弘扬“四下基层”优良作风，推动领导干部接访下访，及时回应群众诉求，依法保障群众权益。精心组织开展第三届“寻找最美信访干部”活动，加大对典型经验和优秀模范的正面宣传。大力提升依法履职的素质能力，深入开展“大督查大接访大调研”活动，提高效率、转变作风、服务基层和群众。始终把纪律和规矩挺在前面，进一步加强党风廉政建设，严格执行中央八项规定及其实施细则精神，坚决守住“四条底线”、做到“五个拒绝”。

与会人员进行了深入热烈的讨论。大家感到，过去一年信访工作之所以取得显著成效，根本在于有习近平总书记领航掌舵，有习近平新时代中国特色社会主义思想科学指引。大家认为，通过这次会议，进一步深化了对习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想的认识，深化了对党中央关于信访工作重大决策部署的认识，深化了对做好当前和今后一个时期信访工作总体要求和重要任务的认识，纷纷表示要自觉把信访工作放在党和国家工作大局中谋划推进，始终带着感情和责任为群众排忧解难，真抓实干、攻坚克难，把党中央各项决策部署落到实处，不断开创信访工作新局面。

会议对落实 2024 年重点任务提出要求，强调要提升政治站位抓落实，进一步强化政治意识、大局观念、底线思维，切实将党中央关于信访工作的决策部

署转化为实际行动。要坚持依法规范抓落实，全面推进信访工作法治化，优化细化信访工作业务规范，严格落实好各项“规定动作”，在依法办、抓规范、解难题中确保开好局、起好步、见实效。要压紧压实责任抓落实，把强化责任作为抓好信访工作的“牛鼻子”，对照各项措施明确分工、细化时间表，加强跟踪问效，以责任落实推动工作落实。要锤炼过硬作风抓落实，以“时时放心不下”的责任感、“马上就办”的效率和“办就办好”的劲头，真正把工作做到群众心坎上，以优异成绩迎接中华人民共和国成立 75 周年。

国家信访局副局长范小毛主持会议，副局长李自军、孙建立、金艳丽出席会议。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。9 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）局长（主任），中央和国家机关有关单位办公厅（室）或相关司局分管负责人，国家信访局副司级以上干部参加会议。

中央信访工作联席会议办公室召开专题会 传达学习推进信访工作法治化全国视频会议精神

国家信访局 2023 年 12 月 29 日

12 月 28 日，中央信访工作联席会议办公室召开专题会，传达学习推进信访工作法治化全国视频会议精神，研究讨论全面推进信访工作法治化实施意见，就进一步完善推进信访工作法治化联络员制度征求意见建议，研究贯彻落实措施。中央社会工作部副部长、中央信访工作联席会议办公室主任、国家信访局局长李文章主持会议并讲话。

会议传达了推进信访工作法治化全国视频会议精神，对全面推进信访工作法治化实施意见有关情况 and 建立全面推进信访工作法治化联络员制度作了说明。中央纪委国家监委机关、中央政法委、中央依法治国办（司法部）、最高人民法院、最高人民检察院、公安部、人力资源社会保障部、住房城乡建设部、金融监管总局等 9 个单位作了交流发言。大家一致认为，党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央将信访工作法治化作为全面依法治国的重要内容进行部署推进，一系列安排部署充分体现了党中央对推进信访工作法治化的高度重视和坚定决心。推进信访工作法治化，是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的必然要求，是推进中国式现代化的必然要求，是贯彻落实《信访工作条例》等法律法规的必然要求，是坚持和发展新时代“枫桥经验”的必然要求。

会议指出，中央信访工作联席会议召开推进信访工作法治化全国视频会议，充分肯定了党的二十大以来信访工作取得的显著成效，深刻阐明了推进信访工作法治化的重大意义；明确指出推进信访工作法治化的目标任务是群众的每一项诉求都有人办理，群众的每一项诉求都依法推进，实现权责明、底数清、依法办、秩序好、群众满意。全国视频会议对全面推开信访工作法治化进

行了动员部署，要求从明年1月1日起，信访工作法治化全面推开，围绕预防、受理、办理、监督追责、维护秩序等“五个法治化”扎实做好各项重点任务；强调要加强对推进信访工作法治化的组织领导，完善各级联席会议办公室人员组成，组建工作专班，实体化运行，协同推进信访工作法治化。

会议强调，要提高政治站位，认真学习领会推进信访工作法治化全国视频会议精神，准确把握推进信访工作法治化核心要义、精神实质、工作要求，切实把思想、行动统一到全国视频会议精神上来。要充分认识制定出台法治化实施意见的重要意义，把实施意见起草好、贯彻好、落实好。要加强《信访工作条例》学习培训，把信访法治化“路线图”和工作指南作为重点，确保人人熟悉、人人掌握，以扎实的工作成效坚定拥护“两个确立”、坚决做到“两个维护”。

会议要求，要提前谋划部署，主动担当作为，充分发挥信访工作联席会议及其办公室职责作用，发挥联络员机制作用，一起研究、一起推进，在深入推进信访工作法治化方面当先锋、做表率。要加强协调沟通，在维护秩序法治化、涉法涉诉信访问题化解以及信息系统联通等方面取得新成效。要加强有效监督、精准问责，细化科学规范的监督追责办法，确保监督追责可落地、可操作。要切实履行主体责任，按照信访法治化“路线图”和工作指南，依法按程序处理职责范围内的信访事项，做到程序规范、实体到位。要按照系统抓、抓系统的要求，坚持惠民生、控风险、早化解、固基础，通过依法科学民主决策，落实源头预防责任。对群众反映强烈的突出问题，及时研究完善政策，推动矛盾批量化解，切实提升信访工作的法治化水平。

国家信访局副局长范小毛、李自军、孙建立、金艳丽出席会议。中央信访工作联席会议成员单位有关同志，国家信访局各司室负责同志参加会议。

民政部关于印发《民政信访工作办法》的通知

各省、自治区、直辖市民政厅（局），各计划单列市民政局，新疆生产建设兵团民政局；各司（局），中国老龄协会，各直属单位：

《民政信访工作办法》已经2024年第2次部务会审议通过，现印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

民政部

2024年1月20日

民政信访工作办法

第一章 总则

第一条 为了坚持和加强党对民政信访工作的全面领导，做好新时代民政信访工作，保持党和政府同人民群众的密切联系，根据《信访工作条例》和国家有关规定，结合民政信访工作实际，制定本办法。

第二条 民政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，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，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，践行“民政为民、民政爱民”工作理念，服务民政工作大局，维护群众合法权益，化解民政信访突出问题，促进社会和谐稳定。

第三条 民政信访工作应当遵循下列原则：

（一）坚持党的全面领导。把党的领导贯彻到民政信访工作各方面和全过程，确保正确政治方向。

（二）坚持以人民为中心。践行党的群众路线，倾听群众呼声，关心群众疾苦，千方百计为群众排忧解难。

（三）坚持落实信访工作责任。党政同责、一岗双责，属地管理、分级负责，谁主管、谁负责。

（四）坚持依法按政策解决问题。将信访纳入法治化轨道，依法维护群众权益、规范信访秩序。

（五）坚持源头治理化解矛盾。多措并举、综合施策，着力点放在源头预防和前端化解，把可能引发信访问题的矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。

第四条 各级民政部门应当畅通信访渠道，做好民政信访工作，认真处理信访事项，倾听人民群众建议、意见和要求，接受人民群众监督，为人民群众服务。

第二章 信访工作体制

第五条 本各级民政部门要坚持和加强党对民政信访工作的全面领导，应当成立民政信访工作领导小组，构建党组（委）统一领导、信访工作领导小组协调、信访工作机构推动、各方齐抓共管的民政信访工作格局。

各级民政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。

地方各级民政部门在本级党委和政府领导及上级民政部门指导下开展信访工作。

第六条 各级民政部门应当落实本级信访工作联席会议确定的工作任务和议定事项，及时报送落实情况；及时将民政领域疑难和敏感信访问题提请本级信访工作联席会议研究。

第七条 各级民政部门应当建立健全科学民主决策、信访矛盾排查化解、信访督办等工作机制，提升民政信访工作的科学化、制度化、规范化水平。

县级民政部门应当保持与乡镇党委和政府、街道党工委和办事处联合处理民政领域信访问题的渠道畅通，及时将矛盾纠纷化解在基层。

第八条 各级民政部门应当根据信访工作形势任务，明确负责信访工作的机构或者人员履行下列职责：

- （一）受理、转送、交办民政信访事项；
- （二）向信访人宣传有关法律、法规、规章和政策，提供有关信访事项的咨询服务；
- （三）协调解决重要民政信访问题以及本单位出现的信访突发事件；
- （四）督促检查重要信访事项的处理和落实；
- （五）分析研判民政信访形势，征集人民建议，提出工作建议；
- （六）总结交流信访工作经验，指导下级民政部门的信访工作；
- （七）承办上级机关交办的信访事项，以及本级党组（委）交办的其他事项。

第九条 各级民政部门应当加强信访工作机构建设，选优配强信访工作干部，配备与形势任务相适应的工作力量，引入社会工作者、律师、心理咨询师等专业社会力量参与信访工作，加强信访工作人员教育培训，打造高素质专业化信访干部队伍；建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼，以及信访干部轮岗交流制度，进一步增强信访干部队伍活力。加强信访接待场所建设，并设置无障碍设施，方便残疾人、老年人进行信访活动。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。

从事民政信访工作的人员按照国家有关规定享受信访岗位津贴。

第三章 信访事项的提出和受理

第十条 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，向各级民政部门反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，有关民政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。

第十一条 各级民政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、查询信访事项处理进展以及结果的方式等相关事项，在其信访接待场所或者网站公布与民政工作有关的法律、法规、规章和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。

各级民政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民政领域突出问题，听取群众的意见和建议。

第十二条 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，有关部门应当在全国民政信访信息系统（以下简称信访信息系统）中如实记录。

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、办理民政部门的上级民政部门又提出同一信访事项的，上级民政部门不予受理。

第十三条 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民政部门或者上一级机关、单位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。

地方各级民政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。

第十四条 各级民政部门应当加强信访工作信息化、智能化建设，加强信访信息系统应用，及时将收到的信访人直接提出的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。

第十五条 各级民政部门收到信访事项，应当予以登记，并区分情况，在15日内分别按照下列方式处理：

（一）对属于本级民政部门职权范围的，应当告知信访人接收情况以及处理途径和程序。

（二）对属于下级民政部门职权范围的，按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，转送、交办有权处理的下级民政部门，并告知信访人转送、交办去向。

（三）对不属于本级民政部门或者民政系统职权范围的，应当告知信访人向有权处理的机关、单位提出。

（四）对转送信访事项中的重要情况需要反馈办理结果的，要求相关民政部门在指定办理期限内反馈结果，提交办结报告。

对信访人直接提出的信访事项，民政部门能够当场告知的，应当当场告知；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民政部门转送、交办的信访事项，不属于本级民政部门职权范围的，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民政部门核实同意后退回，并交还相关材料。

第十六条 各级民政部门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和政府，通报相关主管部门和本级信访工作联席会议办公室，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 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）在民政部门办公场所周围非法聚集，围堵、冲击民政部门，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、威胁民政部门工作人员，非法限制他人人身自由，或者毁坏财物；

（四）在民政部门信访接待场所滞留、滋事，或者将生活不能自理的人弃留在民政部门信访接待场所；

（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。

第四章 信访事项的办理

第十八条 各级民政部门及其工作人员应当根据各自职责和有关规定，按照诉求合理的解决问题到位、诉求无理的思想教育到位、生活困难的帮扶救助到位、行为违法的依法处理的要求，依法按政策及时就地解决群众合法合理诉求，维护正常信访秩序。

第十九条 各级民政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。

各级民政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，并引导信访人向有关政法部门提出。

各级民政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。

第二十条 各级民政部门对信访人反映的情况、提出的意见建议类事项，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。

信访人反映的情况、提出的意见建议，对国民经济和社会发展或者对改进

工作以及保护社会公共利益有贡献的，应当按照有关规定给予奖励。

第二十一条 对信访人提出的检举控告类事项，各级民政部门纪检监察机构或者有权处理的民政部门应当依法依纪依规接收、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。

第二十二条 对信访人提出的申诉求决类事项，有权处理的民政部门应当区分情况，分别按照下列方式处理：

（一）可以通过行政复议、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。

（二）可以通过党员申诉、申请复审等解决的，导入相应程序处理。

（三）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。

（四）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。

第二十三条 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。

有权处理的民政部门作出支持信访请求意见的，应当督促有关内设机构、单位执行；不予支持的，应当做好信访人疏导教育工作。

地方各级民政部门对于疑难复杂信访事项在作出处理意见前，应当报上级民政部门审核同意后送达信访人。

第二十四条 对本办法第二十二条第四项规定的信访事项，应当自受理之日

起 60 日内办结；情况复杂的，经本级民政部门负责同志批准，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。

第二十五条 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 日内请求原办理民政部门的上一级机关、单位复查。收到复查请求的民政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。

第二十六条 信访人对民政部门作出的复查意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内向复查民政部门的上一级机关、单位请求复核。收到复核请求的民政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。

复核民政部门可以按照本办法第二十二条第四项的规定举行听证，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。

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，各级民政部门不再受理。

第二十七条 各级民政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。

各级民政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 监督和追责

第二十八条 各级民政部门应当强化对信访工作的考核，实行信访工作责任制，对信访工作中失职、渎职行为，依法追究有关责任人员的责任；对在信访工作中作出突出成绩的单位或者个人，可以按照有关规定给予表彰和奖励。

第二十九条 各级民政部门信访工作机构发现本级民政部门内设机构、单位，下级民政部门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，应当及时向本级民政部门党组（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本级民政部门内设机构、单位，下级民政部门及其工作人员，应当向有管理权限的机关、单位提出追究责任的建议。

对民政部门信访工作机构提出的改进工作、完善政策、追究责任的建议，有关民政部门应当书面反馈采纳情况。

第三十条 因下列情形之一导致信访事项发生，造成严重后果的，对有关民政部门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）拒不执行有权处理民政部门作出的支持信访请求意见。

第三十一条 对负有受理信访事项职责的民政部门有下列情形之一的，应当予以改正；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）未在规定期限内告知信访人是否受理信访事项。

第三十二条 对信访事项有权处理的民政部门有下列情形之一的，应当予以改正；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以及上级民政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。

第三十三条 有关民政部门及其领导干部、工作人员有下列情形之一的，应当予以改正；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；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，损害党群干群关系；

(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。

第三十四条 信访人违反本办法第十三条、第十七条规定的，工作人员应当对其进行劝阻、批评或者教育。

信访人滋事扰序、缠访闹访情节严重的，捏造歪曲事实、诬告陷害他人的，有关民政部门应当及时报请公安机关依法进行处置。

第六章 附则

第三十五条 在信访事项办理过程中形成的文件、材料按照档案管理的有关

规定统一归入本单位文书档案。

第三十六条 本办法由民政部办公厅负责解释。

第三十七条 本办法自 2024 年 2 月 1 日起施行。