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** 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，引入社会工作师、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，有关民政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、提出的建议意见类事项，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、提出的建议意见，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。