
人事部办公厅关于印发《人事部信访工作规定》的通知(2005)

人事部办公厅关于印发《人事部信访工作规定》的通知
(2005 年 5 月 13 日 国人厅发[2005]46 号)

部内各司级单位：

《人事部信访工作规定》已经人事部第 40 次部务会议审议通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

人事部信访工作规定

第一章 总 则

第一条 为了保持同人民群众的密切联系，保护信访人的合法权益，规范人事部的信访工作，根据《信访条例》，结合实际，制定本规定。

第二条 人事部及各司级单位应当做好信访工作，认真处理来信、来电，接待走访，倾听人民群众的意见、建议和要求，接受人民群众的监督，努力为人民服务。

第三条 人事部应当科学、民主决策，依法履行职责，从源头上预防导致信访事项的矛盾和纠纷。

第四条 人事部信访工作坚持属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，依法、及时解决问题与疏导教育相结合的原则。

第二章 职责分工

第五条 按照建立“统一领导、部门协调，统筹兼顾、标本兼治，各负其责、齐抓共管”的信访工作格局的要求，完善人事部分工接访与联合接访相结合的机制，及时做好信访事项的处理工作。

第六条 办公厅是人事部信访工作的职能部门。办公厅内设信访处，其主要职责是：

(一)综合管理信访人以书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式提出的信访事项的处理工作。受理、交办、转送信访人提出的与人事工作相关的信访事项。

(二)承接和转办领导和上级机关交由人事部处理和有关部门要求协办的信访事项。

(三)协调处理涉及部内两个司级单位以上的信访事项。

(四)督促检查部内各司级单位和人事系统对信访事项的处理。

(五)做好信访信息工作，研究、分析信访事项中带有普遍性、政策性、倾向性的问题，为领导决策服务。

(六)指导部内各司级单位和人事系统的信访工作，组织信访干部培训，不断提高其政策、业务水平和依法处理信访问题的能力。

(七)承办领导交办的其他信访事项。

第七条 部领导及各司级单位负责同志要阅批重要来信、接待重要来访、研究解决信访工作涉及本单位业务的突出问题。

各司级单位应有一位负责同志分管本单位的信访工作，并确定一名工作人员具体承担本单位的信访事宜，负责保持与办公厅信访处联络并建立健全处理信访事项登记、转办、交办、督办等制度，确保信访工作渠道畅通。各单位的主要职责是：

(一)处理属于本单位职责范围的来信（包括书信、传真、电子邮件）和电话访。

(二)负责 5 人以上集体走访的接谈处理工作和重大、复杂、疑难信访事项的政策答复工作。

(三)承办上级交办和办公厅转办的信访事项。

(四)承担信访事项的情况反映和数据统计工作。

第三章 受理范围

第八条 下列信访事项，应当受理：

(一)咨询人事政策法规的。

(二)对人事工作提出意见、建议的。

(三)对省(区、市)政府人事部门处理意见和复查意见不服，提出复查或复核诉求的。

(四)领导和上级机关批办、交办应由人事部受理的。

(五)其他应受理的信访事项。

第九条 下列信访事项，不予受理：

(一)属于全国人民代表大会以及全国人民代表大会常务委员会、最高人民法院、最

高人民检察院和党中央、国务院其他部门职权范围的。

(二)已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的。

(三)经过办结、复查和复核，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。

(四)信访事项已经受理或者正在办理的，信访人在规定期限内再提出同一信访事项的。

第十条 收到信访事项后，部内各司级单位能够当场答复是否受理的，应当当场书面答复；不能当场答复的，应当自收到信访事项之日起 15 日内书面告知信访人是否受理。信访人姓名(名称)、住址不清的除外。

对本规定第九条第(一)、(二)项信访事项，在告知不予受理的同时，还应告知信访人向有关部门或依照有关法律、行政法规规定程序向有关机关提出。

第四章 来信的处理

第十一条 对信访人的采信(包括给人事部和各单位的来信)按职责分工处理。来信提出的信访事项属于本规定第九条(一)、(二)项不予受理范围的，由办公厅信访处按规定书面告知来信人不予受理；属于本规定第九条(三)、(四)项不予受理范围的，由部内各司级单位书面告知信访人不予受理。

第十二条 部内各司级单位对信访人的来信，确认受理的，应在规定时间内告知信访人予以受理，并按下列规定办理：

(一)咨询政策的，自受理之日起 60 日内书面给予答复。

(二)提出意见、建议的，应留存作为研究制定政策的参考，并自受理之日起 60 日内书面告知来信人。

(三)提出复查或复核诉求的，自收到之日起 30 日内提出复查或复核意见，并予以书面答复。

对重大、复杂、疑难的信访事项，办理复查或复核的单位，可以举行听证。听证所需时间不计算在前款规定的期限内。

(四)领导和上级机关批办、交办应由人事部受理的，应自收到之日起 60 日内办结；情况复杂的，经本单位分管信访工作的领导同意，可以适当延长办理期限，延长期不得超过 30 日，并告知信访人延期理由。

第十三条 对带有普遍性、倾向性、苗头性，可能造成社会影响的重要来信；有关人事政策方面的重要意见和建议的来信；国内外知名人士的重要来信；反映对重大问题不予解

决、明显违反政策的来信及其他需要经领导同志阅批的来信，要及时摘要并附原件报部领导阅示，按照领导批示办理。

第五章 电话访的处理

第十四条 对以单位名义采用电话形式咨询政策，反映情况和提出意见、建议的按照职责分工由部内各司级单位负责处理。

第十五条 对个人电话访，办公厅信访处接到后，能予以答复的，应及时给予答复；不能予以答复的，要做好电话记录，请职能部门提出意见，办公厅信访处予以答复。部内各司级单位接到个人电话访，属于本单位职责范围的，应及时予以答复；不属于本单位职责范围的，应告知信访人负责此项工作的部门或办公厅信访处联系方式。

第六章 走访的处理

第十六条 办公厅信访处负责接待走访。对走访人提出的信访事项，能够当场解决的，要予以解决；不能当场解决的，要告知走访人处理的时限和解决方式，并在规定时限内办结。

第十七条 专业性、政策性较强的个人访由办公厅信访处商有关职能部门处理。5 人以上的群体走访，相关职能部门应派人接谈。

第十八条 发生 50 人以上大规模的群体走访，按《人事部处置突发群体性上访事件工作预案》处置，办公厅负责组织登记，并与各地驻京工作组、国家信访局、公安机关等单位联系，有关职能部门负责接谈，机关服务中心负责后勤保障。

第十九条 走访人有下列情形之一的，办公厅信访处要对其进行劝阻、批评或者教育，同时与公安机关及信访人居住地的省（区、市）驻京工作组联系，协助做好处置工作：

（一）在人事部机关办公场所周围非法聚集，围堵、冲击部机关，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、威胁机关工作人员，或者非法限制他人人身自由。

（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、串连、胁迫、以财物诱使、幕后操纵他人信访或者以信访名义借机敛财的。

（六）扰乱公共秩序、妨害国家和公共安全的其他行为。

接访人员要注意观察走访人的情绪，掌握动态，避免矛盾激化，防止事态扩大。

第二十条 节假日或非工作时间发生集体走访，由部值班室人员通知办公厅和有关单位，做好接待处置工作。

第七章 工作纪律与奖励惩戒

第二十一条 信访工作人员应自觉遵守职业道德，不得收受信访人及其亲友的馈赠或接受宴请。如本人与信访事项或者信访人有直接利害关系的，应当回避。

第二十二条 信访人提出的建议、意见，对改进人事工作或者人事部机关工作有贡献的；工作人员在信访工作基础建设、处理信访事项等方面成绩显著，维护机关工作秩序和社会稳定做出突出贡献的，应给予奖励。

第二十三条 违反《信访条例》和本规定，将信访人的检举、揭发材料或者有关情况透露、转给被检举、揭发人员或者单位的，依法给予行政处分；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，或者授意他人隐瞒、谎报、缓报，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，依法给予行政处分。

第二十四条 违反《信访条例》和本规定，有下列情形之一的，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，依法给予行政处分：

（一）对属于职权范围的信访事项不予受理或者对收到的信访事项不按规定登记的。

（二）未在规定的期限内书面告知信访人是否受理信访事项的。

（三）在处理信访事项过程中，作风粗暴，激化矛盾或者打击报复信访人的。

（四）推诿、敷衍、拖延信访事项办理或者没有正当理由，未在规定期限内办结信访事项的。

（五）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以支持的。

第八章 附 则

第二十五条 本规定由办公厅负责解释。

第二十六条 本规定自印发之日起执行。2003年9月15日印发的《人事部信访工作规定》（国人厅发[2003]23号）同时废止。