

# 关于加强纪检监察基层信访举报工作的意见

纪检监察基层信访举报工作（以下简称基层信访举报工作）是指县及县以下基层信访举报工作。基层信访举报工作是纪检监察机关联系群众、获取信息和案件线索的重要渠道，是一项十分重要的基础性工作。加强基层信访举报工作对于密切党同人民群众的血肉联系，推动党风廉政建设和反腐败斗争的深入开展，维护社会稳定有着十分重要的意义。近年来，基层信访举报工作不断进步和发展，取得了可喜的成绩。但随着民主法制的不断加强，党风廉政建设和反腐败斗争的不断深入，基层信访举报工作还不适应新的形势和要求，影响和制约着信访举报工作的深入开展和职能作用的发挥，亟待进一步改进和加强。

## 一、明确指导思想、基本任务

1. 基层信访举报工作的指导思想是：以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，坚持与时俱进，执政为民，不断拓宽和畅通信访渠道，维护党员群众的合法权益，认真处理检举控告和申诉，化解矛盾，维护社会稳定，坚持信访举报工作的法制化方向，紧紧依靠人民群众，充分发挥职能作用，为改革、发展、稳定大局服务，为党风廉政建设和反腐败斗争服务。

2. 基层信访举报工作的基本任务是：受理检举、控告和申诉，为查办案件提供线索；提供信访信息，为领导科学决策提供依据；解决信访问题，切实维护和保障信访举报人的合法权益；化解矛盾，消除不安定因素，维护社会稳定。

3. 基层信访举报工作的总体要求是：县一级坚持多办少转，乡镇及街道社区等基层单位只办不转；狠抓初信初访，就地解决信访问题；解决信访问题实行综合治理。

## 二、加强领导、强化责任

4. 切实加强领导。纪检监察机关对信访举报工作负重要领导责任，要把信访举报工作纳入纪检监察工作总体部署，充分发挥各职能部门的作用。主要负责同志要亲自抓，要有一名副书记（常委、副局长）分管。要定期听取信访举报工作情况汇报，研究、部署工作，并加强检查指导。要及时阅批信访举报件，亲自处理信访问题。对重要的集体访，要亲自接待并组织、协调有关部门认真处理。要负责或参与同被举报人的谈话，负责或指导对疑难信访案件的调查处理。

5. 建立健全信访举报工作制度。要健全举报制度，切实保障基层党员、干部、群众的批评权、检举权、申诉权和控告权等合法权益。要建立信息报送和情况反馈制度，定期向同级党委、政府和上级纪检监察机关报告信访举报工作情况。上级纪检监察机关通报的信访举报情况或交办的信访举报事项，要尽快了解核实并予以反馈。要建立定期分析信访举报情况制度，针对不同情况，采取解决措施。要建立和坚持领导接待群众制度，署实名举报受理回复制度和举报有功奖励制度。要加强管理，对群众信访举报必须逐件登记，逐步建立和完善内部制约监督机制。

6. 加强基础建设。县一级要设立信访室（举报中心），配足配强与工作任务相适应的信访干部，要努力改善办公条件，及时解决存在的困难和问题。乡镇、街道社区、国有控股企业要有专兼职工作人员负责处理信访举报。要加大培训、考核力度，努力提高信访干部的政治素质和业务素质，教育、引导信访干部解放思想、与时俱进、勤政为民，依法开展工作。

### 三、正确对待和妥善处理群众信访举报

7. 正确认识和对待群众的信访举报行为。要从维护、保障群众民主权利，维护、实现群众根本利益，加强社会主义政治文明的高度来认识和对待群众的信访举报行为，任何组织和个人都不得以各种理由或借口压制、限制群众举报，不准对群众的检举控告和申诉敷衍塞责、对批评意见听而不闻、对群众疾苦视而不见。对群众揭发党和国家机关及其工作人员违法违纪和不正之风问题，应当支持、鼓励。对检举、控告或反映问题属实、部分属实的，要依法依规实事求是分别予以处理。对失实的，要区分诬告与错告。认定诬告，必须经地、市（含地、市）级以上党委、政府或纪检监察机关批准。对错告的在必要时可由承办机关在一定的场合予以澄清，并教育错告者；对诬告的一定要依法依规严肃处理。要严肃保密纪律，信访举报的内容及举报人的情况不得向无关人员泄露。要保护群众举报，对打击报复举报人的行为要严肃查处。因查办案件确需对匿名举报材料进行文字检验的，必须经地（市）级以上纪检监察机关批准。对上访群众要满腔热情，文明接待，对言辞不当、情绪激烈的，要多做疏导工作。

8. 畅通、拓宽信访举报渠道。要努力营造良好的举报环境，进一步畅通信访举报受理渠道；要畅通解决问题的渠道，保证信访举报问题落到实处，以实际行动取信于民；要畅通双向反馈渠道，上情下达、下情上达，办理结果及时反馈。要拓宽举报渠道，有条件的地方可开通举报网站。

9. 认真办理信访举报事项。对信访举报件务必及时办理，凡属于纪检监察机关受理范围的，要件件有着落、事事有结果。涉及重要情况或问题的，可通过反映情况促使问题得到解决；要发挥纪检监察机关各业务职能部门的作用，整合处理信访举报力量；对急待查明、易查易结及打击报复举报人的问题，要注意发挥行政监察职能，加大直接查办的力度；对思想作风、工作作风、廉洁自律方面的一般问题以及轻微违纪问题，可实施信访监督。对下转的信访举报件要加强督促催办和检查指导，狠抓落实。对中央、省、地级纪检监察机关要求查报结果的，县一级要自办。对信访问题易发、多发或矛盾比较突出的基层单位，县一级要派专人指导，帮助建章立制，限期解决问题。

10. 高度重视、妥善处理群众集体上访。要立足妥善处理单个上访和初信初访，认真解决群众反映的问题。要认真分析集体上访的成因，制定应急预案。一旦出现群众集体上访，要立即组织有关人员迅速赶赴现场，区分不同情况，进行疏导，化解矛盾，尽快平息事态。要妥善处理人民内部矛盾特别是涉及群众切身利益的矛盾。对群众反映强烈的热点问题、倾向性问题，涉及群体利益的问题，可选派群众代表参与调查、核实，协助组织做疏导、化解工作。对重要集体上访，要向同级党委、政府、上级纪检监察机关报告。对越级集体上访，要按照上级机关要求，迅速赶赴现场或接待场所处理，并及时反馈处理结果。要强化目标责任，对因失职渎职造成集体上访影响恶劣的，要追究有关领导、有关部门的责任。对借集体上访而扰乱工作、生产、生活秩序，影响社会稳定的组织者和骨干分子，也要追究责任。

11. 认真对待信访老户。对纪检监察机关受理范围内的要认真分析不能终止信访的原因，凡属处理信访举报措施不力、方法欠妥的要立即纠正，凡属合理的要求要尽快解决；要求过高难以解决的，要做好耐心细致的思想工作；对少数无理取闹、影响正常工作秩序的，请有关部门协助处理。对业务范围外的，要宣传有关规定，明确受理单位，引导到有关部门处理。对信访老户，一律建信访档案，掌握反映的问题、解决落实的过程和结果、本人的要求及相关政策规定等。

#### **四、加强信访协调**

12. 充分发挥纪委组织协调作用，诚心诚意为群众谋利益。对群众反映强烈的重要问题或合理要求，要格外关注，重点帮助，积极帮助疏通办理渠道。必要时，要加强督办。

13. 依靠党委、政府协调处理问题。要经常向党委、政府反映信访举报情况，争取领导的重视与支持。对同时涉及几个部门的问题，要请示党委、政府，确定牵头和参加单位，共同处理解决。应由纪检监察机关牵头处理的问题，要主动协调有关部门共同研究解决。

14. 加强与职能部门密切合作。要主动通报情况，适时交办任务，并加强检查、督办。要虚心听取职能部门意见，共商解决办法。

15. 强化上下级之间的沟通协商。下级纪检监察机关遇到重要情况和问题要及时请示汇报；上级纪检监察机关要支持基层开展工作，在处理信访问题意见不一致时，应认真听取基层意见并主动与下级机关交换意见，求得共识。

#### **五、加强预测预防，综合治理影响稳定的异常访、集体访**

16. 加强宣传、教育、引导。要配合党委、政府对党员、干部进行宣传、教育，增强群众观念、民主意识，勤政为民；要依法行政，依法处理各种矛盾和问题；要科学决策，制定涉及全局和长远发展规划时注意广泛听取群众意见，充分考虑群众承受能力。要采取多种形式，宣传信访举报工作法规，宣传公民在信访举报活动中的权利和义务，教育群众正确行使权力，引导群众归口反映问题，依法信访、逐级信访、署名信访，严格禁止共产党员及国家工作人员煽动、组织、策划、参与集体上访。

17. 加强调查研究和情况分析。要转变作风，主动深入基层、深入群众，了解新形势下信访举报中出现的新情况、新问题，了解党的各项方针、政策在基层的贯彻执行情况，了解群众反映的热点问题，特别要注意集体访、越级访的苗头。要加强综合分析，及时把握信访态势，有针对性地开展工作。

18. 拓宽了解社情民意的渠道。要变群众上访为干部下访，随时掌握群众思想脉搏。要采取设接待站、领导挂牌接访、设点开展咨询、组织下访工作队等形式，千方百计为群众反映情况、解决问题提供便利条件。要和有关部门加强联系，主动收集信息，还可以通过建立联系点、信息点等途径了解情况。

19. 加强信访网络建设。县、乡两级要建立信访工作领导小组，有条件的行政村、街道社区、国有控股企业应设立信访接待场所，聘请信访监督员。信访监督员要选择党性强、作风正派、有威信的党员、群众来担任。信访监督员的职责是：对党员干部遵纪守法和依法行政的行为进行监督；向有关组织反映情况，特别是一些苗头性问题要及时反映；协助基层组织落实信访问题、做思想政治工作，化解矛盾。要采取措施，使信访网络真正发挥作用。

20. 增强工作的前瞻性。对重大方针、政策、决定出台后和重要节日、重大活动、重要工程的实施等过程中可能出现的不安定因素要进行预测、排查，并采取措施予以防范。

21. 以加强基层民主法制建设为契机，努力从源头上减少信访问题的发生。要协助党委、政府完善决策机制，实行民主决策和民主管理，充分反映民意。要配合有关部门搞好村务公开、厂务公开、政务公开，增加工作透明度和群众知情权。在干部的选拔、任用工作中，要充分发挥群众监督和组织监督的作用。

22. 建立快速反应、快速处理机制。对到纪检监察机关的重大集体访；采取静坐、围堵和冲击党政机关大门、拦截领导汽车等有过激行为的上访；行凶、自

杀或携带危险品、爆炸物品上访等紧急、重要情况，在果断处置的同时，务必及时上报有关部门。对群众反映的问题，属于本级纪检监察机关受理范围的，及时作出处理；属于上级管辖的，立即上送；对不属于受理范围的，要尽快移送、疏导到有关部门。对故意扰乱工作秩序、不听劝告的，要立即请公安部门协助处理。

## **六、加强指导和督促检查**

23. 中央、省级纪检监察机关对基层信访举报工作要加强指导。通过部署工作、制定计划、建立制度、建立联系点或跟踪点、总结推广经验、举办培训班、开展理论研究等形式搞好宏观指导。要通过督办案件、协调解决信访问题等方法进行具体指导。

24. 地（市）级纪检监察机关对基层信访举报工作要进行督促检查。检查基层对上级部署工作的落实情况、规章制度的执行情况、信访案件办理情况，检查基层受理的信访举报件的处理情况，检查基层信访机构、人员配备、网络建设情况等，发现问题，及时帮助解决。

25. 实行目标管理。各省要根据实际情况，以提高信访案件按期结案率、初信初访办结率，减少越级信访、重复信访、集体上访为重点，提出切实可行的数量、质量、效率等管理目标，努力把问题解决在基层，把矛盾化解在基层。