
民政信访工作办法(2011)

中华人民共和国民政部令

(第 43 号)

《民政信访工作办法》已经 2011 年 6 月 30 日民政部部务会议通过，先予公布，自 2011 年 9 月 1 日起施行。

部 长 ***

二〇一一年七月一日

民政信访工作办法

第一章 总 则

第一条 为了加强民政信访工作，保护信访人的合法权益，维护信访秩序，促进社会和谐稳定，根据《信访条例》和国家有关规定，结合民政工作实际，制定本办法。

第二条 本办法所称信访，是指公民、法人或者其他组织采取书信、电话、走访、电子邮件、传真等形式，向民政部门反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，依法由民政部门处理的活动。

第三条 民政信访工作遵循下列原则：

- (一) 属地管理、分级负责；
- (二) 依法处理与疏导教育相结合。

第四条 各级民政部门应当成立民政信访工作领导小组，建立统一领导，各负其责、分工协作、齐抓共管的信访工作格局。

各级民政部门负责人应当阅批重要来信、接待重要来访、定期听取信访工作汇报，研究解决信访工作中的突出问题。

第五条 各级民政部门应当完善依法、科学、民主决策机制、重大决策社会风险评估机制、信访问题排查化解机制、信访督办工作机制，从源头上减少和预防社会矛盾的发生，及时将矛盾纠纷化解在基层。

第六条 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；对在信访工作中做出突出成绩的单位和个人给予奖励。

第二章 信访工作机构和人员

第七条 各级民政部门的信访工作机构负责落实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人民政府领导和上级民政部门指导下开展信访工作。

信访接待场所应当设置无障碍设施，方便残疾人、老年人进行信访活动。

第八条 各级民政部门内设机构应当按业务分工承办职权范围内的信访事宜。对本部门信访工作机构转办的信访事项，应当认真、及时办理，并在规定时限内回复办理结果。

第九条 民政信访工作机构履行下列职责：

- （一）受理信访人提出的信访事项；
- （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）向本级民政部门有关内设机构、下级民政部门转送、交办信访事项；
- （四）承办上级民政部门和本级人民政府交办处理的信访事项；
- （五）督促检查、协调信访事项的处理和落实情况；

-
- (六) 研究、分析信访情况，及时提出完善政策或者改进工作的建议；
 - (七) 总结交流信访工作经验，指导下级民政部门的信访工作；
 - (八) 向本级民政部门 and 上一级民政部门定期报送信访情况分析统计报告。

第十条 民政信访工作人员遵守下列规定：

- (一) 尊重信访人，不得刁难、歧视信访人；
- (二) 恪尽职守，秉公办事，依法及时处理信访事项，不得推诿、敷衍、拖延；
- (三) 妥善保管信访材料，不得丢失、隐匿或者擅自销毁；
- (四) 遵守保密制度，不得将信访人的检举、揭发材料及有关情况透露或者转给被检举、揭发的人员或者单位。
- (五) 与信访事项或者信访人有直接利害关系的，应当回避。

第十一条 各级民政部门应当重视对信访干部的培养、使用和交流。

民政信访工作人员享受本级人民政府的信访岗位津贴。

第三章 信访渠道

第十二条 民政部门应当在信访接待场所、本部门网站或者通过其他方式向社会公布下列事项：

- (一) 信访工作机构的通信地址、电子信箱、投诉电话、信访接待的时间和地点；
- (二) 本部门信访事项受理范围；
- (三) 与民政信访工作有关的法律、法规、规章和信访事项的处理程序；
- (四) 查询信访事项处理进展及结果的方式；
- (五) 其他为信访人提供便利的相关事项。

第十三条 建立设区的市、县两级人民政府民政部门负责人信访接待日制度，协调解决相关信访问题；对信访人反映的突出问题，可以约访信访人，并协调解决相关信访问题。

第十四条 各级民政部门应当定期下访，听取群众的意见和建议，建立健全民政舆情汇集和分析机制。

第十五条 各级民政部门应当充分利用现有政务信息网络资源，提高信访工作信息化水平，为信访人在当地提出信访事项、查询信访事项办理情况提供便利。

第十六条 各级民政部门应当建立有利于迅速解决矛盾纠纷的工作机制，可以邀请相关社会工作服务机构、法律援助机构等参与信访工作。

第四章 信访事项的受理

第十七条 民政信访工作机构收到信访事项后，应当进行登记。

登记内容包括：登记号、登记人、信访人姓名、性别、住址、收到信访事项的日期、信访事项摘要、联系方式。

第十八条 民政信访工作的受理范围根据同级人民政府规定的工作职能确定。

民政信访工作机构对信访事项，按下列方式处理：

（一）属于本级民政部门工作职能范围的信访事项，应当直接受理，并根据所反映问题的性质、内容确定办理机构；

（二）信访事项涉及下级民政部门的，应当转下级民政部门办理。对其中的重要信访事项，可以向下级民政部门进行交办，要求其在规定的期限内反馈结果，并提交办结报告；

（三）属于本级民政部门所属单位办理的信访事项，应当转送或者交办相关单位办理；

（四）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信访事项，应当告知信访人依照有关法律、行政法规规定的程序向有关机关提出；

（五）依法不属于民政部门业务范围的事项，应当口头或者书面告知信访人向有权处理的人民政府或者部门提出。

第十九条 民政信访工作机构能够当场受理信访事项的，应当当场受理并出具受理通知；不能当场受理的，应当自收到信访事项之日起十五日内决定是否受理并书面告知信访人。对重复信访、信访人的姓名（名称）、住址不清楚的除外。

第二十条 民政信访工作机构应当建立信访事项处理预案。对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，应及时向本级人民政府和上级民政部门报告，并在职责范围内采取措施，果断处理，防止不良影响的发生、扩大。

第五章 信访事项的办理和督办

第二十一条 各级民政部门对其办理的信访事项，应当依照国务院《信访条例》第三十二条的有关规定作出信访处理意见，并书面答复信访人。

第二十二条 民政信访工作机构对于以下情形，分别按照下列方式处理：

（一）信访事项已经解决并且信访人接受办理结果，经信访人签字同意，可以视同书面答复；

（二）多人提出共同信访事项的，可以对代表人作出答复；

（三）咨询及建议、意见类信访事项，可以口头或者书面答复。

第二十三条 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人批准，可以适当延长办结期限，但延长期限不得超过 30 日，并应当告知信访人延期理由。

第二十四条 信访人对民政部门作出的信访事项处理意见不服的，可以依照《信访条例》和国务院有关规定申请复查或者复核。

收到复查或者复核请求的民政部门应当自收到复查或者复核请求之日起 30 日内提出复查或者复核意见，并书面答复信访人。

信访事项的办理、复查意见作出后，信访人无正当理由未在规定期限内提出复查、复核申请的，或者信访人对复核意见不服，仍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。

第二十五条 下级民政部门有下列情况之一的，上级民政部门应当督办，并提出改进建议：

（一）应当受理而拒不受理信访事项的；

（二）未按规定的办理期限办结信访事项的；

-
- （三）未按规定程序办理信访事项的；
 - （四）未按规定反馈重要信访事项办理结果的；
 - （五）办理信访事项推诿、敷衍、拖延的；
 - （六）不执行信访处理意见或者复查、复核意见的；
 - （七）其他需要督办的情形。

收到督办意见和建议的机构应当在 30 日内书面反馈情况；未采纳督办意见和建议的，应当说明理由。

第二十六条 下级民政部门及其人员在信访工作中有推诿、敷衍、拖延、弄虚作假以及无正当理由拒不接受督办意见和建议等行为，造成严重后果的，上级民政部门可以依法建议有关部门对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予行政处分。

第二十七条 信访工作人员在信访接待场所发现信访人不遵守信访秩序，在信访过程中采取过激行为的，应当进行劝阻、批评或者教育；对拒不听从劝阻，可能导致事态扩大的，及时报请公安机关依法进行处置。

第六章 附 则

第二十八条 在信访事项办理过程中形成的文件、材料由信访工作机构按照档案管理的有关规定统一归档。

第二十九条 本办法自 2011 年 9 月 1 日起施行。1999 年 12 月 23 日民政部发布的《民政信访工作办法》同时废止。