
建设部关于印发《建设部信访工作管理办法》的通知

建设部关于印发《建设部信访工作管理办法》的通知
(建办[2005]205号)

各省、自治区建设厅，直辖市建委及有关部门，新疆生产建设兵团建设局，部机关各单位：

按照国务院法制办公室、国家信访局《对〈信访条例〉第三十四条、第三十五条中“上一级行政机关”的含义及〈信访条例〉适用问题的解释》（国法函[2005]253号）的有关规定，我部对2005年4月28日印发的《建设部信访工作管理办法》（建办[2005]59号）进行了修改。

现将修改后的《建设部信访工作管理办法》印发给你们，请认真贯彻执行。

建设部

二〇〇五年十一月十日

建设部信访工作管理办法

第一章 总则

第一条 为了加强建设部的信访工作，畅通信访渠道，保障群众合法权益，维护社会稳定，根据国务院《信访条例》的规定，制定本办法。

第二条 建设部信访室是建设部对外接待群众来信来访的机构，负责日常信访的接待、处理和管理工作。

本办法所称来信是指信访人通过书信、电子邮件、传真等书面形式提出的信访事项。

本办法所称来访是指信访人采用走访形式提出信访事项。

第三条 部信访室应当向社会公布其通信地址、电子信箱、投诉电话、信访接待时间和地点、查询信访事项处理进展及结果的方式等相关事项，并在建设部网站上公布与信访工

作有关的法律、行政法规和部门规章，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。

第四条 按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合”的信访处理原则，部信访室转有关省、自治区建设厅和直辖市建委及有关部门（以下简称省级建设部门）负责解决的信访问题，或者转部有关司局处理的信访问题，有关省级建设部门或者部有关司局应当认真负责，依法在规定的时限内办结。

第五条 各省级建设部门应当建立健全信访责任人和联络员制度，有一名分管领导作为信访责任人，并确定一名专（兼）职信访联络员，负责本省（自治区、直辖市）建设系统信访工作的协调并指导做好处理工作。

第六条 各级建设部门应当坚持科学、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。

第七条 各级建设部门要建立健全矛盾纠纷排查调处工作机制，认真做好各种矛盾纠纷的排查和超前化解工作，把工作重点从事后处置转到事前预防上。要高度重视并热情耐心地做好群众初次来信来访的接待处理工作，把矛盾化解在萌芽状态，把问题解决在基层。

第二章 部信访室的基本任务和人员要求

第八条 部信访室的基本任务：

（一）受理群众反映与建设部职能有关的意见、建议和诉求的来信来访，对建设系统的信访工作进行综合协调和指导。

（二）负责及时向各省级建设部门和部有关司局交办、转办、督办来信来访事项，承担党中央、国务院领导同志，以及国家信访局和部领导（含“三总师”，下同）交办信访案件的督办或查办。

（三）按月、季、年做好信访情况的统计分析报告工作，及时做好突发事件和集体上访的信息报送工作；紧急时可先口头报情况，事后补报文字材料；对重大事项应当追踪连续报送后续处理情况。

（四）从群众来信来访中，筛选出群众信访的热点、难点问题，搜集群众的意见、建议和要求，对来信来访中带普遍性、政策性、倾向性的问题及重大信访案件进行调查，商请部有关司局提出建议和处理意见，为领导决策服务。

（五）适时组织建设系统信访工作经验交流、业务培训和理论研讨，不断提高建设系统信访工作人员政策、业务水平和依法处理信访问题的能力。

（六）负责维护信访室及其候谈室的正常工作秩序。对在候谈室内纠缠、吵闹的人员应当及时劝阻。对躺卧、滞留候谈室，影响信访室正常办公秩序和候谈室公共卫生的人员进行必要的教育，维护正常的来访秩序。

第九条 部信访室工作人员必须做到：

（一）认真学习贯彻党和国家的路线、方针、政策和法律、法规，及建设系统的有关政策法规，坚持原则，依法、及时、合理处理信访人的投诉请求；

（二）热情接待来访群众，认真登记来信来访的诉求，倾听并分析所反映的问题，耐心解释政策，及时与地方有关部门取得联系，沟通情况；

（三）做好对来访群众的宣传教育工作，教育和引导群众学法、懂法、用法、守法，以理性合法的方式表达利益要求，依法维护自身合法权益，解决利益矛盾，自觉维护信访工作秩序。

第三章 处理信访事项的基本要求

第十条 部信访室应当保持与各省级建设部门信访联络员的联系畅通，一经发现进京集体上访、异常访及突发事件，及时协调地方有关部门与部有关司局派人到现场进行处理。

第十一条 部信访室对越级进京上访的人员，应当做好耐心细致的宣传和思想疏导工作，劝其依法向有权处理的机关或者上一级机关提出。如有必要，部信访室应当及时通知地方有关部门做好接待工作，防止矛盾扩大。

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部信访室再提出同一信访事项的，部信访室不予受理。

第十二条 部信访室收到信访事项，应当予以登记。凡属反映部机关及其工作人员职务行为的意见和建议，或者不服部机关及其工作人员的职务行为，应当受理，并在 15 日内转送部有关司局处理，部有关司局不得推诿、敷衍、拖延；对于不属于部职权范围的信访事项，应当告知信访人向有权处理的机关提出。

对收到的信访事项，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；信访人的姓名（名称）、住址不清的除外。

第十三条 信访事项涉及地方建设部门或其工作人员行为的，应当告知信访人向有权处理的地方有关机关提出。情况重大、紧急的信访事项，由部信访室及时转送有权处理的有关市、县建设部门，并抄送该省级建设部门。

第十四条 地方建设部门或者部有关司局经过调查核实，应当依照有关政策、法规，分别

作出以下处理，并书面答复信访人：

（一）请求事由事实清楚，符合法律、法规和政策规定的，予以支持，并督促有关机关或单位执行；

（二）请求事由合理但缺乏法律依据的，应当向信访人做好解释工作；

（三）请求事由缺乏事实根据或者不符合法律、法规和政策规定的，不予支持。

第十五条 信访事项应当自受理之日起 60 日内办结；情况复杂的，经本行政机关负责人批准，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。法律、行政法规另有规定的，从其规定。

第十六条 信访人对行政机关做出的信访事项处理意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内请求原办理行政机关的上一级行政机关复查。收到复查请求的行政机关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。

第十七条 信访人对复查意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内向复查机关的上一级行政机关请求复核。收到复核请求的行政机关应当自收到复核请求之日起 30 日内提出复核意见。

按照国务院法制办公室、国家信访局《对〈信访条例〉第三十四条、第三十五条中“上一级行政机关”的含义及〈信访条例〉适用问题的解释》的规定，本办法所指的原办理行政机关、复查机关是设区的市级以下建设部门的其上一级行政机关是指本级人民政府或者上一级建设部门；原办理行政机关复查机关是省级建设部门的，其上一级行政机关是指本级人民政府。

第十八条 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，地方建设部门或者部信访室不再受理，但应当向信访人做好解释工作。

第十九条 信访人对各级人民代表大会及其常务委员会、人民法院、人民检察院职权范围内的信访事项，应当告知信访人分别向有关的人民代表大会及其常务委员会、人民法院、人民检察院提出。对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，不予受理，但应当告知信访人依照有关法律、行政法规规定程序向有关机关提出。

第四章 来信处理程序

第二十条 部信访室指定专人办理人民群众给建设部或部领导的人民来信，以及国家信访局等有关单位转来的人民来信。

第二十一条 部信访室收到来信后，应当将来信和信封装订在一起并在来信第一页的右上角加盖当日建设部信访室收信印章，将来信人姓名、地址、反映的主要内容、办理情况

等登录在《来信登记表》。

部有关司局收到群众来信的，也应当登记，及时转地方建设等有关部门处理，并书面告知信访人。有关司局应在每月2日前（节假日顺延至上班第2天）将上月群众来信登记表送部信访室。

第二十二条 下列内容的信件应报部领导或办公厅领导阅批：

- （一）有关建设行业的管理、科技和改革等方面的重要意见和建议；
- （二）带有普遍性、倾向性和苗头性的重大问题；
- （三）建设系统的重要情况和动态；
- （四）国内外知名人士的重要来信；
- （五）反映对重大问题顶、拖不办、明显违反政策的来信；
- （六）其他需经领导同志阅批的信件。

信件上报前，办信人可对信件的内容做适当的了解核实。上报的信件经领导批示后，由指定经办人按批示意见具体落实。在规定期限内无反馈结果的，由经办人负责催办。领导批示件要登记、复印保存。

第二十三条 下列内容的信件由部信访室用公函将信件转交有关省级建设部门或者部有关司局处理，并在规定时限内反馈办理结果：

- （一）检举、控告严重违法乱纪、扰乱秩序或者以权谋私的问题；
- （二）可能发生意外，给国家、单位和个人的利益造成重大损失的问题；
- （三）其他应当由有关省级建设部门或者部有关司局进行调查处理的重要的情况、问题。

交办的函件由办信人拟稿，函稿应明确办理和反馈的期限。如需以部、办公厅名义发函交办的，应当按照《建设部机关公文处理办法》的有关规定办理。交办后，如果在规定期限内未反馈结果，由原办信人催办。

第二十四条 经办人对反馈的结果应认真审查，可以结案的，送部信访室负责人审定，其中重要问题，报办公厅领导审定。对处理明显不当或者不能结案的，应当商请有关单位或者有关部门做进一步处理。

来信人对上报处理结果表示不同意见的，应当认真研究，慎重做结案处理。

对已结案信件，经办人应当将该案办理过程中形成的有关材料整理保存。

第二十五条 一般信件由部信访室用固定格式的转办单，转交给有关省级建设部门或者部有关司局酌情处理，不需反馈处理结果。

对无查办和无参考价值，以及不需要再处理的重复信件，由部信访室做暂存处理。

暂存信件由办信人登记、存放，定期整理销毁。

第五章 来访处理程序

第二十六条 来访人应当到部信访室提出来访事项。来访人应当遵守法律、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）在建设部机关大楼周围非法聚集，围堵、冲击建设部机关，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、威胁国家机关工作人员，或者非法限制他人人身自由；
- （四）在部信访室滞留、滋事，或者将生活不能自理的人弃留在部信访室；
- （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）扰乱公共秩序、妨害国家和公共安全的其他行为。

第二十七条 来访人应当按照部信访室窗口接待人员的要求，填写《来访人员登记表》。集体来访的应当按来访人数逐一填写。

窗口接待人员应当仔细阅览来访人员填写的《来访人员登记表》，核实有关证件，确认是否接谈。确认接谈的，窗口接待人员应告来访人员在指定候谈室等候接谈。

第二十八条 接待人员要坚持文明接待，认真耐心地倾听来访人员的叙述，阅看来访人员携带的材料，做好接谈记录，认真负责地向群众做好政策解释和思想疏导工作。

来访人反映的问题专业性、政策性较强的，由部信访室通知部有关司局。有关司局应当及时安排专业人员到部信访接待室接待来访群众。

第二十九条 依法应当由部负责处理的信访事项，应当按照本办法第十二条的要求办理，并告知来访人员返回原地听候处理，不要在京等候结果。

信访事项涉及地方建设部门或者其工作人员行为的，应当按照本办法第十三条的要求办理。

第三十条 凡有下列情况之一的，可以立案交办或者请地方有关建设部门派人来京协调处理：

- （一）问题比较复杂的疑难特殊案件和人数众多的集体来访，经动员不返回或者情况不清，而又需要及时处理的；
- （二）多次来访、多次交办而无处理结果的；

-
- （三）来访人有异常表现或者意外情况，需要与地方有关建设部门当面研究的；
 - （四）地方有关建设部门的处理有明显失误，且处理难度较大的；
 - （五）其他需要请地方有关建设部门来京协调处理的情况。

第三十一条 对立案交办的信访事项，有关省级建设部门应当在规定的期限内反馈处理结果。

第三十二条 要做好集体来访的接待工作。

本制度所称集体来访，是指同一地区、反映同一问题的群众代表 5 人的来访。超过 5 人的，按照本办法第三十五条的规定处理。

接待集体来访时，应当有 2 名接待人员接待。

接待处理集体来访时，要注意加强与有关省级建设部门和市县的联系、沟通，避免矛盾激化，事态扩大。如需要请地方有关建设部门来京处理时，应当通过省级建设部门的信访联络员协调地方派人来京。集体来访反映的问题涉及部多个司局业务的，部信访室应当及时向办公厅领导报告，由办公厅领导协调部有关司局共同处理。

第六章 信访突发事件处理程序

第三十三条 部成立处置信访突发事件领导小组。部处置信访突发事件领导小组由分管副部长任组长，办公厅主任、分管副主任和有关单位负责人为成员。领导小组下设办公室，负责处置信访突发事件的协调工作，办公厅分管副主任兼办公室主任。

第三十四条 部信访室接待人员发现来访人在信访室及其候谈室患有危、急疾病，以及受到意外伤害或者服药自杀的，应当采取紧急措施，及时与部机关门诊部和北京市急救中心联系急救处理，并及时向办公厅领导报告。

接待人员发现来访人患有按规定应当上报的传染病时，应当及时与部机关门诊部和北京市海淀区卫生防疫部门联系处理，并配合做好传染病的有关防治工作。

第三十五条 对来访人中的下列行为之一的，接待人员可视情节轻重进行劝阻、批评、教育，请公安机关给予警告、训诫、制止，或移交公安机关处理：

- （一）不按规定到指定场所上访，干扰社会秩序和机关工作秩序的；
- （二）同一地区、反映同一问题的来访人数超过 5 人的；
- （三）反映的问题已按国家有关政策、法规作了处理，仍提出无理要求，经耐心说服教育无效，长期在部信访室纠缠取闹的；
- （四）反映的问题按有关政策、法规不应解决，但仍坚持无理要求，长期在部信访室纠缠取闹，妨碍正常工作秩序的；

-
- （五）在来访人中串联闹事，拦截、纠缠领导的；
 - （六）扬言爆炸、杀人、自杀，企图制造事端，铤而走险的；
 - （七）携带危险品、爆炸品以及各种管制器械到接待场所或者机关办公区的；
 - （八）对接待人员进行纠缠、侮辱、殴打、威胁的；
 - （九）破坏接待室办公设施以及有其他违法乱纪行为的；
 - （十）其他严重影响办公秩序行为的。

第三十六条 接待人员遇有下列特殊情况时，应立即报告有关部门：

- （一）来访人扬言要到中南海、天安门或者中央领导同志住处上访、制造事端的，应当及时向办公厅领导汇报，并及时向国家信访局、北京市公安局治安总队报告；
- （二）发现被公安机关通缉的人犯来访时，应当立即向甘家口派出所报告；
- （三）发现信访室或者附近有人员死亡时，应当立即向办公厅领导报告，并请公安机关勘验现场和尸体，验明死者身份。如属来访人的，应立即通知地方有关建设部门商讨处理办法；现场无保护必要的，应协助有关部门立即将其送医院存放，等待处理。如属非来访人的，由公安机关处理。

第三十七条 对规模较大、情绪激烈，或者围堵部机关办公大楼的集体来访事件，除按本办法第三十二条的要求做好接待工作外，部信访室应立即报告办公厅领导，由厅领导请部有关司局立即派人和部信访室接待人员共同听取上访人员反映的问题，耐心细致地做好政策解释工作。同时，要求有关省级建设部门、市驻京办事处派得力人员尽快到场，解答群众反映的问题，积极疏导上访人员尽早返回本地妥善处理。说服教育无效、集体来访人员继续围堵部机关办公大楼的，要提请公安机关处理。

部机关有关司局、部机关服务中心等有关单位，要按照部印发的《建设部处置群体性上访事件工作预案》（建办[2004]33号）的要求，负责做好相应的工作。

第七章 附则

第三十八条 本办法由建设部负责解释。

第三十九条 本办法自印发之日起执行。2005年4月28日建设部印发的《建设部信访工作管理办法》（建办[2005]59号）同时废止。