
财政部信访工作办法

中华人民共和国财政部令

(第 30 号)

《财政部信访工作办法》已经 2005 年 8 月 17 日部务会议讨论通过，现予公布，自 2005 年 10 月 1 日起施行。

部长：金人庆

2005 年 8 月 22 日

财政部信访工作办法

第一章 总则

第一条 为了加强财政部信访工作，保持财政部门同人民群众的密切联系，保护信访人合法权益，维护信访秩序，根据《信访条例》，制定本办法。

第二条 财政部及所属单位应当按照本办法规定组织信访工作，处理来信，接待来访，对信访人提出的投诉、申诉、检举、意见和建议进行研究，及时、正确处理信访人反映的问题。

第三条 财政部信访工作坚持统一领导，分工负责，谁主管、谁负责，依法、及时解决与疏导教育相结合的原则。各单位应当按照职责分工组织信访工作，使信访工作制度化、规范化，充分发挥其联系群众、反馈民意、民主监督、化解矛盾的作用。

第四条 财政部信访工作实行主要领导负责制。各级领导应当加强对信访工作的领导，阅批来信，接待来访，听取信访工作汇报，指导、督促财政部及本单位信访工作。

第五条 财政部信访工作机构及其工作人员应当切实履行职责，及时协调处理群众来信，接待群众来访，不得推诿、敷衍、拖延。

具体办理信访事项的单位及其工作人员应当贯彻党和国家各项方针政策，严格依法办事，妥善处理信访事项。

第六条 财政部信访工作应当保护信访人合法权益。对投诉、检举及反映问题的信访人个人信息予以保密；需调查处理的信访事项，应当由被举报单位上一级机关或有关部门查证，不得将举报信或举报内容转交或泄露给被举报单位和个人。

第二章 信访工作机构职责

第七条 财政部设立信访工作领导小组（以下简称领导小组），全面负责财政部信访工作。主要职责如下：

- （一）贯彻执行党和国家有关信访工作方针、政策和法律、行政法规；
- （二）拟订财政部信访工作规章制度；
- （三）指导、督促国务院批转财政部办理的信访事项；
- （四）协调处理重大或异常信访事件。

第八条 财政部信访工作领导小组办公室（以下简称信访办）是领导小组的办事机构，设在财政部办公厅，负责落实领导小组布置的各项任务，承办日常信访工作事项。主要职责如下：

- （一）受理信访事项，组织处理信访人来信，接待或安排接待信访人来访；
- （二）向部内有关单位交办信访事项，并协调、催办、检查，必要时配合了解信访事项情况；
- （三）在信访信息系统登记信访事项，公布信访事项处理进程及结果（举报类除外）；
- （四）协调办理国务院及有关单位交办的信访事项；
- （五）督促办理部领导批示的信访事项；
- （六）统一书面回复信访人信访事项是否受理及处理结果；
- （七）研究、分析财政部信访工作情况，编写有关工作简报，反映、报告信访工作情况；

-
- (八) 对部内各单位信访工作进行业务指导；
 - (九) 依法提出对违反本办法有关规定的责任人的行政处分建议；
 - (十) 就重大、复杂信访事项组织召开信访听证会。

第九条 部内各单位依据各自职责，具体承办有关信访事项。主要职责如下：

- (一) 研究、处理信访人提出的信访事项；
- (二) 向信访办书面回复信访人提出的信访事项处理意见；
- (三) 组织研究、分析信访中反映的情况，提出完善和改进工作建议。

第三章 信访工作程序

第十条 财政部信访工作实行领导负责制，定期或不定期安排领导接待来访。领导接待来访的时间、地点向社会公布。

第十一条 财政部信访办工作地址、邮政编码、电子信箱、工作电话向社会公布。接待来访工作时间和地点向社会公布。有关情况发生变更，应当于 7 日内重新公布。

第十二条 信访事项处理程序：

(一) 信息接收。信访人采取来信方式的，当日来信，当日拆封，将信封、信件及其附件一并装订；采用电子邮件、传真、电话、走访等方式的，收到当日将信访人提供的信息转为书面形式并装订。

(二) 登记。将信访人姓名、工作单位（或家庭地址）、提供信息时间和主要内容输入信访信息系统。

(三) 受理。信访办自收到信访人提出的信访事项之日起，15 日内决定该信访事项是否受理，并书面告知信访人。对不属于财政职责范围的事项，信访办应当报告领导小组同意后做出不予受理决定，并书面告知信访人不予受理的理由及应当受理部门或机构。信访人姓名、住址不清的除外。

(四) 报告。对投诉、申诉、检举信件和意见、建议涉及重要工作的，信访办应当及时报告领导小组负责人。

(五) 分转。对于受理的信访事项，信访办按照来信内容和部内各单位职责分工转

送有关单位办理。需两个以上单位共同办理的，应当明确主办单位和协办单位。

（六）转办。依据职责属于省级以下财政部门办理的信访事项，转送下级财政部门处理，并抄送下级人民政府信访工作机构。对转送信访事项中的重要情况需要反馈办理结果的，可以要求下级财政部门在指定办理期限内反馈结果，提交办结报告。

（七）承办。部内单位收到信访办交给本单位办理的信访事项，应当立即指定专人办理。承办人应当恪尽职守，依法办事。承办人员可以电话联系、约见、走访信访人，听取信访人陈述情况。承办人可以运用咨询、教育、协商、调解、听证等方法办理信访事项。对于重大的信访事项，可以采取主要领导走访制。

（八）督查。对国务院及有关单位交办、转办、协办的信访事项，各单位应当尽快办理上报。信访办要加强督查工作。

（九）答复。信访事项应当自受理之日起 60 日内办结；情况复杂的，经领导小组领导批准，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。各单位应当按信访办规定的办理时限，向信访办提交信访事项处理意见，信访办统一答复信访人。

第十三条 各单位对信访人要文明、热情、诚恳，耐心听取来访群众的陈述，了解问题要点和来访人基本要求，如实记录。

对来访人询问有关财税业务、举报违反财税法规等方面的问题，必要时按照部内职责分工由相关单位直接接谈。

第十四条 信访事项经调查核实，分别做出以下决定：

（一）事实清楚、证据充分，作出相应的决定，并书面答复信访人。

（二）信访人的请求有一定合理性，应当对信访人做出解释，同时向有关单位提出完善制度的建议。

（三）信访人的请求不符合法律、法规及其他有关规定，不予支持，并书面答复信访人。

第十五条 信访人对地方财政部门作出的信访事项处理意见不服，申请财政部复查、复核的，办理程序按照本办法第十二条及其他有关规定办理。对于重大、复杂信访事项的复核，信访人可以申请举行听证。

第十六条 信访办应当就以下事项向领导小组提交年度工作报告：

- （一）受理信访事项的数据统计、信访事项涉及领域及被投诉较多的单位；
- （二）转办、督办情况；
- （三）信访事项办理情况；
- （四）信访工作中提出的完善政策和改进工作的建议及被采纳情况。

第十七条 档案管理。

- （一）信访信息原稿由信访办存档，妥善装订保管。保存期 3 年，期满销毁。
- （二）各单位负责信访工作的人员，应当及时清理本单位承办的信访材料，将收集、整理后的相关材料退回信访办归档。各单位可根据需要留存原信复印件。
- （三）地方财政部门报来的调查处理报告，送领导小组及有关单位阅批后退回信访办存档。
- （四）信访工作简报，由信访办存档。
- （五）信访年度工作报告经领导小组阅批后退回信访办存档。

第四章 附则

第十八条 本办法自 2005 年 10 月 1 日起施行。1998 年 10 月 21 日发布的《财政部信访工作办法》同时废止。