

信访系统贯彻《法治政府建设实施纲要 (2015—2020 年)》的实施方案

为贯彻落实《中共中央 国务院关于印发〈法治政府建设实施纲要（2015—2020 年）〉的通知》精神，加快推进信访法治化建设，结合信访系统工作实际，制定如下实施方案。

一、总体要求

（一）指导思想

高举中国特色社会主义伟大旗帜，全面贯彻党的十八大和十八届二中、三中、四中、五中全会精神，以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，深入贯彻落实习近平总书记系列重要讲话精神，围绕“把信访纳入法治化轨道，保障合理合法诉求依照法律规定和程序就能得到合理合法的结果”，加强信访法治化建设，为推动信访工作制度改革深入开展，做好新时期信访工作提供有力法治保障。

（二）总体目标

按照中央全面推进法治政府建设的部署要求，力争到2020 年基本建成职能科学、权责法定、依法规范、公平公正的法治信访工作部门。

（三）基本原则

推进信访法治化建设必须坚持党的领导，坚持党的群众

工作路线，坚持以人为本，坚持从实际出发，把信访纳入法治化轨道，以法治思维和法治方式化解矛盾纠纷。

（四）衡量标准

信访工作职责依法全面履行，信访法律法规制度体系完善，信访工作程序依法规范，信访群众合法权益得到有效维护，信访干部依法行政能力得到普遍提高。

二、主要任务和具体措施

（一）依法全面履行信访部门职责

1. 大力推行信访部门职责清单制度。全面梳理信访部门的职责权限，逐一厘清与信访工作职能相对应的责任事项，编制并公布信访工作职责清单，坚持法定职责必须为、法无授权不可为的原则，发挥好信访工作了解社情民意、汇集意见建议、分析稳定风险、评估政策得失、排查矛盾隐患、解决合理诉求等职能作用。

2. 科学、民主、依法决策。健全信访工作重大决策机制，明确决策主体、事项范围、法定程序、法律责任，规范决策流程。对于影响公民信访权利行使、影响信访群众切身利益的重大决策事项，提交信访部门领导班子讨论前，应当经过合法性审查，未经合法性审查或经审查不合法的，不得提交讨论；决策前信访部门领导班子应当先行学习相关法律法规，广泛听取意见；决策时应当经领导班子集体讨论，由主要负责人在集体讨论基础上做出决定；对于违法决策以及滥用职权、怠于履职造成重大损失、恶劣影响的，应当落实终身责任追究制度及责任倒查机制，严格依法追究法律责

任。

3. 强化对职责履行的监督。各级信访部门领导班子应当切实履行主体责任，主要负责人是第一责任人，对本部门党风廉政建设负总责。加强对下级信访部门的工作监督，健全和完善以推动信访问题及时就地解决为原则的考核评价办法，加强和改进信访督查工作，组织信访部门、职能部门和党代表、人大代表、政协委员、专家学者、公职律师、新闻记者等多方力量参与实地督查。自觉接受人大监督和民主监督，及时研究办理人大代表和政协委员提出的意见和建议，切实改进工作。主动接受群众监督，全面推行信访事项办理群众满意度评价。规范舆论监督，建立健全有关信访工作的舆情监测、收集、研判、处置机制。

（二）完善信访法律法规制度体系

4. 推进信访立法工作。积极推进信访立法进程，坚持贯彻中央要求，及时把中央关于信访工作制度改革安排部署上升为法律规定，坚持问题导向，有针对性地解决信访工作中的难题，坚持民主立法，主动广泛听取各方面意见和建议，不断提升信访立法的质量；健全完善《信访条例》配套措施，进一步规范信访工作的各个环节，不断增强运用条例的规范性。形成一个逻辑严谨、相互配套、覆盖全面的信访工作法律制度体系，确保信访工作在法治框架内依法有序运行。

5. 强化规范性文件监督管理。完善规范性文件制定程序，未经法制审核或审核未通过的，不得制定出台；涉及信

访人权利义务的，应当按照法定要求和程序予以公布，未经公布的不得作为信访工作依据。建立规范性文件清理长效机制，对于过时或不完善、不连续、不衔接的规范性文件，应当于 2017 年年底前完成清理，并向社会公开清理结果。

6. 全面推进信访工作政务公开。坚持以公开为常态、不公开为例外原则，明确信访工作政务公开的主体、内容、标准、方式、程序。不断拓宽信访工作信息公开渠道，主动公开信访部门的通信地址、电子信箱、网络信访平台、咨询投诉电话、信访接待的时间和地点、信访受理范围和处理程序、查询信访事项处理进展及结果的方式等事项。认真做好依申请公开。建立健全信访部门新闻发言人制度，增强信息发布的权威性、时效性。

（三）依法规范信访工作

7. 畅通和拓宽诉求表达渠道。优化民生热线、绿色邮政、视频接访、信访代理等传统信访渠道。积极推进“互联网+信访”，搭建集投诉、办理、查询、跟踪、监督、评价等于一体的全国网上信访平台，实现信访部门门户网站、官方微博、微信、手机客户端的全覆盖。推动领导干部定期接访下访和部门联合接访制度化、常态化，提高依法解决问题的质量和效率。

8. 严格实行诉访分类。信访部门应当支持和配合政法机关依法处理涉法涉诉信访问题，尊重政法机关依法作出的结论，引导信访人依照规定程序向有关政法机关提出或及时转同级政法机关依法办理。在党委和政府统一领导下，及时

了解掌握有关社会动态和社情民意，与有关部门一起做好教育疏导、帮扶救助和矛盾化解等工作。

9. 推进依法分类处理信访诉求。厘清信访与其他法定途径的边界，对依法可以通过行政许可、行政裁决、行政处罚、行政强制等信访途径以外的其他法定程序处理的投诉请求，导入相应的法定程序处理。

10. 规范信访工作程序。规范初信初访和初次网上投诉事项的受理办理，落实首办负责制，做到受理办理全过程责任清晰、要求明确。推行依法逐级走访，积极引导群众逐级表达诉求。实行简易办理制度，更加方便快捷地受理办理信访事项。加强信访复查复核工作，通过实地调查、公开听证、会商评议等方式进一步提高公信力。

11. 健全完善信访工作责任制。积极探索运用信访部门“三项建议” 职责的方法。建立因不作为、乱作为引发重大信访问题被追责案例的曝光机制。严格落实“谁制造问题、谁承担责任、谁受到追究” 的问责机制，做到有责必问、有错必纠。

12. 积极引导社会力量参与。根据工作需要，组织人大代表、政协委员参与接待走访、督办信访事项。组织相关社会团体、专家学者、律师和基层法律服务工作者、心理咨询师、社会志愿者等以咨询、教育、协商、调解、听证、心理调适等方式参与信访工作。积极建立公职律师队伍，建立政府法律顾问制度，为信访部门提供法律咨询意见和建议。

13. 加强行政复议和行政应诉工作。健全信访部门行政

复议机制，规范行政复议申请、受理、审查、决定等程序，提高办案质量。贯彻落实《国务院办公厅关于加强和改进行政应诉工作的意见》，信访部门负责人应当带头履行行政应诉职责，积极出庭应诉，信访部门应当自觉履行人民法院生效判决、裁定和调解书，及时研究落实人民法院提出的司法建议，提高依法行政水平。

（四）全面提高信访干部依法行政能力

14. 树立重视法治素养和法治能力的用人导向。在干部录用、选调、选拔时，应当加强对干部法治素养和法治能力的测试和考察，重点了解考察对象尊法守法用法情况，在相同条件下，优先提拔使用法治素养好、依法办事能力强的干部。建立任职法律培训测试制度，凡新提拔干部在任职后统一组织开展法律知识培训和测试。把学法用法情况纳入领导班子和公务员个人年终考核范围。对特权思想严重、法治观念淡薄的干部要批评教育、督促整改，问题严重或违法违纪的，依法依规严肃处理。

15. 加强对信访干部的法治教育培训。紧紧抓住领导干部这一“关键少数”，把宪法法律和党内法规列入信访部门领导班子年度学习计划，主要负责人带头讲法治课，建立和完善领导干部学法考勤、学法档案、学法情况通报等制度，把领导干部学法各项要求落到实处。推进法治教育培训的常态化，把法治教育内容纳入年度干部教育培训计划，各级信访部门每年至少举办一期法治专题培训班，通过组织法治讲座、法治论坛，开展知识竞赛、法律测试等方式加强日常的

法治教育。创新法治教育培训的方式方法，运用互联网新技术提升法治教育培训的效果。

16. 注重通过法治实践提高信访干部的法治思维和依法行政能力。贯彻落实《全国信访系统开展法治宣传教育的第七个五年规划（2016—2020年）》，把法治宣传教育与信访工作实践紧密结合，深入宣讲、解读信访法规以及相关法律法规；深入开展重信重访治理和信访积案化解，运用法治思维和法治方式推动及时就地化解矛盾纠纷；依法依规严肃处理以反映诉求为名聚集滋事、扰乱秩序等违法行为，进一步引导和规范信访群众的行为。

三、实施步骤

本方案从2016年开始实施，各项工作任务除方案有明确时间要求外，原则上应当在2019年年底完成，具体分为三个阶段。

（一）发动阶段（至2016年底前）

地方各级信访部门在当地党委、政府的统一领导下，按照《法治政府建设实施纲要（2015—2020年）》和本方案要求，分解各项具体措施，明确提出时间进度安排和可检验的成果形式，做好宣传、发动工作。

（二）实施阶段（2017年至2019年上半年）

地方各级信访部门要根据本部门的具体实施方案，每年制定年度计划，列明年度工作重点，发挥推动和突破作用，带动信访法治化建设全面深入开展。国家信访局将适时对各省、自治区、直辖市信访部门贯彻落实情况进行检查指导，

及时总结经验，提出改进工作的意见建议。

（三）总结阶段（2019年下半年）

地方各级信访部门要对照《法治政府建设实施纲要（2015—2020年）》和本方案确定的目标、任务和要求，组织检查总结，并于2019年12月底前向国家信访局书面报送总结报告。国家信访局将在各地检查总结的基础上，对全国信访系统开展信访法治化建设情况进行总结。

四、组织保障和工作要求

（一）加强组织领导。各级信访部门要把加强信访法治化建设摆上重要议事日程，主要负责人要切实担负起第一责任人的职责。每年第一季度要向本级政府和上一级信访部门报告上一年度信访法治化建设情况，报告要向社会公开。要加强本部门法制工作力量和机制建设，为加强信访法治化建设提供有效保障。

（二）强化考核评价和督促检查。各级信访部门要把信访法治化建设实效作为衡量领导班子和领导干部工作实绩的重要内容。上级信访部门要根据年度重点工作，加强对下级信访部门的督促检查，对成绩突出的单位和个人给予表彰奖励，对工作不力、问题较多的要及时约谈、责令整改、通报批评。

（三）加强信访理论研究和信访舆论引导。深入开展信访理论研究，设立信访法治理论研究项目，为加强信访法治化建设提供理论支撑和决策参考。积极培育信访法治化建设先进典型，及时总结交流和推广经验，充分发挥先进典型的

示范带动作用。加强正面宣传引导，营造全社会关心、支持和参与信访法治化建设的良好社会氛围。