

000421

中共上海市委办公厅

沪委办〔2017〕68号



中共上海市委办公厅 上海市人民政府办公厅 印发《上海市信访工作责任制实施细则》的通知

各区党委和人民政府，市委、市人民政府各部、委、办、局，各市级机关，各人民团体：

《上海市信访工作责任制实施细则》已经市委、市人民政府领导同志同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

中共上海市委办公厅

上海市人民政府办公厅

2017年12月15日

(此件公开发布)

上海市信访工作责任制实施细则

第一章 总 则

第一条 为了进一步落实本市各级党政机关及其领导干部、工作人员信访工作责任，从源头上预防和减少信访问题发生，推动信访问题及时就地解决，依法维护群众合法权益，促进社会和谐稳定，根据中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《信访工作责任制实施办法》，结合本市实际，制定本实施细则。

第二条 本实施细则所称党政机关，包括党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、审判机关、检察机关。

各级党政机关派出机构、直属事业单位以及工会、共青团、妇联等人民团体适用本实施细则。

国有和国有控股企业、高等院校、中央驻沪单位参照本实施细则执行。

第三条 落实信访工作责任制，以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，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”的工作原则，综合运用督查、考核、惩戒等措施，依法规范各级党政机关履行信访工作职责，把信访突出问题处理好，把群众合理合法利益诉求解决好，

确保中央和市委、市政府关于信访工作决策部署贯彻落实。

第二章 责任内容

第四条 各级党政机关应当承担以下信访工作责任：

(一) 将信访工作列入议事日程，定期听取工作汇报、分析信访形势、研究解决工作中的重要问题，从人力物力财力上保证信访工作顺利开展；

(二) 科学、民主决策，依法履行职责，健全重大决策和重大项目社会稳定风险评估工作机制，从源头上预防和减少导致信访问题的矛盾和纠纷；

(三) 认真听取群众的意见建议，积极采纳群众的合理化意见建议，及时调整完善相关政策措施、改进工作作风。

第五条 各级党委和政府 在预防和处理本地区信访问题中负有主体责任，应当承担以下信访工作责任：

(一) 定期开展矛盾纠纷排查化解和信访稳定风险防控预警，明确信访问题责任归属，协调督促责任落实，并加强对信访群众的疏导教育，做到合理诉求解决到位、生活困难帮扶到位、无理诉求解释疏导到位、违法行为依法处理；

(二) 健全规范信访稳定工作例会制度，定期召开例会，分析研判信访工作形势，协调落实信访突出问题的工作责任，推动信访问题依法妥善解决；

(三) 设立由党委、人大、政府负责人任召集人，有关职能

部门负责人参加的信访工作联席会议，统筹协调本地区信访工作，推动中央和市委、市政府关于信访工作决策部署的贯彻落实，指导解决本地区信访突出问题，督导本地区完成各项重点信访工作任务；

（四）健全分级分责解决群众合理诉求工作制度，完善联合交办督办机制；

（五）结合本地区信访工作实际，积极推动信访工作机制创新，认真回应群众合理合法诉求，加强相互协同配合，依法有效解决信访问题，形成逐级落实信访工作责任的局面。

第六条 各级党政机关工作部门应当承担以下信访工作责任：

（一）对属于本部门职权范围内的信访事项，严格落实首办责任制，依照有关法律法规规定和本市信访工作受理办理程序规范及时妥善处理，对责任交叉或者需要协助的信访事项，由主办单位牵头办理，协办单位加强配合；

（二）推进依法分类处理信访诉求，主动公布本部门分类处理清单，并积极向群众开展宣传引导工作。

垂直管理部门负责本系统的信访工作，应当定期督促下级部门和单位依法、及时、就地解决信访问题。

第七条 各级信访部门应当在党委和政府的统一领导下，承担以下信访工作责任：

（一）协调、指导、监督本级党委和政府工作部门、下级党

委和政府落实上级关于信访工作的部署要求，承担本级信访工作联席会议日常工作，推动完善信访工作长效机制；

（二）依照法定程序和诉讼与信访分离制度受理、转送、交办和督办信访事项，协调处理重要信访问题，分析研究信访情况，提出改进工作、完善政策和给予处分的建议；

（三）规范信访事项办理工作流程，指导本地区各单位落实信访事项“案清事明”工作要求，组织开展信访事项群众满意度测评，不断提升信访工作效能。

第八条 各级党政机关领导班子主要负责人对本地区、本部门、本系统的信访工作负总责，其他成员根据工作分工，对职权范围内的信访工作负主要领导责任。领导班子成员应当主动阅批群众来信和网上信访，定期接待群众来访，研究协调处理政策性、普遍性、倾向性、典型性信访问题，积极回应群众关切，维护群众合法权益，帮助群众解决实际困难。责任单位主要负责人应当逐案批办上级交办的重要信访事项和大规模集体访、突发事件，必要时推动协调或者接待信访群众，其他成员应当按照分工，具体协调并推动依法、及时、就地处理，避免矛盾拖延或者激化。

第九条 各级党政机关工作人员在处理信访事项过程中，应当遵守群众纪律，秉公办事、清正廉洁、保守秘密、热情周到。

第三章 督查考核

第十条 各级党委和政府应当将信访工作纳入督查范围，对本地区信访工作开展和责任落实情况以及群众信访反映的突出问题开展督查，每年至少组织开展一次专项督查。邀请人大代表、政协委员、律师和新闻媒体等参与专项督查活动，有针对性地组织开展实地督查，并加大公开力度。加强督查结果运用，在适当范围内通报督查情况。

第十一条 各级党政机关应当以依法、及时、就地解决信访问题为导向，建立健全信访工作考核评价机制，制定科学合理的考核评价标准和指标体系，定期对本地区、本部门、本系统信访工作情况进行考核。考核结果抄送同级纪检监察机关、组织人事部门，作为对领导班子和领导干部综合考评的重要参考。

各级组织人事部门在干部考察工作中，应当听取信访部门意见，了解掌握领导干部履行信访工作职责情况。

各级信访部门负责对本级党委和政府工作部门、下级党委和政府信访工作情况进行年度考核。对工作成效明显的地区和部门予以通报表扬；对问题较多的地区和部门予以通报，加强工作指导，督促解决存在的问题。

第四章 责任追究

第十二条 各级党政机关及其领导干部、工作人员不履行或

者未能正确履行本实施细则所列责任内容，有下列情形之一的，应当追究责任：

（一）因决策失误、工作失职，损害群众利益，导致信访问题产生，造成严重后果的；

（二）未按照规定受理、转送、交办和督办信访事项，严重损害信访群众合法权益的；

（三）在办理信访事项过程中，应当作为而不作为、乱作为，或者无正当理由拒不执行信访事项处理意见，严重损害信访群众合法权益的；

（四）对事实清楚、合理合法的“三跨三分离”（跨地区、跨部门、跨行业，人事分离、人户分离、人事户分离）群众诉求事项未及时提交上级部门协调解决，贻误工作时机，造成群众反复信访，导致矛盾激化的；

（五）对责任交叉或者需要协助的信访事项，未及时提交协调解决，或者未按照处理意见落实责任，推诿扯皮，造成群众反复信访，导致矛盾激化的；

（六）违反群众纪律，对待信访群众态度恶劣、简单粗暴或者打击报复信访人的；

（七）瞒报、漏报、误报、缓报信访工作中的重大、紧急事项和信访信息，造成严重后果的；

（八）对发生的大规模集体访、突发事件或者信访负面舆情处置不力，导致事态扩大，造成不良影响的；

(九) 对信访部门提出的改进工作、完善政策和给予处分等建议重视不够、落实不力，导致问题长期得不到解决的；

(十) 其他应当追究责任的失职失责情形。

对前款规定中涉及的集体责任，领导班子主要负责人和直接主管的负责人承担主要领导责任，参与决策和工作的班子其他成员承担重要领导责任，对错误决策或者行为提出明确反对意见而没有被采纳的，不承担领导责任；涉及的个人责任，具体负责的工作人员承担直接责任，领导班子主要负责人和直接主管的负责人承担领导责任。

第十三条 根据情节轻重，对各级党政机关领导干部、工作人员的责任追究采取通报、诫勉、组织调整或者组织处理、纪律处分的方式进行。上述追责方式，可以单独使用，也可以合并使用。

涉嫌违法犯罪的，按照国家有关法律规定处理。

第十四条 对具有本实施细则第十二条所列情形、情节较轻的，由有管理权限的党政机关对相关责任人进行通报，要求限期整改。

第十五条 对受到通报后仍未按期完成整改目标，或者具有本实施细则第十二条所列情形且危害严重以及影响重大的，由有管理权限的党政机关对相关责任人进行诫勉，督促限期整改。同时，取消该地区、部门和单位本年度评选综合性荣誉称号的资格。

第十六条 对受到诫勉后仍未按期完成整改目标，或者有本实施细则第十二条所列情形且危害特别严重以及影响特别重大的，由有管理权限的党政机关对相关责任人采取停职检查、调整职务、责令辞职、降职、免职等组织调整或者组织处理措施。

第十七条 对在信访工作中失职失责的相关责任人，应当给予党纪政纪处分的，依纪依法追究 responsibility。

第十八条 追究信访工作责任，依照以下程序进行：

(一) 对应当通报、诫勉的，由区级以上信访部门提出建议，由有管理权限的党政机关作出决定；

(二) 对应当组织调整或者组织处理的，由区级以上纪检监察机关、组织人事部门或者信访部门提出建议，由有管理权限的党政机关作出决定；

(三) 对应当纪律处分的，由纪检监察机关或者有管理权限的党政机关依照规定程序处理。

第十九条 纪检监察机关、组织人事部门和信访部门在追究信访工作责任工作中，应当各司其职、密切配合。

第二十条 受到责任追究的人员对责任追究决定不服的，可以依据相关法律法规，提出申诉。申诉期间，不停止责任追究决定的执行。

第五章 附 则

第二十一条 本实施细则的具体解释工作由市信访办承担。

第二十二条 本实施细则自 2017 年 12 月 15 日起施行。此前本市发布的有关信访工作责任制的规定，凡与本实施细则不一致的，按照本实施细则执行。