

# 中共无锡市委办公室文件

锡委办发〔2016〕13号

---

## 中共无锡市委办公室 无锡市人民政府办公室 印发《关于通过法定途径分类处理信访投诉 请求的工作方案》的通知

各市（县）区委和人民政府，市委各部委办，市各委办局，市各人民团体，市各直属单位：

《关于通过法定途径分类处理信访投诉请求的工作方案》已经市委、市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

中共无锡市委办公室  
无锡市人民政府办公室  
2016年2月22日

# 关于通过法定途径分类处理 信访投诉请求的工作方案

为贯彻落实中央和省、市决策部署，深入推进信访工作制度改革，切实以法治思维和法治方式解决信访问题，推动全市通过法定途径分类处理信访投诉请求工作，特制定本工作方案。

## 一、工作目标

以党的十八大、十八届三中、四中全会精神为指导，推进信访工作制度改革，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。进一步厘清信访与行政、司法等其他法定途径的边界，推动各职能部门出台信访投诉请求分类处理清单，使群众信访投诉请求能够按照清单规定合理分流、依法处理。既增强职能部门依法行政意识，按照法定受理范围和规定程序，依法分类处理投诉请求；又转变一些群众“信访不信法”观念，引导信访群众按照法定途径和程序，依法理性反映诉求。

## 二、工作任务

（一）梳理信访投诉请求。按照信访目的，信访投诉请求可分作申请裁决类、揭发控告类、信息公开类、意见建议类4类，因意见建议类问题无信访渠道以外的法定途径，故各部门须梳理

前三类信访投诉请求，并按类别进行归类。

（二）明确“法定途径”概念。第一，要明确内涵。“法定途径”应包含三个要件：①现行法律、法规、规章及规范性文件有明确规定；②一般应具备明确的主体、时限和操作程序等要素；③经过该途径处理的结果具有法律效力。第二，要确定外延。对照以上三项标准，对本部门现行的法律、法规、规章及规范性文件进行一次全面梳理，把符合条件的法定途径一一列举出来。

（三）形成分类处理清单。对信访投诉请求，能够通过信访渠道以外的法定途径解决的，依法导入法定途径处理，形成信访投诉请求与法定途径一一对应的工作清单。不能通过以上途径解决且符合《信访条例》第十四条规定的，作为信访事项，按照《信访条例》规定处理。在清单生成过程中，各单位各部门要严格按照《市政府关于印发无锡市政府各部门责任清单的通知》（锡政发〔2015〕278号）、《市政府关于印发无锡市政府各部门行政权力事项清单的通知》（锡政发〔2015〕279号）进行操作。

（四）建立健全运转流程。建立以初次登记信访投诉请求单位为基点的分类运转流程。如信访投诉请求的初次登记单位为信访部门，且应依法导入法定途径处理的，信访部门不予受理，出具不予受理告知单，转交有权处理的部门按法定途径处理。如信访投诉请求的初次登记单位为行政部门，行政部门应对照分类清单，导入相应的法定途径。如出现有争议的情况，由市政府法制办、市编办、市信访局及相关部门进行会商。

（五）落实宣传引导职责。按照“公开为常态、不公开为例外”的原则，向社会公开信访投诉请求法定途径分类处理清单；加强对群众的宣传引导，“清单”要让群众看得懂，知晓自己的信访投诉请求“找谁办、谁必须办”；加强对干部的教育培训，使广大干部精准把握分类处理工作要求，提高依法办事能力。

### 三、工作部署

（一）部署实施（2016年2月底）。召开全市信访工作会议，对通过法定途径分类处理信访投诉请求工作进行部署。确定市教育局、公安局、民政局、人社局、住建局、交通运输局、卫计委、规划局、城管局、国土局、环保局和工商局为第一批实施单位。各单位要认真分析本系统群众信访投诉请求的数量、结构、特点等，研究制定推进方案，明确目标、步骤、时间节点及工作内容。要加强与上级部门的对接，开展深入细致的调查研究工作，把握群众信访投诉请求依法分流的难点和规律，做到清单分类分得清、法律依据找得准、操作规程看得见，确保这项工作有效推进。

（二）形成清单（2016年6月底）。除第一批实施单位之外的其余的市相关职能部门依法梳理并出台法定途径清单。做到于法有据，使分类处理清单在现行法律、法规、规章及规范性文件中明确依据；要素齐全，梳理出来的清单都要有适用的条件、主体、时限、操作程序和法律结果，明确某一类的投诉请求按照哪一个法律法规应该怎么办；简便易行，既让基层工作人员看得懂、用得了，又让群众的投诉请求按照这个途径走得通、能解决。

（三）审查验收（2016年12月底）。由市信访局、编办和市政府法制办在各单位理出清单的基础上，会同市中级人民法院等相关部门，联合开展清单梳理检查工作，并对梳理的清单进行合法性审查，确保“成熟一个、审查一个、推出一个”，最终共同形成有关法定途径分类处理清单工作总结上报市委、市政府。同时，建立诉求甄别和分类处理机制，将判断是否属于法定途径范围作为办信接访的前置工作，进一步优化工作程序，提升工作效能。

同时，各市（县）区也要严格按照市委、市政府部署要求，结合实际，认真开展，并及时上报工作情况。

#### **四、工作要求**

（一）加强领导，统筹推进。成立以市委、市政府分管领导任组长，分管副秘书长及市信访局主要负责同志为副组长，市中级人民法院、市信访局、市编办、市政府法制办分管负责同志为成员的领导小组。领导小组办公室设在市信访局，负责日常工作。市各相关部门要将分类处理工作作为把信访纳入法治化轨道的重要举措，整体布局，有序推进。各职能部门要负起主体责任，抓紧制定工作方案，进行统一安排部署，统筹协调工作力量，加强指导、督促落实，保证系统上下步调一致，确保这项工作落得了地、见得到实效。

（二）统一标准，共享信息。要及时向社会公布法定途径清单，各部门之间做到信息互通、工作协同。要加强与对口上级委办局的汇报沟通，同时把清单下发本系统，检查督促下级部门执

行和细化配套措施，保证系统上下步调一致、途径一致。

（三）沟通协调、精准甄别。要形成部门间衔接贯通的工作机制，对一些疑难复杂的投诉请求，如同一信访事项涉及多个诉求、多个途径、多个部门的，各有关部门要充分沟通，共同做好甄别、引导工作，增强分类处理的权威性和有效性。

（四）跟踪反馈，防止回流。市各有关部门要担负起协调指导责任，跟进了解研究工作中出现的新情况新问题，提出改进和完善的建议。对导入法定途径的投诉请求，要及时提醒，确保有人接、有人管、有人办理。对应当或已经导入法定途径依法处理的投诉请求，信访部门不再受理。