

信访工作责任规定宣传手册

(2024 年版)

山东省信访工作联席会议办公室

2024 年 8 月

信访工作责任规定宣传手册

(2024 年版)

山东省信访工作联席会议办公室

2024 年 8 月

编写说明

推进信访工作法治化特别是监督追责法治化，要求对滥用职权、玩忽职守的公职人员坚决问责到位。为便于各级各部门领导干部和公职人员掌握信访工作责任规定，正确履行信访工作职责，我们整理了《中国共产党纪律处分条例》《中国共产党问责条例》《信访工作条例》和中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《信访工作责任制实施办法》，山东省委办公厅、山东省政府办公厅印发的《山东省信访工作责任制实施细则》等党内法规相关规定，以及在信访工作中因失职失责被追究责任的典型案例，汇编成册，供学习参考。

目 录

信访工作责任的具体内容	1
一、党委和政府责任	1
二、职能部门责任	2
三、信访部门责任	3
四、领导干部责任	5
五、工作人员责任	6
信访工作责任追究的具体情形	7
一、《中国共产党纪律处分条例》相关规定	7
二、《中国共产党问责条例》相关规定	8
三、《信访工作条例》等相关规定	9
失职失责被问责的典型案例	15

信访工作责任的具体内容

一、党委和政府责任

1. 地方党委领导本地区信访工作，贯彻落实党中央关于信访工作的方针政策和决策部署，执行上级党组织关于信访工作的部署要求，统筹信访工作责任体系构建，支持和督促下级党组织做好信访工作。

地方党委常委会应当定期听取信访工作汇报，分析形势，部署任务，研究重大事项，解决突出问题。（《信访工作条例》第九条）

2. 各级政府贯彻落实上级党委和政府以及本级党委关于信访工作的部署要求，科学民主决策、依法履行职责，组织各方力量加强矛盾纠纷排查化解，及时妥善处理信访事项，研究解决政策性、群体性信访突出问题和疑难复杂信访问题。（《信访工作条例》第十条）

3. 乡镇党委和政府、街道党工委和办事处以及村（社区）“两委”应当全面发挥职能作用，坚持和发展新时代“枫桥经验”，积极协调处理化解发生在当地的信访事项和矛盾纠纷，努力做到小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交。（《信访工作条例》第十五条第三款）

4. 地方各级党委和政府 在预防和处理本地区信访问题中负有主体责任，应当加强矛盾纠纷排查化解和信访风险防控预警，针对具体问题明确责任归属，协调督促有关责任部门和单位依法、及时、就地解决，并加强对信访群众的疏导教育。（《信访工作责任制实施办法》第六条）

5. 各级党政机关应当将信访工作列入议事日程，市级党政领导班子每季度、县（市、区）党政领导班子每两个月至少研究一次信访工作，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；应当科学、民主、依法决策，依法履行职责，从源头上预防和减少导致信访问题的矛盾和纠纷。（《山东省信访工作责任制实施细则》第四条第一款）

二、职能部门责任

1. 各级党委和政府以外的其他机关、单位应当做好各自职责范围内的信访工作，按照规定及时受理办理信访事项，预防和化解政策性、群体性信访问题，加强对下级机关、单位信访工作的指导。（《信访工作条例》第十五条第一款）

2. 各级机关、单位应当落实属地责任，认真接待处理群众来访，把问题解决在当地，引导信访人就地反映问题。（《信访工作条例》第二十条第四款）

3. 各级党政机关工作部门对属于本部门职权范围内的信访事项，应当依照有关法律法规规定和程序，及时妥善处理。

垂直管理部门负责本系统的信访工作，应当督促下级部门和单位依法、及时、就地解决信访问题。（《信访工作责任制实施办法》第五条）

4. 各级党政机关工作部门应当每半年至少召开一次会议研究信访工作；对属于本部门职权范围内的信访事项，应当依照有关法律法规规定和程序，及时妥善处理。

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

各有关职能部门和主管单位对本领域、本行业利益诉求群体的信访突出问题负总责，应当自觉强化担当意识，加强调查研究和组织协调，做好政策解释、矛盾化解、疏导教育等工作。（《山东省信访工作责任制实施细则》第五条）

三、信访部门责任

1. 各级党委和政府信访部门是开展信访工作的专门机构，履行下列职责：（一）受理、转送、交办信访事项；（二）协调解决重要信访问题；（三）督促检查重要信访事项的处理和落实；（四）综合反映信访信息，分析

研判信访形势，为党委和政府提供决策参考；（五）指导本级其他机关、单位和下级的信访工作；（六）提出改进工作、完善政策和追究责任的建议；（七）承担本级党委和政府交办的其他事项。

各级党委和政府信访部门以外的其他机关、单位应当根据信访工作形势任务，明确负责信访工作的机构或者人员，参照党委和政府信访部门职责，明确相应的职责。（《信访工作条例》第十四条）

2. 各级信访部门应当在党委和政府的统一领导下，协调、指导和监督本地区的信访工作，依照法定程序和诉讼与信访分离制度受理、交办、转送和督办信访事项，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。（《信访工作责任制实施办法》第七条）

3. 各级信访部门应当在党委和政府的统一领导下，协调、指导和监督本地信访工作，依照法定程序和诉讼与信访分离制度受理、交办、转送和督办信访事项，协调处理重要信访问题，督促推动有关责任部门和单位及时妥善解决群众以信访形式提出的投诉请求，加强对信访情况的分析研究，提出改进工作、完善政策和给予处分的建议。（《山东省信访工作责任制实施细则》第八条）

四、领导干部责任

1. 各级机关、单位领导干部应当阅办群众来信和网上信访、定期接待群众来访、定期下访，包案化解群众反映强烈的突出问题。（《信访工作条例》第十八条第二款）

2. 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。

各级领导干部应当阅批群众来信和网上信访，定期接待群众来访，协调处理疑难复杂信访问题。（《信访工作责任制实施办法》第四条第二、三款）

3. 党政机关领导班子主要负责人是信访工作的第一责任人，对本地、本部门、本系统的信访工作负总责，做到重要工作亲自部署、重大问题亲自过问、重点环节亲自协调、重要事项亲自督办；分管负责人对信访工作负直接领导责任，统筹抓好本地、本部门、本系统信访工作落实；领导班子其他成员根据工作分工实行“一岗双责”，对职权范围内的信访工作负主要领导责任。

各级领导干部应当阅批群众来信和网上信访，定期公开接待群众来访，经常带案下访、主动约访，包案化解信访积案，直接处理重大疑难复杂信访问题。对职权范围内发生的大规模集体访和群体性事件，应当第一时间赶赴现

场，亲自接谈处理，及时化解矛盾、平息事态。（《山东省信访工作责任制实施细则》第四条第二、三款）

五、工作人员责任

（一）各级机关、单位及其工作人员应当根据各自职责和有关规定，按照诉求合理的解决问题到位、诉求无理的思想教育到位、生活困难的帮扶救助到位、行为违法的依法处理的要求，依法按政策及时就地解决群众合法合理诉求，维护正常信访秩序。（《信访工作条例》第二十七条）

（二）各级机关、单位及其工作人员办理信访事项，应当恪尽职守、秉公办事，查明事实、分清责任，加强教育疏导，及时妥善处理，不得推诿、敷衍、拖延。（《信访工作条例》第二十八条第一款）

（三）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。（《信访工作责任制实施办法》第八条）

（四）各级党政机关工作人员在信访工作中，应当遵守群众纪律，秉公办事、清正廉洁、保守秘密、热情周到。（《山东省信访工作责任制实施细则》第九条）

信访工作责任追究的具体情形

一、《中国共产党纪律处分条例》相关规定

第一百二十六条 有下列行为之一，对直接责任者和领导责任者，情节较重的，给予警告或者严重警告处分；情节严重的，给予撤销党内职务或者留党察看处分：

（一）对涉及群众生产、生活等切身利益的问题依照政策或者有关规定能解决而不及时解决，慵懒无为、效率低下，造成不良影响；

（二）对符合政策的群众诉求消极应付、推诿扯皮，损害党群、干群关系；

（三）对待群众态度恶劣、简单粗暴，造成不良影响；

（四）弄虚作假，欺上瞒下，损害群众利益；

（五）其他不作为、乱作为、慢作为、假作为等损害群众利益行为。

第一百三十五条 在信访工作中，有下列行为之一，造成不良影响或者严重后果的，对直接责任者和领导责任者，给予警告或者严重警告处分；情节较重的，给予撤销党内职务或者留党察看处分；情节严重的，给予开除党籍处分：

- (一) 不按照规定受理、办理信访事项；
- (二) 对规模性集体访等处置不力，导致事态扩大；
- (三) 对党委和政府信访部门提出的改进工作、完善政策等建议重视不够、落实不力，导致问题长期得不到解决；
- (四) 其他不履行或者不正确履行信访工作职责行为。

不履行或者不正确履行职责，导致信访事项发生，造成不良影响或者严重后果的，对直接责任者和领导责任者，依照前款规定处理。

二、《中国共产党问责条例》相关规定

第七条 党组织、党的领导干部违反党章和其他党内法规，不履行或者不正确履行职责，有下列情形之一，应当予以问责：

(九) 履行管理、监督职责不力，职责范围内发生重特大生产安全事故、群体性事件、公共安全事件，或者发生其他严重事故、事件，造成重大损失或者恶劣影响的；

(十) 在教育医疗、生态环境保护、食品药品安全、扶贫脱贫、社会保障等涉及人民群众最关心最直接最现实的利益问题上不作为、乱作为、慢作为、假作为，损害和侵占群众利益问题得不到整治，以言代法、以权压法、徇

私枉法问题突出，群众身边腐败和作风问题严重，造成恶劣影响的。

三、《信访工作条例》等相关规定

（一）对引发信访问题责任的追究

有关机关、单位及其工作人员存在以下情形，导致信访事项发生，造成严重后果的：

1. 超越或者滥用职权，侵害公民、法人或者其他组织合法权益；（《信访工作条例》第四十二条第一项）

2. 应当作为而不作为，侵害公民、法人或者其他组织合法权益；（《信访工作条例》第四十二条第二项）

3. 适用法律、法规错误或者违反法定程序，侵害公民、法人或者其他组织合法权益；（《信访工作条例》第四十二条第三项）

4. 拒不执行有权处理机关、单位作出的支持信访请求意见；（《信访工作条例》第四十二条第四项）

5. 因决策失误、工作失职，损害群众利益；（《信访工作责任制实施办法》第十一条第一款第一项）

6. 违反法律法规和政策规定进行决策，或者应当作为而不作为、乱作为、失职渎职，损害群众利益；（《山东省信访工作责任制实施细则》第十三条第一款第一项）

7. 其他应当追究责任的失职失责情形。

(二) 对受理信访问题责任的追究

有关机关、单位及其工作人员在信访事项受理过程中存在以下情形，造成严重后果的：

1. 各级党委和政府信访部门对收到的信访事项应当登记、转送、交办而未按照规定登记、转送、交办的；（《信访工作条例》第四十三条）

2. 负有受理信访事项职责的机关、单位对收到的信访事项不按照规定登记；（《信访工作条例》第四十四条第一项）

3. 负有受理信访事项职责的机关、单位对属于其职权范围的信访事项不予受理；（《信访工作条例》第四十四条第二项）

4. 负有受理信访事项职责的机关、单位未在规定期限内书面告知信访人是否受理信访事项；（《信访工作条例》第四十四条第三项）

5. 未按照规定受理、交办、转送信访事项，严重损害信访群众合法权益的；（《信访工作责任制实施办法》第十一条第一款第二项）

6. 其他应当追究责任的失职失责情形。

(三) 对办理信访问题的责任追究

有关机关、单位及其工作人员在信访事项办理过程中存在以下情形，造成严重后果的：

1. 推诿、敷衍、拖延信访事项办理或者未在规定期限内办结信访事项；（《信访工作条例》第四十五条第一项）

2. 对事实清楚，符合法律、法规、规章或者其他有关规定的投诉请求未予支持；（《信访工作条例》第四十五条第二项）

3. 对党委和政府信访部门提出的改进工作、完善政策等建议重视不够、落实不力，导致问题长期得不到解决；（《信访工作条例》第四十五条第三项）

4. 其他不履行或者不正确履行信访事项处理职责的情形；（《信访工作条例》第四十五条第四项）

5. 不执行信访事项处理意见，严重损害信访群众合法权益的；（《信访工作责任制实施办法》第十一条第一款第二项）

6. 违反群众纪律，对应当解决的群众合理合法诉求消极应付、推诿扯皮；（《信访工作责任制实施办法》第十一条第一款第三项）

7. 未按照规定办理信访事项，拒不办理信访部门交办、转送、督办的投诉请求，拒不执行有权处理机关作出

的支持投诉请求意见，或者编报虚假材料欺骗信访群众、信访部门和上级党政机关，严重损害信访群众合法权益的。（《山东省信访工作责任制实施细则》第十三条第一款第二项）

（四）对督办信访问题的责任追究

有关机关、单位及其工作人员在信访事项督办过程中存在以下情形，造成严重后果的：

1. 各级党委和政府信访部门对收到的信访事项应当履行督办职责而未履行的；（《信访工作条例》第四十三条）

2. 未按照规定督办信访事项，严重损害信访群众合法权益的；（《信访工作责任制实施办法》第十一条第一款第二项）

3. 其他应当追究责任的失职失责情形。

（五）对其他不履行或者不正确履行信访工作职责行为的责任追究

有关机关、单位及其工作人员在履行信访工作职责过程中存在以下情形，造成严重后果的：

1. 对待信访人态度恶劣、作风粗暴，损害党群干群关系；（《信访工作条例》第四十六条第一项）

2. 在处理信访事项过程中吃拿卡要、谋取私利；（《信访工作条例》第四十六条第二项）

3. 对规模性集体访、负面舆情等处置不力，导致事态扩大；（《信访工作条例》第四十六条第三项）

4. 对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息隐瞒、谎报、缓报，或者未依法及时采取必要措施；（《信访工作条例》第四十六条第四项）

5. 将信访人的检举、揭发材料或者有关情况透露、转给被检举、揭发的人员或者单位；（《信访工作条例》第四十六条第五项）

6. 打击报复信访人；（《信访工作条例》第四十六条第六项）

7. 领导班子、领导干部不及时研究解决信访突出问题，不按规定接待处理信访事项、落实包案责任；（《山东省信访工作责任制实施细则》第十三条第一款第四项）

8. 对可能造成社会影响的重大、紧急信访问题，隐患排查和信息预警工作不到位，或者获知信访信息后隐瞒、谎报、漏报、授意他人不按规定报告；（《山东省信访工作责任制实施细则》第十三条第一款第五项）

9. 因信访工作不力引发群体性事件、个人极端行为、负面舆论过度炒作，造成不良影响的；（《山东省信访工作责任制实施细则》第十三条第一款第六项）

10. 信访秩序混乱，信访活动中违法犯罪行为多发，未能有效治理的；（《山东省信访工作责任制实施细则》第十三条第一款第七项）

11. 其他应当追究责任的失职失责情形。

失职失责被问责的典型案例

中央依法治国办、国家信访局主编
信访工作法治化典型案例汇编（摘录）

一、未依法受理信访事项被追责

【基本案情】

2023年1月，安徽省合肥市刘某向国家信访局反映诉求，其家位于该市某县某乡的二间房建于1997年，2018年未经刘某同意，乡政府与其病危的父亲签订了拆迁补偿协议，补偿2万元。刘某对补偿协议不满，多次向有关部门反映，均未得到有效回应。因此，刘某希望国家信访局帮助协调解决。

【办理过程】

经查，刘某反映的被拆迁房屋用地属原村集体，1996年其父亲在此地搭建了临时铁皮棚用于销售烟酒及日杂用品，1997年改建成约20平方米的两间砖瓦房，未办理相关建房手续。2018年，因美丽乡村建设需要，乡政府与刘某父亲协商一致并签订协议，将该房屋拆除，给予其父亲一次性补偿2万元，补偿款已支付到位。

2022年11月底，刘某到乡政府反映其不认可乡政府与其父亲签订的拆迁协议，要求重新补偿，乡党政办引导其到社区反映。刘某到社区后，因协议签订主体是乡政府，社区干部建议其向乡政府反映。乡、社区两级干部对信访事项存在相互推诿问题，均未落实首接首办工作责任。

2022年12月9日，刘某向省信访局反映该事项，县信访局接到上级转送的信访事项后，当日交办乡政府。乡政府相关工作人员未落实“接诉即办”要求，进行有效办理，也未及时上报情况。2022年12月14日，刘某再次到县信访局反映相关诉求。县信访局登记并转送该乡，该乡党委书记明确要求由党委副书记周某督办，社区调查处理。次日，乡信访办工作人员仅程序性电话告知刘某已受理，未与刘某见面进行有效沟通反馈，该事项办理过程中未落实及时有效联络沟通等办理要求，导致该信访事项逐步上行至国家信访局。

该信访事项暴露出该县乡、社区相关干部在对待群众初信初访问题上，思想重视不够，责任压实不够，监督落实不力，未履职尽责，存在失职失责问题。有关机关根据《中国共产党纪律检查机关监督执纪工作规则》《中国共产党问责条例》相关规定，对乡党委副书记周某作出停职决定，并予以诫勉谈话处理；对乡信访办主任张某，包联

该社区的乡分工干部刘甲、姚某予以诫勉谈话处理；对社区副书记刘乙予以党内警告处分。

【案例评析】

《信访工作条例》第四十四条规定，负有受理信访事项职责的机关、单位对收到的信访事项不按照规定登记、对属于其职权范围的信访事项不予受理或未在规定期限内书面告知信访人是否受理信访事项的，由其上级机关、单位责令改正；造成严重后果的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依规依纪依法严肃处理。本案中，乡、社区作为群众反映问题的第一个窗口，未落实该县关于首接首办工作责任制的规定，存在互相推诿问题；信访人向省信访局反映诉求后，“接诉即办”及后续跟踪均未落实；信访人到县重访，问题交办到该乡后，主要负责人已有明确要求，相关工作人员又未能及时与信访人有效沟通，导致信访人认为其半个月内到社区、乡镇、县、省四级反映皆无果，进而由“下”转“上”，最终发生进京访。该事项在交办环节、办理环节、闭环跟踪等各环节都没有形成有效的常态化监督，导致信访事项“接而不办、办又不力、久办无果”。对于初信初访，各级各部门特别是基层党员干部要按照《信访工作条例》中“党政同责、一岗双责，属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原

则，切实落实矛盾纠纷源头预防化解责任，不断强化信访工作举措，压实信访工作责任，密切联系群众，第一时间用心用情用力解决好群众的合理诉求，切实把信访矛盾化解在早、化解在小、化解在当地。

二、不依法履职引发信访问题被追责

案例 1

【基本案情】

李某曾任海南省某县某镇派出所所长。2019 年 9 月至 2020 年 5 月期间，该镇农场居民符某、陈某等群众到该镇派出所申请户口登记。该镇派出所受理户口登记申请后，李某作为所长，对上述群众的合理诉求不及时解决，超期审批户口登记，审批用时最长达 45 天。对此，该镇 11 个村居委会联名信访举报，反映该派出所存在效率低下、慢作为等问题，在社会上造成不良影响。

【办理过程】

2020 年 7 月，县纪委监委收到该镇 11 个村居委会寄来的联名盖章信访举报信件，反映该镇派出所原所长李某在办理群众户口落户、死亡注销等户籍业务时，存在推诿、不作为、慢作为、摆架子等问题。随后，县纪委监委对该问题线索进行核实和调查。经查，信访人反映情况基本属实。2021 年 6 月，按程序批准后，县纪委监委对李某

涉嫌违纪问题立案审查。关于超期审批户口登记的事实，有相关证人证言、书证等证据证实，李某本人亦予承认。2023年3月，经研究决定，县纪委监委给予李某党内警告处分。

【案例评析】

根据《信访工作条例》第四十二条规定，直接负责的主管人员和其他直接责任人员应当作为而不作为，侵害公民、法人或者其他组织合法权益，导致信访事项发生，造成严重后果的，依规依纪依法严肃处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任。实践中，信访群众反映问题的产生往往与行政机关不依法决策、不依法履职密切相关。《海南省公安机关办理户口证件工作规范》第一百五十八条规定，公安派出所或办证中心受理公民申报户口后，证明材料齐全，能够当场办理的应当场办理。需经调查核实、上报审批的户口申报事项，社区（驻村）民警、户籍民警应当在受理申请之日起3个工作日内完成调查核实工作；公安派出所领导应在受理之日起2个工作日内完成核实工作。本案中，李某担任派出所所长期间，不正确履行职责，没有严格按照规定时限办理群众户籍业务，审批用时严重超过规定时限，明显存在效率低下、慢作为等行为，侵害了人民群众合法权益，引发11个村居委会联名信访

举报，严重影响了党和政府形象和公信力，应依规依纪依法严肃处理，避免因不作为、慢作为、乱作为而引发社会矛盾。

案例 2

【基本案情】

重庆市某区信访人李某向区住建委、某公司（区属国有企业，负责信访人小区安置房产权证办理工作，于2014年开始破产清算）等多个部门和单位反映诉求，其与其姐姐共两户被拆迁安置长达十余年时间，仍未予办理房产证，信访人多次催促无果。

【办理过程】

区住建委认真调查核实后，确认信访人反映情况属实。信访人李某从2019年开始向有关单位催问安置房产权证办理进度，某公司清算组成员、产权证办理工作人员明某不熟悉岗位业务及相关政策，对涉及群众利益的工作漠不关心，以未收到相关批复、相关手续不完善等理由推诿，敷衍群众。2023年，在区纪委监委多次协调及督促下，信访人李某等12户安置房产权证办理完毕。在督促主责单位处理信访人合理诉求的同时，区纪委监委针对未依法履行职责导致信访事项发生的有关人员进行了严肃处理：对负管理责任的某公司清算组组长谢某给予诫勉处

理；对负直接责任的明某给予记大过处理；对区住房城乡建设委及区税务局分别发放廉情抄告单，要求两家单位认真整改落实。

【案例评析】

《信访工作条例》第四十二条规定，直接负责的主管人员和其他直接责任人员应当作为而不作为，侵害公民、法人或者其他组织合法权益，导致信访事项发生，造成严重后果的，依规依纪依法严肃处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任。《国有土地上房屋征收与补偿条例》第十八条、第二十一条等规定，征收个人住宅，被征收人符合住房保障条件的，作出房屋征收决定的市、县级人民政府应当优先给予住房保障。被征收人可以选择货币补偿，也可以选择房屋产权调换。因旧城区改建征收个人住宅，被征收人选择在改建地段进行房屋产权调换的，作出房屋征收决定的市、县级人民政府应当提供改建地段或者就近地段的房屋。本案中，安置房产权办理部分工作人员存在形式主义、官僚主义作风，不熟悉岗位业务及相关政策，对拆迁安置户的房屋产权证久拖不办，损害了人民群众合法权益，对信访人反映的利益诉求视而不见，导致群众多次上访、越级上访，造成不良影响，依法应当予以处分，以此督促各级各部门不断提高依法依规办事水平，认真履行工

作职责，切实落实矛盾纠纷源头预防化解责任，避免因不作为、慢作为、乱作为而引发社会矛盾。

三、履职不力导致集体信访被追责

【基本案情】

2023 年 1 月，贵州省安顺市马某等多名县学校营养餐源头供应商到省政府反映，负责营养餐配送的公司长期拖欠费用，要求政府及有关部门督促该公司及时支付拖欠源头供应商的相关费用。

【办理过程】

经查，信访人反映情况属实。2021 年 7 月，安顺市某县教育和科技局牵头组织各涉及营养餐的学校与某公司签订《营养餐食材配送合同》，由该公司负责该县学校学生营养餐食材配送，食材配送涉及款项由县教育和科技局统一向县财政申请专项资金支付。县教育和科技局已按程序全部支付该公司食材配送款项，但未有力监督公司履行合约，导致该公司拖欠马某等 9 位供货商货款 1500 余万元，引发马某等人信访。

该县县委、县政府高度重视，成立由县领导为组长的化解工作专班，积极促进公司与信访人和解，双方达成分期付款计划协议，并由县教育和科技局跟踪监督公司按协议支付。信访人对处理结果表示满意。安顺市信访联席会

议办公室在依法依规处理信访人诉求的同时，对在信访工作中履职不力，导致群众到非信访接待场所聚集造成较大负面影响的行业主管部门及相关责任领导，依规依纪依法严肃处理。一方面，对该县及县教育和科技局因重视不够、工作不到位，引发信访人赴省政府集体访事件，进行全市通报；另一方面，责成县信访工作联席会议对县教育和科技局负责领导进行提醒谈话，由县教育和科技局对配送营养餐食材的公司进行整改提示，监督其依法履行合约。

2023年2月，县委、县政府要求县教育和科技局引以为戒、汲取教训、举一反三，杜绝类似问题再次发生。同时，该县教育和科技局对涉事公司进行整改提示，责成其认真履行协议约定，加强自我管理，规范经营行为，及时化解企业经营中的矛盾纠纷，有效防止发生影响社会稳定的事件。

【案例评析】

信访工作是党的群众工作的重要组成部分，各级党委、政府及相关部门必须坚决扛起政治责任，依法监督管理，依法履行职责，才能更好地为民解难、为党分忧。《信访工作条例》第四十五条规定，对信访事项有权处理的机关、单位推诿、敷衍、拖延信访事项办理或者未在规定期限内办结信访事项的，由其上级机关、单位责令改

正；造成严重后果的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依规依纪依法严肃处理。本案中该县教育和科技局牵头组织各学校与某公司签订营养餐供应配送合同，虽按照供货进度和报账程序按时拨付营养餐配送资金给公司，但却未依法监督管理到位，以致该公司拖欠源头供应商大量费用，引发群众以聚集的方式反映诉求，且在信访人首次信访后，县教育和科技局对信访人反映的问题推动化解不力，防范风险意识不强，导致事态扩大。安顺市信访联席会议办公室对该县及有关部门因重视不够、工作不到位引发群众聚集反映诉求进行全市通报，责成县信访联席会议召集人对县教育和科技局责任领导进行提醒谈话，避免类似事情再次发生。

四、玩忽职守引发集体信访被追责

【基本案情】

2021年4月底，新疆维吾尔自治区库车市农业农村局引进某农牧业发展有限公司万亩蔬菜大棚种植基地建设项目，项目选址位于库车市某镇某村东。该农牧业发展有限公司法人为闫某，实际控制人陈某。7月下旬，库车市万亩蔬菜大棚建设项目陆续出现工人因被拖欠工资而信访的情况。9月25日，库车市人社局责令该农牧业发展有限公司停工整改。9月底至10月，库车市发生多起因该项目拖

欠工人工资的信访事项。

【办理过程】

经查，信访人反映的情况基本属实。该农牧业发展有限公司系 2021 年通过招商引资方式引进，当年 5 月 20 日由市商务局与某建筑工程有限公司签订投资框架协议。6 月 15 日，发改委备案批复该项目建筑面积 796800 平方米，新建大棚 800 座，单棚面积 996 平方米，修建田间道路 9.2 公里，项目总投资 2.4 亿元，项目占地面积 11700 亩，资金为企业自筹。项目于 2021 年 7 月 10 日开工，该公司以虚构事实的方式向 9 家施工单位签订 45000 个大棚的施工合同，合同约定每建成 100 个大棚结算一次款项。在建设过程中，该公司未向施工单位支付过款项，各施工单位也未向工人支付工资。后期因各施工单位再无力垫付建设费用，出现工人讨薪事件。库车市商务局、该项目所在镇人民政府分别通过诉讼方式解除了《投资框架协议》和《用地协议》。

8 月 3 日，市信访局向市农业农村局和该项目所在镇人民政府下发重点集体信访问题隐患预警函。2022 年 1 月，为化解农民工聚集信访讨薪问题，经库车市委、市政府协调，由库车某农业发展开发集团有限公司出资 1095 万元借给项目各标段负责人和班组长，用以发放部分农民

工工资。

库车市委、政府高度重视，要求全面调查、严肃追责。经调查核实后，2022年1月4日，库车市纪委监委对在处理涉该项目工作中存在违反工作纪律的5名同志，运用“第一种形态”给予相应处理，具体情况如下：1. 对库车市商务局原书记艾某进行提醒谈话；2. 对库车市人力资源和社会保障局劳动监察大队某片区负责人陈某进行诫勉谈话；3. 对库车市发展和改革委员会农业和农村经济科负责人苏某进行诫勉谈话；4. 对库车市发展和改革委员会党组成员、价格认定中心主任王某甲进行提醒谈话；5. 对库车市农业农村局原副局长辛某进行提醒谈话。

2022年1月7日，库车市纪委监委对在处理涉该项目工作中存在违反工作纪律的库车市农业农村局原党组书记、副局长李某给予党内严重警告处分，库车市某镇人大原专职副主席王某乙给予党内严重警告处分，库车市某镇原党委副书记、镇长热某给予党内严重警告处分，库车市自然资源局原党组成员、副局长吐某给予党内警告处分，库车市劳动监察大队原副队长王某丙给予党内警告处分，库车市自然资源局不动产登记中心建设用地科原负责人叶某给予记过处分，库车市农业农村局农业产业化服务办公室原负责人樊某给予记过处分。2022年4月，该公司实际

控股人因涉嫌诈骗罪被人民法院依法判处有期徒刑 15 年，并处罚金。

【案例评析】

根据《信访工作条例》第四十二条规定，直接负责的主管人员和其他直接责任人员违反法定程序，侵害公民、法人或者其他组织合法权益，导致信访事项发生，造成严重后果的，依规依纪依法严肃处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任。工作中，涉及社会公众切身利益的重要规划、重大公共政策决策和措施、重大公共建设项目等，应深入调研，认真听取和反映利益相关群体的意见建议，开展社会稳定风险评估，充分考虑可能存在的风险隐患并制定相应的应急预案，防止引发信访问题。在重大项目运行过程中，要加强监管，规范运作程序，出现问题应及时反馈，及时研究调整，切实抓好落实，坚决防止“决策一出台，矛盾问题跟着来”。本案中，库车市农业农村局、市自然资源局、市劳动监察大队，以及建设项目所在镇等单位相关责任人在万亩蔬菜大棚种植基地建设项目推进过程中，玩忽职守，未依法按程序开展调研，缺乏科学评估，对可能存在的风险隐患视而不见，导致信访人多次信访，造成极为恶劣的社会影响。库车市纪委监委依据《中国共产党纪律处分条例》第二十七条及《公职人员政务

处分法》第三十九条相关规定，分别给予库车市农业农村局、市自然资源局、市劳动监察大队以及镇相关责任人处分。各级领导干部应切实担负起“为官一任，富裕一方，稳定一方”的职责，要站在老百姓的立场想问题、办事情，真诚倾听群众呼声，真实反映群众愿望，真情关心群众疾苦，切实把群众的一件件操心事、烦心事、揪心事办成放心事、舒心事、幸福事。

以上案例仅供内部参考，禁止在互联网上公开发布。

国家信访局网站刊发
《信访工作责任制实施办法》追责问责典型案例

一、因没有科学民主决策、依法履行职责而受到问责的情形

典型案例一：2016年10月，G省B市N县27名信访人到最高检门前集体上访，反映N县建设火车站站前广场中存在违法强拆及安置补偿标准低等问题，其中15人自残。经查，信访人反映情况基本属实。N县政府在项目建设中存在以下问题：一是在项目尚未取得正式立项审批手续情况下便突击抢拆、抢建；二是未依法按征收决定通告履行征收程序，当日公告、次日就强拆；三是没有根据该区域房屋性质区别对待、分类处理，在未签订协议的情况下全部强行拆除，一个多月后才向被强拆户作出拆除房屋的处理意见；四是对被强拆户反映的诉求没有及时回应、认真处理。为此，B市责令N县县委和县政府作出书面检查并加以整改，对N县县委书记彭某进行诫勉谈话，对县长许某、副县长鲍某给予记大过处分，对县委常委、县委政法委书记、县公安局局长赵某给予党内警告处分。N县对县规划局主要负责人给予免职，并对相关单位的有关负

责人分别给予党内警告处分、通报批评。

典型案例二：2017年2月，H省Q市信访人罗某等人信访反映，该市电网改造，全市居民享受国家惠民用电政策，平均用电价格为0.55元/度。但信访人所在街道的10余个小区3万多居民用电价格高达0.85至1.2元/度，多次向有关部门投诉，一直得不到解决。经查，信访人反映问题属实。2016年省物价局就出台相关文件，对全省电价实行目录清单管理，但Q市物价局没有及时传达、执行该文件，也没有将信访人所在街道的高电价纠正为目录电价，市经信委、街道办事处等单位也存在消极懈怠、推诿拖延等问题，致使该地区居民用电价格明显高于目录电价，群众合法权益受到侵害。为此，Q市纪检部门启动责任追究，对时任市物价局党组书记、局长张某，副局长周某，价格科科长王某和市经信委卫某给予党内警告处分，对其他相关负责人也分别进行诫勉谈话。

案例点评：信访工作重在源头，源头预防重在决策，制定和落实决策重在依法合规。从信访工作实践看，信访问题大多数属于利益诉求，很多问题的产生都与不依法决策、不依法行政、人为制造或激化矛盾有关。因此，做好信访工作，必须要从源头着手，督促各级各部门进一步落实源头预防信访问题的责任，切实增强科学民主决策意

识，严格执行群众纪律，认真履行工作职责，不断提高依法依规办事水平，这样才能从根本上有效预防和减少因不作为、慢作为、乱作为而引发的社会矛盾。

二、违反信访工作法定程序、损害信访群众合法权益的情形

典型案例一：2016年12月，A省B市W县信访人马某赴省走访后，责任单位C镇虽然开展了调查核实工作，但没有在《信访条例》（2022年2月，中共中央、国务院印发《信访工作条例》；国务院随后废止《信访条例》）规定的办理时限内回复信访人，也没有相关工作人员向信访人送达受理告知书和处理意见书。2017年4月，马某上访，称未收到当地政府的处理意见。针对这一问题，W县对履职不到位的相关单位和责任人进行问责，对C镇和县信访局进行通报批评，对C镇党委副书记、人大主席、副镇长进行诫勉谈话，对C镇综治办相关责任人给予了相关处分。

典型案例二：2018年3月，H省X市L县一国有企业临时工作人员邓某到县信访局上访，反映本人编制及工作待遇问题。该县县委书记接待群众来访后作出批示，要求该企业做好相关工作，解决群众提出的合理诉求。随后，县信访局正式发函交办，但该企业无正当理由，将信

访件退回，并多次拒绝办理。针对这一问题，L 县委督查室印发督办通报，对该企业负责人许某在全县范围内通报批评，县监察委对许某进行诫勉谈话。

案例点评：信访是宪法赋予公民的权利，做好信访工作的过程就是依法维护人民群众合法权益，保障人民群众知情权、参与权、表达权和监督权的过程。在信访工作法规中，已经对信访事项如何提出、提出后如何受理、受理后如何办理和督办作出了明确规定，这一工作链条既是信访工作的基本运行程序和规范要求，也是解决和化解信访问题的基本支撑。对群众提出的信访诉求，有关地方和部门应当严格按照规定程序予以处理和解决，否则就要承担相应的法律责任。

三、违反群众纪律，对应当解决的群众合理合法诉求消极应付、推诿扯皮，或者对待信访群众态度恶劣、简单粗暴，损害党群干群关系，造成严重后果的情形

典型案例一：2018 年 3 月，G 省 K 市 M 县 T 乡居民罗某到国家信访局走访，反映当地修建高速公路，施工方未经其同意强行占用其土地，以及 T 乡某工程建设征用约 20 亩山林未给予补偿等问题。经查，罗某曾于 2017 年 11 月到 M 县信访局上访反映同一问题。2018 年 1 月，责任主体 T 乡政府出具答复意见书，认定信访人反映问题属

实，承诺于 2018 年 2 月 15 日前解决，但是迟迟没有兑现。对此，M 县启动追责问责程序，对 T 乡党委副书记、乡长刘某以及相关负责人邢某给予通报批评，并要求 T 乡认真研究，尽快解决信访人合理诉求。

典型案例二：G 省 L 州 D 县是国家级贫困县，为改善出行环境、造福当地居民，G 省专门修建了一条二级公路。但是这条总投资近 16 亿的扶贫公路，却存在着工程质量差、有严重安全隐患等问题。此事引起了相关媒体记者的关注，带着相关报告前往这条公路的上级主管部门——G 省交通厅，却被门口的保安拦了下来，保安说“不属于我们交通厅能管的事情”，“你去找交警”。记者第二次去的时候，又是等了一天，只见到保安，没有见到任何工作人员。最后，也是由保安代表交通厅，向记者宣布了处理结果。对此，G 省启动了追责问责程序，对其中存在的违反信访工作法规、推诿扯皮、态度生硬等问题，责成省交通厅党组向省委、省政府作出深刻检查，对相关责任人给予严肃处理。

案例点评：信访工作作为党的群众工作的重要组成部分，是党和政府联系群众的桥梁、倾听群众呼声的窗口、体察群众疾苦的重要途径。做好信访工作，加强与群众沟通，真诚倾听群众呼声，真情关心群众疾苦，真心为群众

办实事、解难事，有利于切实转变思想作风和工作作风，增进干群之间的理解、信任和感情，保持同人民群众的血肉联系，增强党的凝聚力和向心力。

四、对发生的集体访或者信访负面舆情处置不力，导致事态扩大，造成不良影响的情形

典型案例一：常某，G市公安局党委书记、局长。2017年7月，G市发生了下岗人员上访围堵X公司事件，30余名上访人员聚众闹事，封锁公司大门。常某得知此事后，派公安局副局长李某和5名干警到达现场，李某等6人认为事态不算严重，向常某作了汇报，常某仅通过电话指挥的方式，让李某等人尽量处置，之后便没再过问该事件。24小时后，上访人员仍未散去，李某等人向常某再次报告，常某才认识到问题的严重性，遂又增派人员，并亲自到达现场疏散人群，此时上访人员封锁X公司已经长达32小时之久。由于常某的疏忽大意、处置不当，李某等人不认真履行工作职责，措施不力，致使大规模集体上访持续时间过长，在社会上造成了恶劣影响。常某在处置该问题中领导不力，负有主体责任，被给予党内严重警告处分，调离原工作岗位；李某等6人也受到相应纪律处分。

典型案例二：2017年7月24日，G省Y市P县11家公司60余人因工程项目涉及拖欠工资等问题，在省委省

政府门前聚集上访，经过耐心细致的接谈劝导工作，相关人员于当日散去。8月1日，P县公安局得到各家公司相互串联、准备次日再到省委省政府门前集体上访的信息，但并未引起足够重视、提前采取得力措施。8月2日早7点，信访人陆续在省委省政府门前聚集，最多时达82人。而P县仅派出信访局局长、县公安局副局长及20余名民警在现场疏导劝解，致使处置工作乏力。直到群众来访2小时后，一名副县长才赶到现场。其间，正值上班高峰期，信访群众情绪激动、场面较为混乱，造成较为被动的负面影响。对此，Y市启动问责追责程序，对P县政府给予通报批评，对县委常委、常务副县长李某和县委常委、公安局长任某给予通报批评。

案例点评：从工作实践看，对发生的集体访或信访负面舆情应对不当、处置不力，绝不是因为能力不足，而是由于重视不够、怠慢忽视造成的。对集体访处置不力、对信访负面舆情置若罔闻，不仅关系到问题能否得到解决、群众利益能否得到维护，而且其带来的社会影响、引发的社会舆论，更是关乎党和国家的形象。因此，必须切实增强政治责任感和敏锐性，对发生的大规模集体上访或负面舆情，做到快速反应、妥善处置，切实把隐患消除在萌芽、把风险消弭于无形。

五、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情形

典型案例一：2017年12月至2018年4月，S省Y市X区B镇某村村民因土地征迁安置问题，多次到S省政府门前集体上访。其间，省信访局专门向X区委、区政府发函督办并提出明确的工作建议，但问题始终没有得到妥善处理。2018年4月16日，该村村民20多人再次到省政府门前集体上访，造成恶劣影响。针对B镇有关人员在处置应对村民多次越级集体上访问题中，存在的重视程度不够、矛盾排查不细、工作不深入、化解措施落实不到位等问题，X区纪委启动追责问责程序，对B镇党委副书记张某、村委会主任马某给予党内警告处分。

典型案例二：2017年11月，X省H市Y县T镇环保分局接到群众关于他人倾倒垃圾造成鱼池污染的信访举报后，认定此行为应由城管执法部门处理，因此作出不予受理的决定。一周后，该局收到H市环保局转来关于该问题的信访举报后，仍未开展调查，仅建议信访人向城管执法部门投诉，并出具《不予受理告知书》。其后，Y县信访部门受理该问题，并组织督查，要求环保部门给予相应处理。但该局仍以“信访人鱼池水体未受污染”“此次违

法行为应由城管执法部门处理”为由不予受理，致使问题长期得不到解决，信访人不断上访。2018年5月，Y县纪委在全县范围内通报此问题，并对T镇环保分局局长刘某给予党内警告处分，对县环卫办主任侯某给予诫勉谈话。

案例点评：《信访工作条例》等法规制度赋予信访工作机构“改进工作、完善政策、追究责任”的“三项建议”职责，这对于做好新时期信访工作，确保党中央关于信访工作的决策部署得到贯彻落实，树立正确工作导向具有十分重要的意义。各级各部门应当高度重视信访工作机构提出的建议。对信访工作机构提出的改进工作的建议，应当认真研究，督促有权处理信访问题的责任主体虚心接受、认真采纳、及时纠正、抓好落实；对信访工作机构提出的完善政策的建议，应当加强综合分析，从中查找有关政策执行不力、落实不到位的问题，查找政策规定不衔接、不连续、不配套、不完善的问题，并适时调整完善；对信访工作机构提出的追究责任的建议，应当认真组织调查核实，对因失职渎职造成严重后果的，依法依规严肃追究责任。

六、其他应当追究责任的失职失责情形

典型案例：2017年9月，W省信访人黄某通过W省网上信访举报F市T镇某中学校长孟某存在挪用公款、收

受贿赂等问题，F市信访局将该信访件转送至该局教育局，教育局信访干部夏某未按程序办理，当天私自用QQ软件将该信访件转到T镇中心学校调查处理。该校主管信访工作的副校长梅某在处理过程中发生泄密。信访人随即收到了自己举报信的照片，并不断接到要求撤销举报的短信和电话。信访人对此非常不满，向F市多家部门进行反映。对此，F市纪委经过调查核实，启动追责问责程序。对负有直接责任的夏某、孟某立案审查，责令梅某及负有领导责任的市教育局办公室主任彭某、中心学校党总支书记、校长王某作出书面检讨，在全市范围内通报批评，对参与其中的一名教师刘某作出预备党员预备期延长一年处理，并对F市教育局进行全市通报批评。

案例点评：《信访工作责任制实施办法》第十一条追究责任情形中的第六项是兜底项，主要是针对前5项追责情形中没有涵盖，但又应当追责问责的失职失责行为。这个案例反映的信访信息失密问题，就是一个典型的例子。在信访活动中，信访人的个人信息应当受到保护。信访权的行使，有的与监督国家机关及其工作人员的职务行为有关，有的是为了维护信访人的个人权益或者公共利益提出的。保障信访人的个人信息，其目的是为信访人行使权利提供更为安全的环境，避免信访人的后顾之忧。为此，信

访人有权要求国家机关及其工作人员对其个人隐私、商业秘密进行保密，国家机关及其工作人员也不得泄露工作中知悉的信访人个人隐私、商业秘密，不得将信访人的检举材料及有关情况透露给被检举的人员或者单位。唯有如此，才能有效保障人民群众的信访权不受侵害。

