**《浙江省信访工作责任制实施细则》**

**第一章 总则**

第一条 为进一步落实全省各级党政机关及其领导干部、工作人员信访工作责任，全面推进网上信访、精准信访、阳光信访、法治信访“四个信访”建设，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，构建良好信访生态，促进社会和谐稳定，根据《信访工作责任制实施办法》和有关法律法规，结合我省实际，制定本实施细则。

第二条 本实施细则适用于全省各级党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、监察机关、审判机关、检察机关及其领导干部、工作人员。

全省各级党政机关派出机构、直属事业单位和人民团体及其领导干部、工作人员适用本实施细则。

国有和国有控股企业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、科学发展观为指导，深入贯彻习近平总书记系列重要讲话精神和治国理政新理念新思想新战略，按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，访诉分离、分类处理，依法、及时、就地解决问题与源头预防、多元化解、疏导教育相结合”的原则，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，确保中央和省委、省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；应当科学、民主决策，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。

各级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，接听群众来电，定期接待群众来访。其中，省级领导干部每半年至少开展一次下访活动，市级领导干部每季度至少参加一次接待群众来访，县（市、区）领导干部每月至少安排一次定点接访，协调并负责处理本地区本领域的疑难复杂信访问题。

充分发挥信访工作联席会议的作用，不定期召开会议研究讨论信访重要问题。

第五条 各级党政机关工作部门应认真贯彻落实“四个信访”要求，将信访工作与业务工作同规划、同部署、同检查、同落实，共同推进省统一政务咨询投诉举报平台建设，使之成为反映诉求、解决问题、追查责任的主渠道。对通过信访渠道反映的属于本部门及其下属单位职权范围内的事项，应当严格落实首办责任制，并依照有关法律法规规定和程序及时妥善处理。

垂直管理部门和单位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，并向同级信访部门通报本部门本单位信访工作情况。遇有重要信访问题，应当及时向本级政府报告并抄送信访部门。

第六条 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。

各级党政机关工作部门应经常从本部门信访工作机构和同级信访部门了解和掌握涉及本部门的群众反映的主要问题、信访责任制落实情况，全面评估分析政策施行中存在的问题。

第七条 各级信访部门应当在党委和政府的统一领导下，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、督办信访事项和信访突出问题，协调处理重要信访问题，分析研究信访情况，及时提出改进工作、完善政策和给予处分的建议。

第八条 各级党政机关工作人员在处理信访事项和信访突出问题过程中，应当遵守群众纪律、工作纪律，秉公办事、清正廉洁、保守秘密、热情周到。

**第三章 督查考核**

第九条 各级党委和政府应当将信访工作列入党委和政府年度督查工作计划。各级党政机关应当将信访工作纳入督查范围，每年至少组织一次对本地区、本部门、本系统信访工作开展和责任落实情况的专项督查，并在适当范围内通报督查情况。

第十条 各级党委和政府应当将信访工作纳入经济社会发展综合目标考核。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。

省信访局负责对各市、县（市、区）信访工作情况进行年度考核。对工作成效明显的市、县（市、区）予以通报表扬；对问题较多的加强工作指导，督促解决存在的问题；对越级重复访较多、大规模集体访频发或发生极端、恶性事件的，予以通报批评直至追究责任。

**第四章 责任追究**

第十一条 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）未按规定落实党委和政府年度信访工作目标管理责任，或者领导干部未按规定接待群众来访的；

（三）未按规定在省统一政务咨询投诉举报平台登记、受理、交办、转送和督办信访事项，或者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）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；

（五）违反工作纪律，擅自公开、泄露举报控告人姓名、举报控告内容或丢失、隐匿、擅自销毁信访档案、材料，严重损害信访群众合法权益的；

（六）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；

（七）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；

（八）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。

第十二条 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责令书面检查和通报、诫勉、组织调整或者组织处理、纪律处分的方式进行。上述方式，可以单独使用，也可以合并使用。

涉嫌违法犯罪的，按照有关法律规定处理。

第十三条 对具有本实施细则第十一条所列情形、情节较轻的，由县级以上信访工作联席会议办公室责令有关地区、部门和单位的主要负责人或负有直接责任的领导干部作出书面检查。必要时，由信访工作联席会议通报相关情况或由信访工作联席会议负责人约谈所在地区、部门和单位负责人，限期整改。

第十四条 对受到通报、约谈后仍未按期完成整改目标，或者具有本实施细则第十一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。

第十五条 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十一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。

第十六条 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，依纪依法追究责任。

第十七条 受到责任追究的党政机关领导干部、工作人员，取消当年年度考核评优和评选各类先进的资格。受到诫勉、组织调整或者组织处理、纪律处分的，按照问责、选拔任用、纪律处分等相关规定处理。

第十八条 纪检监察机关、组织人事部门、信访工作部门在信访工作责任追究中，应当各司其职、密切配合，及时通报情况。

信访工作部门对发现有本实施细则规定的追责情形的，应当按照职责认真调查、核实，提出责任追究建议，并按照干部管理权限将有关材料及时移送相关党政机关，相关党政机关应及时把处理结果反馈信访部门。

纪检监察机关、组织人事部门、信访工作部门对发现本实施细则规定的追责情形应当调查而未调查、应当移送而未移送、应当追责而未追责的，追究有关责任人员的责任。

**第五章 附则**

第十九条 各市可根据本实施细则制定贯彻落实的具体办法。

第二十条 本实施细则由中共浙江省委负责解释，具体工作由省委办公厅商省信访局承担。

第二十一条 本实施细则自　2017年2月21日起施行。此前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。