

国家信访局关于进一步加强和规范 信访事项实地督查工作的意见

为进一步加强和规范信访事项实地督查工作，切实提高督查效能，根据《信访条例》和国务院办公厅《关于进一步加强政府督促检查工作的意见》等有关文件规定，在总结已有做法的基础上，提出如下意见。

一、准确把握定位。信访事项实地督查，是指县级以上人民政府信访工作机构依据法定职责直接派员到实地对信访事项办理情况进行调查核实、督促检查、监督问责，推动信访问题妥善化解的一种工作方式。

二、健全工作机制。县级以上人民政府信访工作机构要结合实际，建立健全职责明确、协调统一、规范有序、务实高效的信访督查工作机制。对信访事项实地督查，由信访工作机构或信访工作联席会议办公室统一组织、统一实施。

三、明确督查原则。信访事项实地督查坚持实事求是、依法规范、公开透明、注重实效的工作原则。

四、严格审核把关。实地督查信访事项的确定一般应经本级信访工作机构集体研究或主要负责同志批准确定，避免督查的随意性，防止办“人情案”、“关系案”。严格落实“诉访分离”要求，对已经或者依法应当通过司法途径解决的，不得列入实地督查。

五、统筹督查力量。督查人员应当从信访系统、相关职

能部门的业务骨干中抽调，可以邀请党代表、人大代表、政协委员、专家学者、公职律师和新闻记者等社会力量参加，要统筹协调各方力量，形成工作合力。

六、做好督查准备。实地督查应制定督查工作方案，明确督查任务、方法步骤和纪律要求。对督查人员要进行有针对性的培训，辅导相关方面的政策法规。督查组应组织做好案情研究分析、任务分工等各项准备工作。

七、履行工作职责。实地督查中，督查组及督查人员应采取有效方式调查核实信访事项办理情况；向被督查地方或部门反馈督查情况；对督查中发现的损害群众利益行为提出批评并督促整改，对造成严重后果的提出责任追究建议；提交督查工作情况报告，对重点信访事项提出挂牌督办、问题通报建议等。

八、规范督查方式。实地督查应采取听取被督查地方或部门情况介绍、查阅相关资料、查看现场、查询信访信息系统、约见信访人、听取信访事项利益相关方的意见等方式进行，重点是查清基本事实、分清相关责任、推动问题解决。

九、反馈督查意见。督查结束时，督查组应向被督查地方政府或相关部门反馈督查意见。督查意见应包括对信访事项事实和责任主体认定、工作中存在的问题、解决问题的的工作建议等。被督查地方政府或部门应根据督查意见，及时形成整改落实的具体措施。督查组根据督查情况和地方整改落实报告要起草形成信访事项督查报告。

十、严格督查纪律。督查组及督查人员应严格落实中央

八项规定精神及廉政纪律、保密纪律、公务活动要求等，不得做有可能影响督查工作公平公正的事或随意改变督查线路，不得接受超标准或与工作无关的接待安排，不得收受纪念品、土特产等。

十一、加强跟踪督办。实地督查结束后，应明确后续督办责任，跟踪落实情况。对实地督查中发现的损害群众权益的突出问题应进行重点跟踪督办，推动问题解决；对重点领域的典型问题要进行深度分析研究，提出有价值的意见建议，为领导决策提供参考。对实地督查中发现的重大疑难信访问题，列入本级党委和政府督查机构督查范围。

十二、实行责任追究。对实地督查意见整改落实不到位、工作进展缓慢的，甚至拒不整改或编报虚假材料的，由组织督查的信访工作机构依照《信访条例》及信访工作纪律有关规定依法提出责任追究的建议。

十三、坚持信息公开。实地督查组织单位应当将信访事项的实地督查情况和后续办理情况在有关地方政府或部门门户网站上公开，主动接受社会监督。被督查地方或部门应及时将实地督查情况和后续办理情况录入信访信息系统，实现督查成果共享。

十四、加强组织领导。各级信访工作机构要高度重视信访事项实地督查工作，配齐配强督查工作力量，组织开展业务培训、工作交流和典型案例指导等，及时发现和总结督查工作的好经验、好做法，推动督查工作上水平。

各省（自治区、直辖市）和新疆生产建设兵团信访工作

机构要结合实际制定具体实施办法；各有关部委对本系统的信访事项实地督查工作可以参照本意见实行。