

类别：A

汉中市信访局

签发人：张振

汉市信函〔2026〕1号

对市政协六届五次会议第 143 号提案的答复函

社会法制委员会（团体）：

贵委员会提出的《关于推进我市信访工作法治化的建议的提案》（第 143 号）收悉。现答复如下：

推进信访工作法治化，是新时代信访工作高质量发展的核心要求，对于规范信访秩序、维护群众合法权益、筑牢社会和谐稳定根基具有重要意义。近年来，我市高度重视信访工作，深入推进信访工作法治化建设，取得了显著成效。提案聚焦信访工作与民事纠纷处理中的关键问题，我们针对建议进行了深入研究并采取了一系列措施加以落实。

一、深入推进信访工作法治化，规范信访事项处理程序

（一）规范信访事项受理程序

一是坚持来访必登。严格落实《信访工作条例》，坚持来访必登，通过“访、信、网”等多种渠道接收群众反馈的信访事项，

畅通和规范群众诉求渠道。严格落实“三个不予受理”和“两个不再受理”规定，诉访分离、依法分类。二是**精准甄别分类**。对受理的信访事项认真甄别问题性质、厘清责任主体，按照《信访工作条例》规定程序导入办理。进一步健全涉法涉诉信访工作衔接协调机制，将涉法涉诉信访精准转送政法机关处理，避免以“信访程序”代替“法定程序”。三是**精准转送交办**。按照“受理部门负责程序推进，办理部门负责实质解决”的原则，高效精准向职能部门转送交办信访事项，以程序推进保障实体化解。建立信访事项跟踪制度，利用信息化系统对转送交办信访事项进行全程动态跟踪。

（二）规范信访事项办理程序

一是**强化首办责任**。认真落实《初次信访事项办理办法》，压实首接首办责任，坚持“谁登记、谁办理、谁负责”，落实“三到位一处理”，提升初次信访一次性化解率，确保信访矛盾化解在早，化解在小。二是**推动问题实质化解**。把化解问题作为重中之重，建立健全疑难信访问题处理机制，重大信访案件实行“领导包案+专班”方式推动化解。扎实开展信访积案化解、赴省进京访专项治理，依法按政策推进实质化解。三是**建立疏导帮扶机制**。对行政三级办理和涉法涉诉信访终结后依然上访的，落实属地管控与律师说理、心理咨询师心理疏导相结合的疏导帮扶工作。

（三）发挥多元联动调处机制

坚持访调结合、调解先行，把调解贯穿信访事项受理办理全过程，推进人民调解、行政调解、司法调解、行业性专业性调解与信访工作协调联动，引导人民群众通过合法途径解决民事纠纷。

对于适宜调解的民事纠纷，积极引导当事人运用调解方式化解矛盾，加强对调解工作的指导和监督，确保调解结果的合法性和有效性，实现案结事了人和。

二、建立健全监督管理机制，确保各环节依法依规运行

（一）开展全过程监督

一是健全监督体系。进一步健全信访工作联席会议督查、成员单位系统内部监督、信访部门“三项建议”权、纪检监察机关责任追究、检察机关法律监督的监督体系，强化工作衔接形成监督合力。**二是强化过程监督。**建立健全信访工作全程监督追责制度机制，监督追责重点从事后追责向事前、事中的责任落实和工作绩效上转变，加强对受理、办理和引发信访问题责任的追究，把明责、尽责、追责贯穿信访工作各环节全过程。**三是践行“三项建议”职责。**信访部门积极运用“三项建议”权，提出改进工作、完善政策、追究责任的建议，坚持对提出的工作建议持续跟踪问效，确保建议落到实处。

（二）常态化开展信访件评查工作

常态化开展信访业务规范化评查工作，着重评查是否存在“实体处理不落实”“业务办理不规范”“程序空转”等问题，坚持随案评查、条线评查、集中评查，对全流程各环节进行反向审视。对今年以来全市民事纠纷领域信访件开展专项评查工作，对怕程序麻烦、怕出问题、怕被追责，采取“花钱买平安”方式处理信访事项进行评查整治，倒逼办理部门把法治化体现在每一个信访事项依法按政策处理上，更好地维护群众合法权益。

（三）强化信访干部法治能力建设

将《信访工作条例》等政策法规、矛盾调解专题培训纳入汉中市各级信访干部培训必修课，加强与法院、检察院、司法局等机关的交流学习，借鉴先进经验和做法，不断提升干部的法律素养和依法调处能力。2025 年至今，汉中市举办专题培训班 17 期，培训信访干部 2100 余人次，推动信访干部从事后办理向事前预防转变，确保在接待群众时能够透彻讲解法律政策、处理问题时坚守法律底线。

三、加强宣传和依法处理，加大打击恶意信访行为力度

（一）“双向规范”责任体系

一方面规范信访人行为，对捏造事实、扰乱秩序、影响党政机关正常办公的，依法由公安机关收集印证资料，对有违法行为的依法处置；另一方面规范责任单位行为，对存在无原则妥协、花钱买平安等行为，提出“三项建议”。

（二）对涉访违法行为严格依法处置

依据《关于推进维护秩序法治化处理信访活动中违法犯罪行为的指导意见》，明确法律底线，坚持宽严相济，强化协作配合，对信访人员违法犯罪行为，依法严厉打击；对缠访闹访、重复访人员轻微违法尚未构成犯罪的，积极对接政法部门落实宣讲法律、批评教育、训诫等警示教育措施。加强指导培训信访干部在接访办理过程中的取证意识，及时收集违法行为证据，解决取证难、打击难的问题，加强信访部门与政法机关协作，依法打击信访活动中的违法行为。

（三）加强依法信访宣传教育

在各级接待大厅张贴依法依规信访“路线图”和宣传标语，发放《依法信访温馨提示》《信访工作法治化资料汇编》等宣传资料，进行政策解读、路径指引、思想疏导，引导信访人依法理性表达诉求。常态化开展群众法治宣传教育，创新宣传载体，丰富宣传内容，拓展宣传渠道，通过典型案例以案释法，让信访群众逐步摒弃以闹求解决、以访谋利等行为，引导群众逐级、合法、理性表达诉求。

四、下一步工作重点

虽然信访工作法治化开展以来取得了一定成效，但与提案要求和群众期待相比，仍存在一些不足。下一步，我们将认真吸纳您的建议，重点做好以下工作。

（一）畅通信访工作法治化“路线图”

让各类信访问题解决程序归位，破除部门壁垒，对申诉求决类信访事项严格按照“受理→调解→行政三级办理→法院两审终审→检察院法律监督→人大监督”的“路线图”推进，依照《信访工作条例》第三十一条规定的五种法定程序导入相关职能部门办理，无法导入的由信访行政三级办理兜底。

（二）进一步规范信访行为完善监督机制

建立健全各部门协同配合机制，明确职责分工，加强信息共享。行政部门严格按照法定程序处理纠纷，压实各环节工作责任，避免因程序不规范、责任不到位引发新的矛盾。加强内部监督的常态化、制度化，建立健全纠纷处理全过程监督制度。拓宽外部

监督渠道，主动接受人大监督、政协民主监督和社会舆论监督，定期向社会公开民事纠纷处理情况，让权力在阳光下运行。

（三）加强信访工作法治化宣传

持续加强法治信访宣传教育，针对不同群体需求，进行个性化宣传。加大对征地拆迁安置、集资融资、房地产领域等重点领域、重点群体的普法力度，结合典型案例，深入解读法定处理流程、合理诉求范围等内容，引导群众自觉遵守法律，依法维权。加强对恶意缠访闹访等行为的打击力度，形成有力震慑，进一步巩固全市办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的良好信访氛围。

最后，我们衷心感谢贵委员会的宝贵建议，并将以此次提案为契机，进一步推动信访工作法治化进程。我们将继续努力，让人民群众在每一件民事纠纷处理中都能感受到公平正义，为构建和谐社会贡献信访力量。

再次感谢贵委员会对信访工作的关心与支持！

汉中市信访局

2026年7月1日

（联系人：张杰，电话：2639226）

抄送：市政协提案委，市政府督查室