安徽省人民政府办公厅关于进一步做好  
依法分类处理信访诉求工作的通知

各市、县人民政府，省政府各部门、各直属机构：

为深入贯彻落实党的十九大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想，深入推进信访法治化建设，全面提升我省信访工作水平，经省政府同意，现就进一步做好依法分类处理信访诉求工作通知如下：

一、充分认识做好依法分类处理信访诉求工作的重要意义

依法分类处理信访诉求是指在实行诉讼与信访分离制度基础上，在行政机关内部进一步厘清信访途径与行政复议、仲裁、技术鉴定、行政裁决、劳动监察等其他法定途径界限，最终将不同类型诉求导入相应途径办理的处理方式。做好依法分类处理信访诉求工作，是全面推进依法治国、提升依法行政水平的重要手段，是深化信访工作制度改革、依法及时就地解决群众合法合理诉求的重要举措。各地、各部门要进一步增强法治观念，严格依法分类处理信访诉求，充分保障信访人合法权益。

二、进一步明确工作目标和主要内容

（一）工作目标。积极引导信访人通过法定途径表达诉求、解决问题，充分发挥法定途径在处理信访诉求中的主渠道作用，避免以信访处理代替行政处理、以信访处理意见代替应当适用信访程序以外的其他法定途径作出的行政处理决定或者行政履职行为、以信访终结代替司法终结。

（二）主要内容。各级行政机关对属于本机关职责范围内的信访诉求，根据不同情形导入相应途径办理。

1．属于申请查处违法行为、履行保护人身权或者财产权等合法权益法定职责的，行政机关应当依法履行职责或者答复。

2．属于《信访条例》以外的其他法律、法规或者规章调整范围，能够适用其他法律、法规、规章或者合法有效的规范性文件设定程序处理的，行政机关应当适用相应规定和程序处理。

3．不属于以上情形的，行政机关适用《信访条例》规定的程序处理。对信访人提出的属于行政机关法定职责范围的诉求，同时可以通过诉讼解决的，行政机关在受理前可以告知诉讼权利及法定时效，引导其向人民法院提起诉讼，但不得以信访人享有诉讼权利为由免除履行自身法定职责的义务。

三、进一步健全依法分类处理信访诉求工作制度

（一）全面梳理清单。各部门应根据法定职责，全面梳理本部门、本系统现行法律、法规、规章和规范性文件，列出《分类处理信访诉求法定途径清单》，明确不同法定途径适用的主体、条件、程序、时限和法律依据，并经本部门法制机构合法性审查，做到于法有据、要素齐全、简便易行，同时要根据实际及时完善，增强清单的针对性、可操作性。

（二）规范工作流程。各地、各部门应结合实际，厘清依法履职、适用其他法定途径和适用信访程序的关系，建立完善本地、本部门分类处理信访诉求工作流程，确保分类处理的各环节有章可循。各地、各部门信访工作机构对收到的信访诉求，应当在信访信息系统中予以登记，对适用法定途径明确的诉求，可以提出分类处理建议。对已经或者依法应当通过司法程序解决的诉求，不予受理。对已经或者应当通过行政程序解决的诉求，不纳入信访程序处理。对通过司法程序或者行政程序均可以解决的诉求，根据实际情况甄别处理。对信访事项复查复核中发现信访人诉求应当适用信访途径以外其他法定途径而未适用的，应及时予以纠正。

（三）完善工作机制。各地应充分发挥信访工作联席会议制度作用，建立健全由信访部门牵头协调、相关部门共同参与、法制部门指导监督的工作机制。对涉及多个行政机关或者涉及多个法定途径的重大、疑难、复杂诉求，信访部门可以组织有关行政机关协商合议或者联合接访，提出解决问题的方案；对各方未达成一致意见的，由信访部门提出方案后，报请本级人民政府决定。信访部门对应受理而未受理、错误适用法定途径、未按规定期限处理等情形的诉求，负责督办并提出改进工作的建议；对无法导入其他法定途径的诉求，应协调有权处理机关导入信访途径办理。各部门应建立健全信访机构分流督办、业务机构具体承办、法制机构指导监督的工作机制，严格按照法定程序、时限、文书规范办理，并将办理情况及时录入信访信息系统。

（四）创新工作方法。各级信访部门应根据依法分类处理信访诉求工作要求，及时完善办信、接访、网上投诉等工作规则。建立完善社会力量参与信访工作机制，充分发挥法律顾问和律师在依法分类处理信访诉求工作中的作用。各地、各部门应结合学法用法制度、“谁执法谁普法”普法责任制等要求，加大培训力度，进一步提升依法分类处理信访诉求专业化水平。

四、强化保障措施

（一）加强组织领导。各地、各部门要进一步完善主要领导负总责、分管领导具体负责、相关领导协同配合、信访等工作部门具体实施的领导体制和责任机制，加强对依法分类处理信访诉求工作的指导，将其纳入信访工作统计范畴，作为对本地、本部门、本系统信访工作考核的重要依据。

（二）严格落实责任。行政机关及其工作人员在分类处理信访诉求工作中不履行或者违法违规履行法定职责导致信访人合法权益受到损害，推诿、敷衍、拖延或者未按规定的期限办结，以及对符合法律、法规、规章和有关规定的诉求未予支持的，要严格按照《安徽省信访条例》《安徽省人民政府行政问责暂行办法》《安徽省信访工作责任制实施细则》等规定予以问责。

 安徽省人民政府办公厅

 2018年1月31日