

住房城乡建设信访工作管理办法

第一章 总 则

第一条 为贯彻落实党中央、国务院关于信访工作的决策部署，做好新时代住房城乡建设信访工作，根据《信访工作条例》及有关规定，制定本办法。

第二条 本办法适用于各级住房城乡建设部门开展信访工作。

第三条 住房城乡建设信访工作坚持以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，牢记为民解难、为党分忧的政治责任，坚守人民情怀，坚持底线思维、法治思维，服务党和国家工作大局，维护群众合法权益，化解住房城乡建设领域信访突出问题，促进社会和谐稳定。

第二章 工作职责

第四条 各级住房城乡建设部门的信访工作机构负责落实本级信访工作领导小组布置的各项任务，承办日常信访工作。

地方各级住房城乡建设部门在本级党委和政府领导及上级住房城乡建设部门指导下开展信访工作。

第五条 各级住房城乡建设部门应当根据信访工作形势任务，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，为本级住房城乡建设部门党组（委）提供决策参考；

（五）指导本级住房城乡建设部门其他机构、单位和下级住房城乡建设部门的信访工作；

（六）提出改进工作、完善政策和追究责任的建议；

（七）承担本级住房城乡建设部门党组（委）和信访工作联席会议及其办公室交办的其他事项。

第六条 各级住房城乡建设部门应当建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼，信访干部到业务岗位交流，以及信访工作人员教育培训制度。

第七条 各级住房城乡建设部门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。

各级住房城乡建设部门应当落实属地责任，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。

第八条 各级住房城乡建设部门应当加强信访工作信息化、智能化建设，依法依规有序推进信访信息系统互联互通、信息共享。

各级住房城乡建设部门应当及时将信访事项录入信访信息系统，使网上信访、来信、来访、来电在网上流转，方便信访人查询、评价信访事项办理情况。

第三章 信访事项的提出和受理

第九条 公民、法人或者其他组织可以采用信息网络、书信、电话、传真、走访等形式，向各级住房城乡建设部门反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，各级住房城乡建设部门应当依法依规处理。

采用前款规定的形式，反映情况，提出建议、意见或者投诉请求的公民、法人或者其他组织，称信访人。

第十条 各级住房城乡建设部门应当向社会公布网络信访渠道、通信地址、咨询投诉电话、信访接待的时间和地点等相关事项，在其信访接待场所或者网站公布与信访工作有关的党内法规和法律、法规、规章，信访事项的处理程序，以及其他为信访人提供便利的相关事项。

第十一条 信访人一般应当采用书面形式提出信访事项，并载明其姓名(名称)、住址和请求、事实、理由。对采用口头形式

提出的信访事项，有关住房城乡建设部门应当如实记录。

信访人提出信访事项，应当客观真实，对其所提供材料内容的真实性负责，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。

信访事项已经受理或者正在办理的，信访人在规定期限内向受理、办理机关、单位的上级住房城乡建设部门又提出同一信访事项的，上级住房城乡建设部门不予受理。

第十二条 信访人采用走访形式提出信访事项的，应当到有权处理的本级或者上一级住房城乡建设部门设立或者指定的接待场所提出。

多人采用走访形式提出共同的信访事项的，应当推选代表，代表人数不得超过5人。

第十三条 各级住房城乡建设部门收到信访人直接提出的信访事项，应当予以登记，并区分情况，分别按照下列方式处理：

（一）对属于本级住房城乡建设部门职权范围的，应当交办有关单位处理，并告知信访人接收情况以及处理途径和程序。

（二）对属于下级住房城乡建设部门职权范围的，应当转送有权处理的下级住房城乡建设部门，并告知信访人转送去向。对转送信访事项中的重要情况需要反馈办理结果的，可以要求下级住房城乡建设部门在指定办理期限内反馈结果，提交办结报告。

（三）对不属于住房城乡建设系统职权范围的，应当告知信访人向有权处理的机关、单位提出。

对信访人直接提出的信访事项，有关住房城乡建设部门能够

当场告知的，应当当场书面告知；不能当场告知的，应当自收到信访事项之日起 15 日内书面告知信访人，但信访人的姓名（名称）、住址不清的除外。

对党委和政府信访部门或者上级住房城乡建设部门转送、交办的信访事项，属于本级住房城乡建设部门职权范围的，有关住房城乡建设部门应当自收到之日起 15 日内书面告知信访人接收情况以及处理途径和程序；不属于本级住房城乡建设部门职权范围的，有关住房城乡建设部门应当自收到之日起 5 个工作日内提出异议，并详细说明理由，经转送、交办的信访部门或者上级住房城乡建设部门核实同意后，交还相关材料。

第四章 信访事项的办理

第十四条 各级住房城乡建设部门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。

各级住房城乡建设部门应当按照诉讼与信访分离制度要求，将涉及民事、行政、刑事等诉讼权利救济的信访事项从普通信访体制中分离出来，由有关政法部门依法处理。

各级住房城乡建设部门工作人员与信访事项或者信访人有直接利害关系的，应当回避。

第十五条 对信访人反映的情况、提出的意见建议类事项，

有权处理的住房城乡建设部门应当认真研究论证。对科学合理、具有现实可行性的，应当采纳或者部分采纳，并予以回复。

第十六条 对信访人提出的检举控告类事项，由对被检举控告人有管理权限的纪检监察机关、派驻住房城乡建设部门纪检监察机构等部门依规依纪依法接收、受理、办理和反馈。

不得将信访人的检举、揭发材料以及有关情况透露或者转给被检举、揭发的人员或者单位。

第十七条 对信访人提出的申诉求决类事项，有权处理的住房城乡建设部门应当区分情况，分别按照下列方式办理：

（一）应当通过审判机关诉讼程序或者复议程序、检察机关刑事立案程序或者法律监督程序、公安机关法律程序处理的，涉法涉诉信访事项未依法终结的，按照法律法规规定的程序处理。

（二）应当通过仲裁解决的，导入相应程序处理。

（三）可以通过党员申诉、申请复审等解决的，导入相应程序处理。

（四）可以通过行政复议、行政裁决、行政确认、行政许可、行政处罚等行政程序解决的，导入相应程序处理。

（五）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职责的，依法履行或者答复。

（六）不属于以上情形的，应当听取信访人陈述事实和理由，并调查核实，出具信访处理意见书。对重大、复杂、疑难的信访事项，可以举行听证。

第十八条 信访处理意见书应当载明信访人投诉请求、事实和理由、处理意见及其法律法规依据：

（一）请求事实清楚，符合法律、法规、规章或者其他有关规定的，予以支持；

（二）请求事由合理但缺乏法律依据的，应当作出解释说明；

（三）请求缺乏事实根据或者不符合法律、法规、规章或者其他有关规定的，不予支持。

有权处理的住房城乡建设部门作出支持信访请求意见的，应当督促有关单位执行；不予支持的，应当做好信访人的疏导教育工作。

第十九条 各级住房城乡建设部门在处理申诉求决类事项过程中，可以在不违反政策法规强制性规定的情况下，在裁量权范围内，经争议双方当事人同意进行调解；可以引导争议双方当事人自愿和解。经调解、和解达成一致意见的，应当制作调解协议书或者和解协议书。

第二十条 对本办法第十七条第六项规定的信访事项，各级住房城乡建设部门应当自受理之日起 60 日内办结；情况复杂的，经本级住房城乡建设部门负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并告知信访人延期理由。

第二十一条 信访人对信访处理意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内请求原办理机关、单位的上一级机关、单位复查。收到复查请求的住房城乡建设部门应当自收到复查请求

之日起 30 日内提出复查意见，并予以书面答复。

第二十二条 信访人对复查意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内向复查住房城乡建设部门的上一级机关、单位请求复核。收到复核请求的住房城乡建设部门应当自收到复核请求之日起 30 日内提出复核意见，并予以书面答复。

复核住房城乡建设部门可以按照本办法第十七条第六项的规定举行听证，经过听证的复核意见可以依法向社会公示。听证所需时间不计算在前款规定的期限内。

第二十三条 信访人对地市级及以下住房城乡建设部门作出的处理意见（复查意见）不服的，可以向上一级住房城乡建设部门或者本级人民政府提出复查（复核）请求；对省级住房城乡建设部门作出的处理意见（复查意见）不服的，可以向省级人民政府提出复查（复核）请求。

信访人对复核意见不服，仍然以同一事实和理由提出投诉请求的，各级住房城乡建设部门不再受理。

第二十四条 各级住房城乡建设部门应当坚持社会矛盾纠纷多元预防调处化解，人民调解、行政调解、司法调解联动，综合运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、协商、疏导等方法，多措并举化解矛盾纠纷。

各级住房城乡建设部门在办理信访事项时，对生活确有困难的信访人，可以告知或者帮助其向有关机关或者机构依法申请社会救助。

第五章 责任监督

第二十五条 各级住房城乡建设部门实行信访工作责任制，对信访工作中失职、渎职行为，依规依纪依法追究有关人员的责任；对在信访工作中作出突出成绩和贡献的单位或者个人，可以按照有关规定给予表彰和奖励。

第二十六条 各级住房城乡建设部门信访工作机构发现有关单位存在违反信访工作规定受理、办理信访事项，办理信访事项推诿、敷衍、拖延、弄虚作假或者拒不执行信访处理意见等情形的，应当及时督办，并提出改进工作的建议。

对工作中发现的有关政策性问题，应当及时向本级住房城乡建设部门党组（委）报告，并提出完善政策的建议。

对在信访工作中推诿、敷衍、拖延、弄虚作假造成严重后果的单位及其工作人员，应当向有管理权限的单位提出追究责任的建议。

第二十七条 因下列情形之一导致信访事项发生，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；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）超越或者滥用职权，侵害公民、法人或者其他组织合法权益；

（二）应当作为而不作为，侵害公民、法人或者其他组织合

法权益；

（三）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；

（四）拒不执行有权处理住房城乡建设部门作出的支持信访请求意见。

第二十八条 负有受理信访事项职责的住房城乡建设部门有下列情形之一的，由上级机关、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：

（一）对收到的信访事项不按照规定登记；

（二）对属于其职权范围的信访事项不予受理；

（三）未在规定期限内书面告知信访人是否受理信访事项。

第二十九条 对信访事项有权处理的住房城乡建设部门有下列情形之一的，由上级机关、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：

（一）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；

（二）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；

（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事项处理职责的情形。

第六章 附 则

第三十条 对外国人、无国籍人、外国组织信访事项的处理，参照《信访工作条例》和本办法执行。

第三十一条 本办法由住房和城乡建设部负责解释。

第三十二条 本办法自 2025 年 7 月 1 日起施行。2005 年 11 月 10 日印发的《建设部信访工作管理办法》（建办〔2005〕205 号）同时废止。