

# 最新信访处置工作方案 纪委监委信访举报工作及问题线索处置情况报告集合(大全5篇)

为确保事情或工作顺利开展，常常要根据具体情况预先制定方案，方案是综合考量事情或问题相关的因素后所制定的书面计划。我们应该重视方案的制定和执行，不断提升方案制定的能力和水平，以更好地应对未来的挑战和机遇。接下来小编就给大家介绍一下方案应该怎么去写，我们一起来了解一下吧。

## 信访处置工作方案 纪委监委信访举报工作及问题线索处置情况报告集合篇一

第一条为了规范人民法院纪检监察机构信访举报工作，根据有关规定，结合人民法院实际，制定本规定。

第二条人民法院纪检监察机构信访举报工作实行依靠群众、方便群众，实事求是、以事实为依据，维护当事人的民主权利，接受社会监督的原则。

(二) 贪污受贿；

(三) 徇私枉法；

(四) 刑讯逼供；

(五) 隐瞒证据或者伪造证据；

(六) 泄露国家秘密或者审判工作秘密；

(七) 滥用职权，侵犯自然人、法人或者其他组织的合法权益；

- （八）玩忽职守，造成错案或者给当事人造成严重损失；
- （九）拖延办案，贻误工作；
- （十）利用职权为自己或者他人谋取私利；
- （十一）从事营利性的经营活动；
- （十二）私自会见当事人及其代理人，接受当事人及其代理人的请客送礼；
- （十三）其他违法违纪行为。

第四条人民法院纪检监察机构对信访举报实行分级负责、归口办理。

第五条上级人民法院纪检监察机构负责指导和协调下级人民法院纪检监察机构的信访举报工作。

第六条人民法院纪检监察机构应加强调查研究，定期分析信访举报工作的情况、特点及其规律，并提出工作建议。

第八条人民法院纪检监察信访举报工作人员应忠于职守，廉洁奉公，保守秘密，严禁隐匿、毁弃信访举报材料。

第九条各级人民法院纪检监察机构应将执行本规定的情况纳入干部岗位责任制的考核工作。对工作不力造成严重后果的，要追究有关人员的责任。

第十条对来信应及时拆阅并进行登记。

第十一条对属于本级人民法院纪检监察机构受理的信件，摘抄并提出处理建议后，呈报有关领导。

第十二条对需要经过初步了解再做处理的来信，经主管领导

批准，信访举报工作人员可以进行初步了解。

第十三条对属于下级人民法院纪检监察机构受理的信件或者属于有关业务部门及其他部门受理的信件，应及时转交处理。

第十四条对转交下级人民法院纪检监察机构处理的重要信件，经主管领导批准，可发函要求其在规定的时间内上报案件查处结果。

第十五条下级人民法院纪检监察机构对上级人民法院纪检监察机构交办的要结果的案件，一般应在收到交办函后六个月内，向上级人民法院纪检监察机构书面报告案件查处结果。如在上述期限或者要求的期限内确有困难的，应向上级人民法院纪检监察机构说明原因，并申请延长查处时间。

第十六条对属于上级人民法院纪检监察机构受理的信件，应及时上报。

第十七条对不属于人民法院纪检监察机构受理的信件，转交其他主管机关或者部门处理。

第十八条对实名来信，一般应将处理情况告知来信人。

第十九条人民法院纪检监察机构接谈来访人应在专门场所进行，无关人员不得在场。

第二十一条接访人员对患有严重疾病或者有危险倾向的来访人，应及时采取措施，妥善处理。

第二十三条举报电话应专门设立，对外公开。

第二十四条举报电话应保证有人接听。接听人应认真、耐心，并作好接听记录，必要时可作录音。

举报电话为自动录音电话的，应有专人负责管理。负责人员

应及时听取录音、保存录音和整理录音。

第二十六条信访举报工作中的涉密文件，依照有关规定管理。

第二十七条对信访举报人的姓名、工作单位、家庭住址、联系方式等有关情况及其反映的内容必须严格保密。

第二十八条信访举报材料应严格管理，不得私自查阅、摘抄、复制。更不得将信访举报材料转给被举报者和其他无关者。

第二十九条初步了解有关情况时，应在不暴露举报人身份的情况下进行。

第三十条违反上述保密规定的，依照有关规定处理。

第三十一条本规定所称的来信，包括信件、电报、传真、电子邮件等。

第三十二条各高级人民法院纪检监察机构可依照本规定制定实施细则，报中共中央纪委驻最高人民法院纪检组、最高人民法院监察室备案。

第三十三条本规定由中共中央纪委驻最高人民法院纪检组、最高人民法院监察室负责解释。

第三十四条本规定自发布之日起施行。

## **信访处置工作方案 纪委监委信访举报工作及问题线索处置情况报告集合篇二**

根据学习实践科学发展观活动的要求，我就全市纪检监察系统信访举报工作面临的形势，开展了调研，对如何做好新形势下信访举报工作，促进全市社会和谐稳定进行了初步的探索和研究。

总的来看，经过几年的不懈努力，我市纪检监察机关信访举报工作取得了显著成效，为做好当前和今后一个时期的信访举报工作积累了经验，提供了有利条件。但也要清醒看到，当前信访举报工作面临不少新情况和新问题，形势还比较严峻。随着国际金融危机对实体经济影响进一步加深，我市经济社会发展面临的宏观形势依然严峻，经济增长的基础还不牢，制约经济平稳较快增长的因素还比较多，发展中面临的矛盾更加复杂，使信访举报问题易发多发，信访举报工作的任务更加艰巨，更加繁重。当前，全市信访举报总量稳中有降，但流向呈现上行态势，“倒金字塔”结构特征更加明显，表现出鲜明的“唯上”性；信访举报渠道不断拓宽，但“中梗阻”现象仍时有发生，信访举报运行机制有待进一步完善；信访举报秩序逐步好转，但信访行为组织化、专业化倾向不容忽视，依纪依法处理信访举报的要求更加迫切；重信重访治理力度不断加大，但仍有不少不确定因素和潜在突出问题难以预见，妥善应对某些突发信访事件的准备还不充分；信访群众利益得到维护，但政策层面诱发的信访突出问题解决难度依然很大；司法、行政信访刚性措施相继出台，但纪检监察机关停诉息访、定纷止争的手段有限，如何实现案结事了仍是摆在各级纪检监察机关面前的普遍性难题。

从今年一季度的情况看，我市纪检监察机关共接受信访举报721件（次），其中来信621件，来访65次，来电28次，网上举报7件。市纪委本级接受314件（次）。总体上呈现以下几个特点：一是信访总量有所上升。第一季度，全市纪检监察机关接受的信访量比去年同期的593件（次）增加128件

（次），上升21.6%。二是涉及县处级以上干部问题的信访举报大幅上升。第一季度共受理反映县处级以上干部问题的信访57件（次），比去年同期18件（次）增加39件（次），上升216%。三是检举控告领导干部经济上违法违规问题的举报占较大比重。一季度，共受理反映领导干部经济类问题的信访举报332件（次），占检举控告类的51.5%。四是到中、省纪委越级上访量仍居高不下。一季度，我市到省纪委上访11批次24人次，比去年同期上升1批7人次。二月份，我市到中

纪委上访9批9人次。五是异常访时有发生。有少数人多次来访。有的还扬言自杀、制造暴力事件，有的直接冲到领导办公场所，对信访举报秩序和机关办公秩序造成了一定的影响。

## 1. 坚持走群众路线，践行领导干部定期接访制度

近日，中共中央办公厅、国务院办公厅转发《关于领导干部定期接待群众来访的意见》等三个文件。要求，市级领导一般每季度安排一天时间接待群众来访。县级领导一般每月安排一天时间接待群众来访，市县两级的部门领导干部都要定期接待群众来访，乡镇（街道）领导干部要随时接待群众来访。信访问题突出的地方要适当增加接访次数。各县（市、区）纪委领导干部可参照上述三个文件，建立定期下访接待群众制度。领导定期主动接访，一是为决策提供科学的参考依据。领导干部接访可以与群众面对面、心贴心地交流，直接、真实地感受到百姓所思、所想、所盼，这样有利于接访领导准确地找到损害群众切身利益的根源所在。二是有利于及时化解矛盾，降低群众信访成本。作为领导干部，他能直接处理业务范围内的信访问题，不需要经过繁琐的环节，就可以把群众反映的问题就地、及时、妥善解决，从而降低了群众的信访成本，减少越级、重复、集体访。三是拉近了领导与群众的距离。增进与百姓的感情，赢得群众的信任，有利于把全社会的积极性进一步引导到经济发展上来，切实凝聚社会发展合力。今年，我们将继续实行市纪委监委领导周二信访接待日制度，重点抓好县（市、区）纪委书记定期接待群众来访，积极组织纪检监察干部带案下访、随机暗访和信访室跟踪回访制度，不断前移信访受理窗口，拓宽信访信息来源渠道，为服务“三保”吸纳民意资源。

## 2. 健全体制，夯实基础，努力构建矛盾纠纷排查化解长效机制

当前社会新老矛盾叠加，政治因素和利益诉求相互交织使信访举报形势更加复杂，做好信访工作难度增大，为此，要进

一步要加大信访矛盾纠纷排查化解工作力度，健全市、县、乡（镇）、村四级矛盾纠纷排查化解网络，对容易引发非正常上访、集体上访和群体性事件的苗头隐患进行反复摸排，明确包案领导、责任单位、解决时限和具体措施，逐人见面，逐案落实，逐一化解，做到“小事不出乡、大事不出县”。同时，与当地政府部门协调，通过落实政策、扶持救助、教育疏导等措施，集中更多的财才物力帮助上访群众克服困难，着力化解多年积累的信访难题。对重信重访案件，要逐一建立台账，逐一落实包案领导，逐一核查分析，逐一化解结案，完善信访听证会，必要时实行信访听证制度。发挥纪检监察机关协调督查信访稳定工作的职能，加大联席会办“跨地区、跨部门、跨行业”信访问题力度，对其中相关地区单位相互推诿、群众久诉无门、久拖不决的，充分发挥组织协调作用，主动与相关地区部门联系沟通，及时通报情况，定期会商研究，形成工作合力，防止“三跨”信访发展成为串联群体性事件。

### 3. 以“和谐信访温情行动”为抓手，把信访问题解决在基层

2009年，各级纪检监察机关要以深入推进“和谐信访温情行动”活动为抓手，切实转变工作作风，坚持以人为本，持之以恒地把信访举报工作抓细、抓实、抓到位。一要改善信访举报环境。规范接待来访言行，做到文明接访、依纪依法接访，畅通渠道。积极创建热情周到、文明向上的接待环境，保持接待场所卫生整洁，严格执行省纪委、省监察厅下发的《关于办理12388举报电话的暂行办法》，确保电话24小时畅通并有专人负责。二要切实为群众排忧解难。各级纪检监察机关领导干部要主动深入基层，到集体访、越级访较多，热点、难点问题突出的地方去，帮助群众解决实际困难。建立纪检监察信访干部挂钩帮扶困难群众制度，市、县两级纪检监察机关信访部门每年都要结对帮扶3-5个困难户，每年都要办不少于3件事关群众切身利益的实事。三要全面开展创建“和谐信访进村（居），问题解决在基层”活动。围绕“无越级访、无重复访、无集体访、无异常访”的总体目

标，以解决群众最关心、最直接、最现实的信访问题为重点，通过开展“和谐信访进村（居），问题解决在基层”这一活动载体，建立完善适合农村群众诉求表达、权益保障、问题解决的信访工作机制，最大限度地增加和谐因素，减少不和谐因素。市纪委将针对各地实施的和谐信访温情行动的内容，从不同角度选择好的做法，总结推广经验，从而推动面上工作的深入开展。

一要通过加大初信初访的办理力度，把信访举报问题解决在萌芽和初始状态，从根本上解决重信、重访问题。对凡是署名的初信初访、多人联名反映及群众集体访反映的问题，要在规定的时间内办结、反馈。对因调查不及时或工作不到位，导致群众越级集体上访或异常访的，要追究有关责任人的责任。对证据充分、情节简单的信访件，由信访举报部门采取直接调查取证的方式直查快办，迅速解决信访反映的有关问题，提高初信初访的办结率。二要加大信访案件的交办督办和管理力度。对性质严重、可查性强的典型信访案件，及时交办，跟踪督办，直至查清事实、息诉息访。对上级交办的信访案件，立即登记，统一管理，优先办理，跟踪督查，定期通报，提高信访案件的查实率和按期办结率。同时，建立交办信访件办理质量过堂复核制度，提高交办件的查处质量。每季度对省、市交办信访件的办理情况进行通报。

信访举报工作涉及面广，政策性强，任务艰巨。我们将进一步重视和支持各级纪检监察信访举报部门的工作，加强领导，精心组织，强化措施，确保信访举报各项工作落到实处。

一要健全工作机制。要督促各级纪检监察机关把信访举报工作摆上重要议事日程，定期听取工作汇报，经常分析信访举报形势。主要领导要带头接访、带头包案，做到重要工作亲自部署、重大事项亲自过问、重点环节亲自协调、重要问题亲自督办。分管领导要把主要精力放到信访举报工作上，认真负责地完成各项任务。要采取多种形式加强对下业务指导，经常深入基层开展调查研究，帮助基层解决疑难复杂信访问



题。

二要严格落实责任。纪检监察机关要带头执行中央纪委《关于违反信访工作纪律适用〈中国共产党纪律处分条例〉若干问题的解释》，带头执行监察部、人力资源和社会保障部、国家信访局联合发布的《关于违反信访工作纪律处分暂行规定》，进一步建立健全信访举报工作责任制，严格实行责任追究。要加强监督检查，对发现的问题，要逐一提出处理意见，逐一落实责任单位。要建立考核制度，定期对下级纪检监察机关信访举报工作进行考核，促进工作任务的落实。

三要加大创新力度。当前，信访举报工作情况复杂，工作难度不断加大。要引导各级纪检监察机关大力弘扬开拓创新精神，进一步拓宽工作思路，改进工作方法，努力提高信访举报工作的能力和水平。要鼓励基层探索创新，尊重群众首创精神，努力营造不懈探索、大胆实践的工作氛围。要学习借鉴其他系统信访部门的好经验好做法，不断丰富纪检监察信访举报工作的理论和实践。要加强理论思考，认真探索新形势下信访举报工作的特点和规律，努力在更高层次上推进信访举报工作。

四要加强队伍建设。建设一支高素质的信访干部队伍，是做好信访举报工作的重要保证。要把政治建设放在队伍建设的首位，扎实开展“做党的忠诚卫士、当群众的贴心人”主题实践活动，夯实思想政治基础。要切实加强培训工作，努力使广大信访干部熟悉党的方针政策和国家的法律法规，掌握纪检监察机关信访举报工作的规章制度，了解反腐倡廉建设的基本要求和工作部署。要严格教育、管理和监督，教育广大信访干部增强纪律观念，严格按照程序和规定办事，建立和健全内部监督制约机制。同时，要在政治上、工作上、生活上更多地关爱信访干部，关心他们的身心健康，帮助他们解决实际困难。要加强信访干部的交流使用，既要把责任心强、经验丰富、善于做群众工作的干部充实到信访举报部门来，也要把优秀的信访干部交流到其他重要岗位上去，不

断增强信访干部队伍的生机和活力。

## 信访处置工作方案 纪委监委信访举报工作及问题线索处置情况报告集合篇三

通过找准突出问题，提出解决对策，建立目标台账，落实整改责任等举措手段，进一步优化信访举报平台建设，畅通多元信访举报渠道，切实提升主责明确、科学规范、高效务实、凝聚民心的信访举报平台建设水平。

重点整治信访举报受理、办理、处置、管理、督查、督办等六个方面存在态度不端正、研判不到位、分流不及时，处置不及时、不精准，监督不够务实、目标要求不实际、追责问责不够等形式主义和官僚主义问题。针对突出问题狠抓整改落实，从精准开展信访举报工作、扎实规范办理信访举报、加大信访举报处置力度、认真做好实名举报反馈工作、维护来访秩序、确保制度落实落地见效等六个方面着手，制定畅通信访举报渠道、强化群众观念和服务意识、强化责任压力传导、落实责任担当、完善反馈工作要求等具体整改措施，边整治、边总结、边巩固，确保信访举报中的形式主义官僚主义问题得到有效解决。

### （一）开展自查自纠工作情况

我镇高度重视自查自纠工作，严格按照《通知》要求，认真开展自查自纠工作，围绕信访举报处理工作中的形式主义、官僚主义突出问题认真查找问题，全方位开展自查自纠工作，确保自查自纠工作不漏项，不走过场。针对自查自纠中发现的问题，从具体人、具体事着手，能改的立行立改，一时解决不了的倒排工期改。同时，形成完善监督检查工作常态化工作机制，针对发现的问题，围绕筛选、督办、审核等关键环节，完善信访举报处理工作制度，从源头上堵塞信访举报处理工作中的形式主义、官僚主义问题漏洞，以专项整治的实际成效提升群众的获得感。

## （二）提高受理工作群众满意度

我镇坚持以为人民服务为旨意识，设身处地为群众着想。准确把握纪委监委检查机关受理范围，依纪依规判断举报问题性质，把检举控告受理好。对反映纪检监察业务范围外问题，耐心细致做好解释疏导工作，争取群众的理解和支持，防止简单粗暴，一推了之。

## （三）深化和改进办理工作

我镇严格按照规定程序和时限，及时、准确分流信访举报件。明确任务，集中时间、集中力量做好群众反映强烈信访件的处置，切实化解群众实际问题。明确要求，强化责任；强化质效，对群众反映的每一项问题逐一开展调查核实；强化督办，加大监督检查和通报力度；强化安全，进一步落实落细工作要求，以实际成效取信于民，不断提高群众的获得感和纪检监察机关的公信力。

## （四）精准处置问题线索类信访举报

我镇在受理办理环节，坚决整治办理信访举报件过程中发现的有价值信息未能有效收集，信访举报研判不精准、录入信息不完善、分流缓慢等问题。在处置管理环节，坚决整治未按照规定及时处置，核查工作不全面、不深入、不细致，不优先办理实名举报，对发现的涉嫌恶意举报、诬告陷害问题听之任之等问题。

## （五）加大督促检查力度

我镇由纪委书记带队亲自督查，强化过程监督。坚决整治对群众反映强烈、侵害群众利益等检举控告的交办流于形式，监督检查针对性不强、运用监督检查结果不充分、整改促进效果不明显，对跑风漏气、拖延不办、敷衍应付等违规违纪违法行为不重视、不处理或处理不到位等问题。

## （六）加强和规范交办督办工作。

我镇按照《方案》要求，还需加强对交办督办件的跟踪、指导、督查，对问题调查不完整、不清楚、不到位的交办督办件提出补充调查建议，对办理进度缓慢的进行提示预警。要开展实地督查，及时发现问题、指导解决，督促交办督办件按期办结。要认真做好实名举报反馈答复工作，告知实名举报人信访件已受理，回复办理结果，并做好回复记录。

## （七）推动制度完善和落实。

我镇对发现的问题及整改措施，实行台账式管理，一个问题一个问题解决。提出坚持将制度建设贯穿整治工作全过程，与纪检监察机关规范化建设结合起来，开展制度建设“回头看”，发现问题、堵塞漏洞。

## （八）推进整治工作向纵深发展。

我镇通过总结和运用整治工作中的好经验好做法，深化规律性认识，用成功经验指导推动新的实践。通过典型案例通报曝光，充分发挥警示教育和震慑作用，推进专项整治工作落到实处，取得实效。不断提升治理能力和治理效能，强化组织领导和督促指导，坚持开门搞整治，在动员群众参与、接受群众监督上下功夫，以专项整治工作实效取信于民。

# 信访处置工作方案 纪委监委信访举报工作及问题线索处置情况报告集合篇四

从调研情况看，各地区在主动适应监察体制改革新形势、贯彻落实信访举报工作新任务、新要求上积极作为，努力探索，取得了一定成效。

## （一）厘清职能职责，进一步畅通信访举报渠道

在厘清职责上强化宣传引导。各地区纪委监委信访室在准确把握监察体制改革后信访举报受理方面的变化上狠下功夫，深入学习。并通过在各类媒体发布公告、印发宣传手册和信访举报明白卡、更新宣传展板、基层宣讲、规范统一来访接待口径等方式，加大宣传引导力度，强化群众对纪检监察机关信访举报“六个受理、三个不受理”的认识。在拓宽信访举报渠道上创新形式。各地区纪委监委在信访举报渠道的畅通和拓宽上创新形式，通过在街镇张贴宣传专项受理问题公告，构建区、街道两级视频“信访直通车”，创建“流动信访室”等形式，努力构建信、访、网、电、微五位一体全方位的信访举报平台。在来访接待窗口建设上不断改进。各地区以监察体制改革为契机，通过统一信访接待室标识和展板内容、对信访接待室和等候室合理布局、配备安全管理设施和便民服务设施、安装远程接访系统等，提升了信访接待场所标准化建设，提高了接待群众来访工作质量和水平，确保接访工作安全、规范、有序进行。

## （二）完善制度机制，进一步规范信访举报工作

监察体制改革后，各地区纪委监委严格按照市纪委监委出台的《包头市纪委监委受理信访举报工作办法（试行）》，从受理原则、受理范围、办理流程、办理要求等完善了信访举报在接收、登记、分流、处置、反馈、了结、归档，以及监督、汇总、分析等方面，进行了及时规范，确保基层信访举报受理办理工作与新形势新任务相适应。同时，结合地区实际，昆区建立“听、记、讲、问、谈、办、答”的七步走机制，确保全时段受理群众信访举报；青山区出台《街镇纪（工）委受理信访举报及接待群众来访工作办法》、《信访件督查督办工作制度》、《关于进一步加强街镇纪（工）委信访工作的意见》；东河区实行划片联组工作办法，整合镇、街道纪委（纪工委）和派驻纪检组工作资源，解决信访力量不足问题；石拐区建立领导接访首接负责制，制定班子成员包联苏木、镇、街道工作办法；土右旗编印《信访举报工作手册》，用于指导基层乡镇信访举报工作。一系列制度机制的

建立，为新形势下规范、高效开展信访举报工作提供了基础保障。

### （三）强化协调服务，进一步确保领导接访常态化

各地区严格落实领导班子成员接待群众来访制度，通过落实定期接访、限时办结、包案督办，有效化解矛盾，切实把领导干部接待群众的过程，变成倾听群众呼声、疏导群众情绪、解决群众困难、密切党群干群关系的过程。截至2018年11月底，各旗县区纪委监委、稀土高新区纪工委领导班子成员共接访286批次316人，受理业务范围内检举控告148件次，正在处置69件，其中，谈话函询4件，初步核实58件，立案审查7件。共办结了结79件，其中，直接了结13件，谈话函询了结8件，初核了结53件，立案审结5件。共处分处理7人次，其中，给予党纪政务处分4人次，组织处理3人次。

### （四）变上访为下访，进一步化解基层矛盾

2018年7月份，按照自治区纪委监委“关于在全区旗县级以上纪检监察机关开展‘上访变下访’活动”要求及市纪委监委配套制定的工作方案，各旗县区纪委监委、稀土高新区纪工委高度重视，制定方案，强化领导，明晰责任，带案下访，活动取得阶段成效。九原区纪委监委坚持信访案件告知、答复、回访等“三个面对面”办理程序，并通过电话、走访、座谈等形式跟踪回访；白云矿区纪委监委变“等线索”为“找线索”，开展以“进家入户贴生活、进店入铺接地气”为主题的“大走访”活动；达茂旗围绕脱贫攻坚等重点信访问题，采取定向专访、上门走访、定期回访措施深入农牧民家中调研走访；固阳县纪委监委班子成员带头深入基层一线排查化解积案，打造“流动信访室”，加大初信初访办理力度；稀土高新区纪工委领导班子成员接访、下访常态化，采取不定时间、不定方式、不定地点的“三不定”方式开展下访调研，将“上访变下访”活动作为化解基层矛盾，净化基层政治生态综合施治“组合拳”的一项重要任务和举

措。2018年1-11月，共有350名纪检干部进村入户985次，走访372个嘎查村（社区）、走访群众2285人。设立信访工作联系点101个。共梳理出信访问题194件，其中重复访89件，已通过下访解决98件，正在解决96件。下访发现问题109个，已解决81个。

（一）重复举报、越级举报突出。其原因有以下几个方面：一是群众“广撒网”引起重视的心理。目前“信、访、网、电、微信”五位一体受理渠道为群众反映问题提供便利条件，部分群众基于“广撒网”、多举报更重视等心理，会采取多次、多渠道、多部门反映问题。二是承办部门对初信初访处置不当。基层纪检监察机关对初信初访没有引起足够的重视，对上级交办和应由本级受理的初信初访没有及时处置或因办案力量薄弱、工作思路不清、采用方法过于草率简单，信访举报处置不及时不到位，导致群众的不信任，小问题拖成大问题，继而初信初访演变为重复访、越级访；三是纪检监察机关存在重查办轻反馈的问题。问题线索办结后反馈环节较为薄弱，甚至不反馈、不回复，导致信访群众没有及时掌握办结情况或者因为少数纪检干部对政策法规、党纪条规学习不透、理解不透，沟通上有偏差，不能对群众作出令人信服的反馈而导致重复访。四是个人诉求难以满足。监察体制改革后，信访举报老账旧翻，土地征拆、企业改制等历史遗留问题造成大量重信重访，这些信访问题繁琐复杂，调查取证困难，没有政策和法律支撑，难以解决，信访人得不到满意反馈造成重复访；还有一些是虽然已经有了结论且已答复反映人，但反映人紧凭主观臆断认为与其个人诉求和自我意愿存在差距，导致重复访、越级访。

（二）业务范围外信访举报占比较高。一方面，近年来全面从严治党取得了瞩目成果，特别是监察体制改革后，群众对纪检监察机关的期待值、信任度进一步提高，认为纪委监委出面一切问题都能解决；另一方面，监察体制改革后，纪检监察信访举报受理范围扩大了，但是群众的认识比较模糊，从直觉印象误认为纪委“啥都管”，群众对纪检监察机关的

受理范围不明了，造成业务范围外信访举报数量增加；第三，由于部分群众以达到自身利益诉求为目的，为了能够契合监察体制改革后纪检监察机关受理问题范围，有意给所反映问题“插上标签”进行“贴牌”举报。特别是涉法涉诉类信访问题，举报人往往由于个人利益诉求未达成，于是将原因归结为司法人员失职渎职、枉法裁判，造成问题类型界定和甄别难度增大。

（三）反映嘎查村干部的信访举报占比较大。首先，一些村干部党纪国法观念仍然淡漠，在征地拆迁、低保金分配、危房改造、发放各类惠农补贴款等工作中存在侵占集体利益、弄虚作假、私分挪用、虚报冒领、优亲厚友等问题，拉帮结派、横行乡里的现象也时有发生。其次，监察体制改革后，基层群众自治组织中行使公权力的人员纳入纪检监察信访举报受理范围后，也必然的导致了反映嘎查村干部的信访量增加，同时由于专项整治工作焦点集中到“扶贫领域腐败和作风问题”“雁过拔毛式腐败”“三务公开”等基层腐败作风问题，产生了“重点工作部署到哪，信访举报工作就聚焦到哪”的导向效应。

（四）纪检监察信访分析参谋助手作用发挥不足。目前各地区纪委监委信访举报部门普遍存在对信访分析工作重视程度不够、分析水平能力滞后的问题，对于如何通过信访举报数据分析研判一个地区、一定时期的政治生态情况，从中发现规律、掌握趋势，进而为科学决策提供有力支撑，还没有引起高度重视。究其原因，一是由于技术手段滞后，大数据技术基础建设支撑乏力，严重制约了信访分析向精准化、精细化、联动化方向发展；二是对信访分析工作重要性认识不足，服务大局意识不强，信访分析只停留在对信访数据的基础汇总的初级阶段；三是监察体制改革后，信访举报范围扩大，总量大幅增长，在改革初期的一段时间内，信访分办流转工作压力大，信访工作人员主要精力侧重于日常信访工作运转。因此从事信访工作人员开展分析研判工作的手段滞后、认识不足、力量不够等问题凸显。



（五）基层纪检监察信访干部业务能力有待提高。一是监察体制改革后，基层信访人员对监督对象和监督内容的变化等新政策新要求把握不够精准，加之业务素质不够扎实，严重影响了信访举报受理效率和质量，甚至出现“手忙脚乱”的状态。二是基层纪检干部流动性大，业务能力参差不齐，普遍存在“上岗前没有培训、在岗时没空培训”等问题，能力素质与新形势下信访举报工作的要求不相适应。个别基层信访干部在开展群众工作过程中办法不多，业务不精，例如在接待来访群众时，接待口径不够规范统一，解释问题不够清楚明白，造成了群众对我们工作的误解和疑虑。

### （一）完善机制，从根本上减少重复信访的发生

重复信访分散了反腐败工作的效率和震慑作用，一定程度上影响一个地区的政治生态。全市各级纪检监察机关应该引起高度重视，采取有效对策加以解决。

一是建立快查快结处理机制。各级纪检监察机关要高度重视初信初访的处置，落实承办责任人、明确办理时限、列出时间表，切实做到“零拖延”和无积压，防止演变为重复访。对证据确凿、合情合理的多渠道多部门接受的重复信访举报快查快结，防止再次重复信访。二是落实化解回复机制。对于快查快结的信访举报办结后要及时反馈信访人；对于部分属实要对查实部分给予及时答复、对失实的要与反映人解释沟通、说服教育；对于信访积案和突出问题要实行带案下访、挂牌督办，协调相关部门化解矛盾，解决实际问题。信访部门要在建立运行检举控告办理结果反馈机制的基础上，通过信访台帐掌握信访举报的运行轨迹，对于重复的来电、来访及时给予答复，减少重复受理。三是建立澄清保护机制。对于反映不实或没有证据证明存在问题的，要在一定范围予以了结澄清，同时，对查实的诬告陷害者要进行通报曝光，营造合法有序的信访举报环境。四是建立综合治理机制。对于一些个人诉求无法满足的上访老户，其思想转化往往需要一个过程，经常会反复出现，仅靠信访部门和职能部门多次教

育是不够的，还需要家庭成员、工作单位以及所在社区（村）的支持与配合，协同做好信访人的思想教育解释工作，依法规范信访人的行为。对于缠访闹访、无事生非、无理取闹等行为要依法严厉打击。

## （二）精准界定，不断提升信访举报处置水平

针对监察体制改革后实现对行使公权力的公职人员全覆盖的实际、信访举报数量的激增、信访问题的复杂化等现状，要牢牢把握改革机遇，扭住主责主业不动摇，进一步深化“三转”，扎实掌握信访举报受理范围，界定好“涉法涉诉”问题和司法机关人员滥用职权、徇私舞弊的检举控告，界定好“信访终结”的问题和有关工作人员不作为的检举控告，界定好“土地征拆”和村干部侵占村民利益、村霸的检举控告等问题。建立集体研判协调机制，准确理解、甄别业务内与业务外、与“大信访”、政法委、法院、检察院、公安部门建立沟通对接协调机制和信访举报双向移送机制，明晰各相关部门信访举报受理范围、职责边界，特别是要落实好新出台的处置涉法涉诉信访事项协作配合机制，进一步细化受理范围，严格办理程序，做好涉法涉诉问题线索的移送和处置工作，确保信访件准确分流、妥善处置，做到业务内外分得清楚，相互衔接理的顺。同时，要利用好群众来访的好时机，特别是针对业务范围外的问题，通过和群众进行“面对面”“一对一”直接沟通交流，做好对新政策、新情况、新内容的宣传，让群众充分了解监察体制改革后纪检监察机关到底“管什么事”“什么事不管”“我的事到底应该谁来管”，经过耐心解释疏导，晓之以理、明之以法，尽可能从政策、法律、情理层面作出统一规范的答复解释，争取群众的理解和支持，不能简单粗暴、一推了之。必要时及时协调转送并督促主管部门妥善解决，把群众反映的问题解决好，切实得到群众信任和认可，努力把接待群众来访的过程变为宣传党纪国法的过程，起到解疑释惑、统一认识、凝心顺气的效果。

### （三）跟进落实，为化解基层矛盾助力施策

针对当前信访举报反映农村牧区基层党员干部问题的信访举报持续走高的现状，要从加强基层党风廉政制度建设、强化对基层组织行使公权力人员的监督入手，同时通过开展下访活动深入群众，主动发现问题化解矛盾，将下访活动作为净化基层政治生态综合施治“组合拳”的一项重要举措。

一是加强基层党风廉政建设，推进源头治理。深入推进群众密切关注的党务、村务、财务公开，加大“三务公开”的监督检查力度，切实把惠农政策、集体“三资”、“一事一议”等政策项目公布于众，接受村民的监督；落实好“两委”会和村民代表会议等制度，重大事项报告制度向村级延伸；推动监察职能向基层延伸，进一步强化基层纪检监察机构的监督职能，发现问题，形成震慑。

二是继续深入开展“上访变下访”活动。“上访变下访”一方面有利于及时发现信访苗头，排查信访隐患，第一时间将问题化解在基层，另一方面通过经常下访，深入群众、深入基层，深入矛盾问题集中的地方多做工作，能够达到解疑释惑、密切党群干群关系的显著效果。因此，全市各级纪检监察机关要将“上访变下访”活动常态化，对于群众反映强烈的突出问题，深入乡镇苏木嘎查开展带案下访、入户走访和定期回访，以推动问题解决为根本，面对面倾听群众诉求，详细了解基层群众反映问题，适时召集相关部门共同研判，妥善解决。同时，结合当前精准帮扶脱贫工作，主动下沉入户，了解排查扶贫领域腐败和作风问题、落实“三务公开”，民生资金使用情况，深挖问题线索，进一步将信访举报渠道延伸到群众家门口。市纪委监委要加强督查督办，层层传导压力，对办理情况及时进行跟进督促，定期通报办理情况，对超期办理、压案不查的，严肃约谈、通报、问责。

### （四）强化认识，提升信访举报分析水平

信访举报是研判一个地区、领域和行业政治生态的“晴雨表”“风向标”，信访举报分析是新时代信访举报工作的重要职能和基本要求，信访举报的分析水平体现的是信访举报工作的核心价值。做好新时期纪检监察信访举报工作，不能满足于“收收转转”的基本功，也不能满足于当个“统计员”，要不断提高政治站位，占据“政治生态分析师”的高点，把信访举报分析作为研判政治生态、发现突出问题、服务监督执纪问责和监督调查处置的重要抓手。在进一步扎实做好信访举报基础信息采集录入工作、切实做到情况明、数字准、底数清的基础上，围绕“六个分析重点”做好政治生态把脉。一是重视运用大数据思维，深化综合分析职能。对每一个信访举报件做到更细更实的分类登记汇总，进一步加强关键数据指标的采集，紧盯重点地区和重点部门，重点人群和重点事件开展综合分析。特别是有大数据应用实践基础的地区，要与各相关部门加强沟通协调，结合“大数据应用年”活动的具体要求，在现有工作的基础上，主动运用大数据思维审视信访举报的受理、办理、处置、分析等各环节工作，围绕提高效率、解决问题提出大数据应用的需求。二是不断建立健全分析成果转化机制。建立定期分析、综合分析、专题分析机制，同时建立分析成果向执纪监督、审查调查、巡察工作转化运用机制，把分析成果转化为合理建议并运用到实际工作举措中去。

#### （五）加强培训，提升基层信访干部业务素质

信访举报工作是连接党和群众关系的重要纽带，各级纪检监察机关要充分认识到当前做好信访举报工作的重要性和紧迫性，加强对信访举报工作的领导和指导，不断深化工作职能，改进工作方式，转变工作作风，实现信访举报工作整体性提升。一是要教育引导信访干部不断强化“四个意识”，牢固树立群众观念，特别要牢固树立保密纪律就是政治纪律的意识，时刻保持政治清醒、站稳政治立场。要进一步树立“群众工作无小事”的意识，做到恪守为民之责、善做群众工作、勇于担当风险；二是要加大学习培训力度，不断提升信访干

部业务技能。国家监察体制改革对新时期的纪检监察信访举报工作提出了新的更高的要求，这就需要信访举报工作人员加强学习、苦练内功。针对基层纪检监察信访干部流动快、新人多的现状，及时开展学习培训显得尤为迫切。通过个人自研学、组织集中培训、选派人员调训、集中交流座谈等形式，紧跟形势任务要求，尽快适应准确把握当前信访举报的职能职责、受理范围、办理原则，努力提高法纪贯通能力、调查研究能力、甄别筛选能力、研判分析能力、群众工作能力和大数据运用能力。

## **信访处置工作方案 纪委监委信访举报工作及问题线索处置情况报告集合篇五**

基层纪检监察信访工作关系到干部作风问题和党在基层的形象，认真分析和研究基层信访工作的特点，探求解决信访所反映问题的对策，对于加强基层纪检监察信访工作、保持稳定和促进经济发展十分必要。通过对群众信访反映问题的分析，可以找出引发群众信访的诸种因素，探求、预测、调控、解决其信访原由的对策，以适应新形势下基层纪检监察信访工作的需要。

### **（一）当前信访群众最关注的几个问题**

- 1、盼望信访部门公正处置信访问题，担心办案人员徇私枉法；
- 3、盼望工作人员讲真话、办实事，担心找借口敷衍搪塞，言而无信；
- 4、盼望“大官”能够接待，担心领导不予理睬；
- 5、盼望接待人员服务热情，以诚相待，担心面冷、心硬、话横；
- 6、盼望自己不清楚不明白的问题能解答圆满，担心态度冷漠

不耐烦；

7、盼望自己的“官司”能打赢，担心办案人员偏袒一方不公正。

## （二）不知道如何行使自己的权利

不少基层群众不了解信访举报的有关工作制度，不能很好地行使自己的权利。即使能够行使权利的，也因自身的文化因素等原因在一定程度上影响信访举报的效果，诸如匿名举报多，不便于答复信访人，反映问题内容不具体，道听途说，造成查办难度大等，在很大程度上影响了查处和反腐败工作的力度。

1、行政行为侵害群众合法权益。部分行政机关在行使职权过程中，对实际情况把握不准，对群众切身利益考虑不周，只顾及部门及团体利益，做出了一些有损群众利益的行为。

2、部分党员干部素质低下。社会主义市场经济的建立和发展，要求党员干部必须牢固树立依法行政的观念。但少数基层干部严重脱离群众，宗旨意识淡薄，对群众的合理要求推诿扯皮、敷衍塞责。个别基层干部甚至欺压百姓，违法乱纪，引起群众极度不满，严重影响了人民群众对党和政府的信任。

3、腐败现象成为刺激群众信访的社会原因。当前存在的以权谋私、贪赃枉法、行贿受贿、腐化堕落等腐败行为和现象，尽管由于近年来不断加大惩治力度而有所收敛，但作为一定历史阶段内的社会现象，从根本上遏制和清除还要有个过程，而这些不正之风的存在与人民群众大量亟待解决的困难和问题所形成的强烈反差，已成为导致群众信访的一个社会原因。

作为纪检监察工作的前哨阵地，信访信息工作是把握群众思想脉搏和意愿的一个窗口。同时，它又是党和政府与人民群众息息相通的渠道和桥梁。来信来访是人民群众参政议政、

对党员干部进行监督、反映社情民意的主要形式，只有畅通信访渠道，才能及时地了解群众的意见和要求，掌握群众的思想脉搏，一切工作才能有主动权。因此，必须高度重视信访工作，充分发挥其体察民情、与民参政的职能。把信访信息工作的主要精力放在人民群众反映强烈的热点问题上，注意抓住倾向性、苗头型问题，善于从小处入手，选准角度，快速反应，并通过信访信息的加工、提炼，使信访信息发挥在宏观控制上的重要作用。同时，要把信访信息工作作为维护社会稳定、促进经济发展的大事来抓，把掌握准确的信访信息作为解决社会问题的坚实基础，经常研究、布置，加强检查指导，确保信访信息的质量和效果，以便在查办信访案件工作中，自觉地把对群众反映强烈的和有集体上访、越级上访，以及闹事苗头的信访问题作为重点，高度重视，极早处理，努力把矛盾解决在基层，避免问题恶化；要通过这些信访问题的查处落实，维护社会稳定，为经济的发展提供良好环境。

在接待来访和处理来信工作中，要认真履行职责，发挥主观能动性，坚持做到对来访不回避，不推诿，不上交矛盾，并注意一次性解决问题，提高成功率。对群众来信来访反映的意见和问题，要认真对待，深入基层，主动了解，逐个分析。要以为群众办事为己任，关心群众疾苦，维护人民群众的根本利益和合法权益。对待群众上访，不管是党员干部，还是普通工人、农民，都要一视同仁，热情接待，认真听取来访者陈述，作好记录，启示他们正确地反映问题。要耐心做好思想工作，有的来访者思想比较偏激，言重口粗，要向他们耐心解释政策，帮助他们认识问题，解开思想上的疑惑。对群众反映的不属受理范围的事情也要热情帮助，尽量为他们提供便利条件。在办理来访工作中，要有强烈的政策和法律观念，严格按照法律法规规定的原则和程序，同时要注意区别轻重缓急，突出重点，注重实效。通过细心扎实的工作，较好地处理反映的各类上访问题，避免矛盾激化，减少重复、越级上访。要加强信访调研工作，围绕各个时期的工作重点和群众信访反映的问题，有目的地深入基层调查研究，收集基

层群众的愿望和要求，并将这些收集的信息，进行认真分析，从中发现带有规律性、倾向性、必然性的东西，供领导决策参考。这不仅有助于党委和政府决策的科学化、民主化，而且有助于加强党和政府与人民群众的联系。

## （二）加大信访案件的查处力度，切实维护群众利益。

查处信访案件是纪检监察机关的一项重要工作。只有认真查处信访案件，使群众反映的问题得到落实，各类违纪问题得到处理，才能化解矛盾，减少重复、越级信访。只有对群众举报的问题认真受理，及时调查，果断处理，给群众一个明白，才能取信于民。因此，必须将纪检监察工作的立足点放在“倾听群众的呼声、围绕群众的要求、站在群众的立场、解决群众的困难”上。对每一件来信来访，从阅信、接待到调查的全过程，都坚持做到快传递、快审批、快结案、快答复；对批转下去的信访件，要勤催办、勤指导，努力提高信访件办理质量和效率，使群众反映的事情尽快得到解决。

各级党委、政府和纪检监察机关要以对群众高度负责的态度，要以同广大人民群众同呼吸、共命运的政治热情，以“想群众之所想，急群众之所急，解群众之所需”的优良作风，深入基层，深入实际，深入到广大人民群众中去，体察民情，倾听民声，化解民忧。对群众反映强烈的问题，要一个一个去解决，一件一件去落实。对群众的信访举报，要做到件件有着落，事事有回音。对损害老百姓切身利益的人和事，要抓住不放，一查到底，依纪依法作出处理，坚决维护党纪国法的严肃性。惩腐纠风工作同样要坚持标本兼治、纠建并举，加大从源头上预防和治理的力度。努力以惩治腐败的实际成果取信于民，让人民群众更多地感受到加强党风廉政建设和反腐败斗争的成效，更多地得到改革开放和现代化建设带来的实惠。一是认真解决涉及群众利益的热点问题，切实为民谋利益。近年来，随着经济建设步伐的加快，各种社会矛盾不断产生，群众信访呈现出“三多”现象，即：关系群众切身利益的信访增多，影响经济发展的信访增多，影响社会稳



定的群众突发性集体访增多。在查办信访案件工作中，要着力解决群众关注的热点问题，要在调查研究的基础上，找准切入点和着力点，创造性地开展工作。在解决行风建设方面的问题时要重在整改。根据信访工作中梳理出来的情况和行风监督员提供的情况组织暗访组，从查到的问题中举一反三，抓好单位行风建设。为推动纠风工作的深化，要建立健全评议行风工作制度，完善职业道德规范，促进部门和行业改进作风，推进依法行政。要把纠风工作和行风建设纳入部门和行业管理之中。要从领导机关作起，特别是各级领导要作表率，逐步形成条块紧密结合，纠、评、建相互促进的纠风工作机制。在解决农民负担过重问题时，要严格执行减轻农民负担和农村税费改革的各项政策规定，抓好农业生产性费用、农民建房收费和各种搭车收费等专项治理，纠正和治理面向农民工的不合理收费。

总之，在查办信访案件工作中，始终坚持按“三个代表”重要思想的要求，切实维护好广大人民群众的利益。二是坚决查办信访案件，有效惩治腐败。查办信访案件是纪检监察机关的一项重要职责，也是纪检监察机关为人民群众办实事的重要体现。腐败问题是近年来广大人民群众一直关心的热点问题之一。党的十六大报告指出：“不坚决惩治腐败，党和人民的血肉联系就会受到严重损害，党的执政地位就有丧失的危险，党就有可能走向自我毁灭。”查办信访案件、惩治腐败分子，是体现党和政府反腐败的决心和信心、取信于民的重要举措，也极大地鼓舞着人民群众举报违法违纪行为的热情和信心。在查办信访案件工作中，要积极探索查办信访案件新路子，要坚持充分依靠群众的信访举报和初步调查的情况发掘线索，找准突破口。在查办信访案件的过程中，针对目前信访反映的问题匿名化、视觉化、违纪人员手段隐蔽、知情人少、反映的情况不具体等特点，要求办案人员开动脑筋，细心分析，找准突破口；严格按办理信访案件要求，认真分析案情，做到快中有细，粗中有细，通过耐心细致的工作，在“细”中发现问题，查清问题。大力查办信访案件，展现信访成果，取信于民，才能有效惩治腐败，

真正树立起纪检监察机关的威信。

（三）完善纪检监察体制，建立健全解决热点问题的运行机制。

随着社会主义政治文明建设的推进，从解决基层群众关心的热点问题看，纪检监察体制自身改革也要与时俱进，以适应时代发展的要求。第一，倾听民声，反映民意，掌握纪检监察的主动权。要主动了解民情民意，根据各地的经验，主要是拓宽信访渠道。信访渠道便利畅通才能全面及时地了解民情民意。要主动接受群众的咨询和来访，解答群众迫切关心的一些问题，增强信访举报的透明度，使广大群众进一步明确纪检监察机关信访举报的受理范围及检举、控告、申诉人的权利和义务，以激发群众的举报积极性。为此，要创造条件，努力构筑与广大人民群众沟通交流的快速通道。

一是完善传统信访渠道。设立专门举报电话、公布举报通讯地址一直是传统有效的信访渠道。要经常新闻媒体上公布举报电话和通讯地址。

三是建立社会信访渠道。要改变等待群众来信来访的被动局面，可以聘请人大代表、政协委员和民主党派人士组成行风监督员，基层各单位层层聘请行风监督员，形成社会监督网络，全方位主动收集人民群众对各个行业的意见和建议。通过行风监督员这样相对固定的社会信访信息渠道，及时了解行风建设中存在的问题，并采取相应的措施和对策，从而大大减少群众来信来访次数。

四是完善领导接待来访制度。领导接待日制度，即规定具体时日，由党委、人大、政府领导到纪检信访部门接待来访群众。来信来访的群众最关心的就是所反映的问题能不能到领导手中。为了使来访者“访到了想访的人”，要认真落实领导信访接待日制度，使群众和领导之间的面对面对话变成现实。领导走到前台，让群众“访到想访的人”。领导要轮流

排班，以一颗坦诚的心，放下手中其他的工作，专心坐在信访接待室接待来访群众，倾听群众呼声，当面解答群众疑虑，解决群众合理要求。协调处理信访事项，进一步密切党和政府同人民群众的联系。领导接访日的制度与纪委监委信访接待日制度以及部门每天实行的领导带班接访制度相配套，形成各级党政领导接待来访，处理信访的良好氛围，使群众反映的问题做到层层有人抓，事事有人管，从而减少越级信访。

第二，规范信访工作程序。首先，凡纪检监察机关受理的群众来信来访和举报电话以及上级机关和领导同志批转的信件一律由信访室统一登记，提出承办建议，由分管领导阅批。其次，对群众举报问题重大和案情明显可直查快结的，交各室自办；对转交基层办理的信访件，各有关室负责跟踪督办至结案。再次，信访件办结后，除转立案处理的外，一律将查核材料和处理结果交信访室，经分管领导审核后统一归档；需向上级报结果的，由信访室统一报告；对于调查不彻底，处理不到位和群众对处理不满意的，退回有关室进一步查处，直到领导满意、群众满意、自身满意为止。

第三，对信访案件的查处工作应进一步规范化。实行信访办案的工作制度，要围绕经济建设这个中心，明确要求查办信访案件必须切实维护人民群众的利益，认真查办影响地方经济发展的人和事。近年来，纪检监察部门的信访工作在这方面取得了不少成熟的经验，要在总结提炼的基础上形成制度，进一步明确分工，责任到位。即对信访案件的查处工作，明确各自分工，落实责任，以促使信访案件查办工作规范化，做到统一承办，统一协调督办，形成从领导到经办人，人人重视、人人参与、人人支持信访案件查办工作的良好局面。对信访案件查处的质量和效果等，也要提出明确的要求。对查办的信访案件在质量上必须符合“事实清楚，证据确凿，定性准确，处理恰当，手续完备”的要求。严把质量关，对不符合质量标准的信访案件重新查处。注重信访初查，提高办信质量，使信访问题得到落实。在信访中根据纪检监察工作的特点，要注重这几个方面的工作。

一是自办、多办。根据信访反映的问题、性质线索、难易程度，确定由信访室或其他职能室进行办理或初查。

二是联办、协办。群众的举报，有的涉及党纪、法纪多种情况交叉，有的涉及多个部门，需要有关部门协办或联办，发挥各有关部门的职能作用，形成合力。遇到这种情况，纪委主动与有关部门联系牵头办案。

三是督办、催办。纪委建立信访跟踪督办制度，对转出的信访件要求件件有结果，事事有回音。信访室负责把好报结的时间观、质量关；对有关报结材料，规定五个不收，即：事实不清不收，证据不足不收，定性不准不收，处理不当不收，手续不完备不收，确保信访的按期结案率和优质率不断提高，以赢得人民群众的信赖和支持。