

国家信访局接待群众来访工作规则

为维护来访群众的合法权益，规范来访接待工作，提升接待工作效能，根据《信访条例》和中共中央办公厅、国务院办公厅《关于创新群众工作方法解决信访突出问题的意见》以及《国家信访局关于进一步规范信访事项受理办理程序引导来访人依法逐级走访的办法》等法规文件，制定本规则。

一、工作职责

负责接待国内群众和境外人士等来访工作；反映群众来访中的重要信息；转送、交办、督办重要来访事项；指导协调处理地方、部门接待来访中遇到的复杂疑难问题；协调处理群众来京集体访，参与非正常上访处置，维护接待室秩序；指导检查地方和部门群众来访接待工作。

二、受理范围

（一）对下列来访事项予以受理

1. 对中央国家机关或省级人民政府、人员的职务行为反映情况，提出建议、意见，或者不服其职务行为的；
2. 已经中央国家机关或省级人民政府受理，但来访人未在《信访条例》规定期限内，收到处理（复查、复核）意见或处理（复查、复核）意见未落实的；
3. 来访人未在《信访条例》规定期限内，收到处理（复查、复核）意见或处理（复查、复核）意见未落实，且省级

人民政府信访工作机构和其他行政机关未履行督办职责的。

(二) 对下列来访事项不予或不再受理

1. 属于各级人民代表大会以及县级以上各级人民代表大会常务委员会、人民法院、人民检察院职权范围内的；

2. 已经或依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的；

3. 应当但未经省级人民政府信访工作机构和职能部门受理办理的；

4. 已经受理且正在办理期限内的；

5. 对处理（复查）意见不服，且在复查（复核）期限内的；

6. 对复查复核意见不服，但未经省级人民政府复查复核机构审核的；

7. 已经省级人民政府复查复核机构审核认定办结或已经复查复核终结备案的；

8. 对处理（复查）意见不服，无正当理由超出期限未申请复查（复核）的；

9. 2005年5月1日前已经办结，且没有新的事实和理由的。

三、工作原则

坚持属地管理、分级负责，谁主管、谁负责的原则；

坚持依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合的原则；

坚持预防和化解相结合的原则；

坚持公开、便民的原则；

坚持双向规范的原则。

四、工作程序

（一）登记

对所有来访，依据全国信访信息系统逐一核实、登记。对属于受理范围内的来访事项，发《来访人员登记表》，加盖日期编号和接谈印章，填写接谈员代码。对不予受理、不再受理的来访事项，依法按政策进行教育疏导，不发《来访人员登记表》。

（二）接谈

接谈人员要核对来访人的身份证或其他有效证件，阅看《来访人员登记表》和相关材料，听取来访人的陈述，询问有关情况，核实来访登记内容，在全国信访信息系统中录入以下内容：来访人反映问题的主要情节及要求；来访人以往的信访过程和处理情况；重复访的原因；来访人的异常、过激言行；与有关地方或部门沟通、研究来访问题的情况。对当天未谈完或需来访人补充材料的，可作约谈处理。

（三）办理

对属于受理范围的来访事项，根据实际情况，按来访事项办理程序转送、交办有关部门或地方处理。有权处理的行政机关收到来访事项，应当调查核实，依照有关法律、法规、规章及其他有关规定进行处理，并书面答复来访人。

（四）督查督办

对已经中央国家机关或省级人民政府受理，但来访人未

在《信访条例》规定期限内，收到处理（复查、复核）意见或处理（复查、复核）意见未落实的；来访人未在《信访条例》规定期限内，收到处理（复查、复核）意见或处理（复查、复核）意见未落实，且省级人民政府信访工作机构和其他行政机关未履行督办职责的，进行督查督办，并提出改进建议。督查督办可通过电话、发函、会商、约谈、实地督查等方式进行。

（五）汇报材料的审核

对交办来访事项的汇报材料，要进行认真审核，重点审核所报事项与交办事项、呈报单位与交办的承办单位是否一致，适用法律法规和政策是否正确，处理意见是否恰当并落实到位，有无来访人的签字意见等。

（六）来访人访后信的处理

对来访人的访后信，需办理的，按照本规则办理来访事项的有关规定办理；需留存的，并入来访档案；内容不清、无实际意义的或重复来信，统一存放。

五、特殊情况处理

（一）异常情况处置

来访人的行为有下列情形之一的，接待工作人员应当对其进行劝阻、批评或者教育；经劝阻、批评和教育无效的，交由公安机关处置：

1. 在国家信访局机关周围非法聚集，围堵、冲击机关，拦截公务车辆，或者堵塞、阻断交通的；
2. 携带危险物品、管制器具的；

3. 侮辱、殴打、威胁工作人员，或者非法限制他人人身自由的；

4. 在来访接待场所滞留、滋事，或者将生活不能自理的人弃留在接待场所的；

5. 煽动、串联、胁迫、以财物诱使、幕后操纵他人上访或者以上访为名借机敛财的；

6. 扰乱公共秩序、妨害国家和公共安全的其他行为。

（二）来访人患病情况的处置

1. 来访人在接待过程中患病需紧急救治的，应迅速通知医务人员到场，必要时送医院急救。

2. 来访人患有恶性传染病的，应迅速通知北京市卫生局处置。

以上两项处置费用原则上由来访人承担。

（三）其他

来访人赠送中央领导同志的礼品，原则上予以婉拒、不予接受。

来访人上访期间的食宿、交通等费用自理。

六、工作纪律

接待工作人员要严格遵守国家信访局各项工作纪律，不得接受来访人赠送的礼品、礼金或有价证券。与来访人或者来访事项有直接利害关系的接待工作人员应当回避，不得干预接待工作或擅自办理来访事项。