



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

推动网上信访工作高质量发展 树立网上信访好用管用导向

国家信访局 金艳丽



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration



改革信访工作制度，实行网上受理信访制度，
健全及时就地解决群众合理诉求机制。





国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

大力推进网上信访工作

因势而谋、应势而动、顺势而为的创新举措

落实“互联网+信访”战略的具体体现

走好网络群众路线的生动实践

深化信访工作制度改革迫切需要





国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration



实践证明，网上信访顺应了人民群众新期待，改变了传统信访工作方式，给信访工作带来了**深刻变革**、激发了新的**创新活力**，代表了信访工作**发展方向和未来**。做好网上信访工作，对于充分释放信访工作制度改革效应、更好发挥信访工作为民解难、为党分忧职能作用，具有重要现实意义。

我们应进一步统一思想，提升站位，形成共识，凝聚力量，以更大的决心和信心推动新时代网上信访工作高质量发展，树立网上信访好用管用导向。





国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

目录

Part

01

关于网上信访工作情况

Part

02

关于当前网上信访工作存在的主要问题

Part

03

关于推动新时代网上信访工作高质量发展的意见建议



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

Part 01

关于网上信访工作情况



党的十八届三中全会关于实行网上受理信访制度的决策部署，是网上信访发展具有里程碑意义的重要标志，开启了网上信访阔步前行、发展壮大新征程。



一、关于网上信访工作情况



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

群众信访“直通车”“主渠道”

经过共同努力，网上信访渠道持续畅通拓宽，及时就地快捷高效解决问题成效明显，网上信访成为群众信访“直通车”“主渠道”，较好实现了让数据多跑路、群众少跑腿，有力促进了信访工作制度改革目标的实现。



一、关于网上信访工作情况



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

两个“一三五五”



所做工作



取得成效



一、关于网上信访工作情况



✓ 建设一个信息系统



12345

一、关于网上信访工作情况



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration



所做工作

- ✓ 建设一个信息系统
- ✓ 设立两个网上信访入口



网上投诉请求

网下投诉请求



网上建议征集

网下建议征集

12345

一、关于网上信访工作情况



所做工作

- ✓ 建设一个信息系统
- ✓ 设立两个网上信访入口
- ✓ 开通三种网上信访途径



手机APP

微信



Android版



iPhone版



12345

一、关于网上信访工作情况



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration



所做工作

- ✓建设一个信息系统
- ✓设立两个网上信访入口
- ✓开通三种网上信访途径
- ✓做到“四全”

业务
全覆盖

信息
全录入

数据
全生成

办理
全公开

12345

一、关于网上信访工作情况



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration



所做工作

- ✓ 建设一个信息系统
- ✓ 设立两个网上信访入口
- ✓ 开通三种网上信访途径
- ✓ 做到“四全”
- ✓ 履行五项职责

- 受理办理网上信访事项
- 综合分析和反映网上信访信息
- 通报网上信访工作情况
- 指导检查网上信访工作
- 做好网上人民建议征集工作

12345

一、关于网上信访工作情况



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration



取得成效

✓打造一条主渠道

网上信访成为群众信访主渠道



网上信访

12345

一、关于网上信访工作情况



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration



取得成效

- ✓ 打造一条主渠道
- ✓ 做好“两个服务”



为民解难、为党分忧



12345

一、关于网上信访工作情况



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration



取得成效

- ✓ 打造一条主渠道
- ✓ 做好“两个服务”
- ✓ 发挥三项优势



公开透明
快捷高效
便于监督

12345

一、关于网上信访工作情况



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration



取得成效

- ✓ 打造一条主渠道
- ✓ 做好“两个服务”
- ✓ 发挥三项优势
- ✓ 实现“四可”

可查询

可跟踪

可督办

可评价



12345



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

一、关于网上信访工作情况



取得成效

- ✓ 打造一条主渠道
- ✓ 做好“两个服务”
- ✓ 发挥三项优势
- ✓ 实现“四可”
- ✓ 创新“五个网上”的阳光信访新模式

信访
网上投

事项
网上办

结果
网上评

问题
网上督

形势
网上判



12345

一、关于网上信访工作情况



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

一、关于网上信访工作情况

- （一）网上信访主渠道不断畅通拓宽，方便群众服务群众优势**进一步**显现。
- （二）快捷高效解决问题新机制不断建立健全，网上信访好用管用导向**进一步**树立。
- （三）公开透明的阳光信访新模式不断创新完善，网上信访公信力**进一步**提升。
- （四）信息系统与信访业务融合不断深化推进，网上信访智能化水平**进一步**提高。

一、关于网上信访工作情况



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

(一) 网上信访主渠道不断畅通拓宽， 方便群众服务群众优势进一步显现。



- 一是网上诉求表达新平台**基本覆盖**。
- 二是网上信访向“掌上”延伸**更加便捷**。
- 三是网上信访服务**不断优化**。

一、关于网上信访工作情况



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

一是网上诉求表达新平台基本覆盖。

全国网上信访综合运用工作平台

投诉

办理

查询

跟踪

监督

评价

一、关于网上信访工作情况



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

二是网上信访向“掌上”延伸更加便捷。



>



一、关于网上信访工作情况

三是网上信访服务不断优化。



一、关于网上信访工作情况



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

(二) 快捷高效解决问题新机制不断建立健全， 网上信访好用管用导向进一步树立。



- 一是以业务规范促办理质量提升。
- 二是以快速办理促高效解决诉求。
- 三是以督查督办促疑难问题化解。

一、关于网上信访工作情况

一是以业务规范促办理质量提升。

《信访事项网上办理工作规程（试行）》

（国信发〔2015〕29号）



8章**35**条

11类**26**种文书模板

- 登记判重
- 受理办理
- 转送交办
- 分析研判
- 送达录入
- 督查督办
- 公开评价

一、关于网上信访工作情况



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

二是以快速办理促高效解决诉求。

国家信访局出台《信访事项简易办理办法（试行）》，各地抓好落实，对诉求简单明了的，做到日收日清，当天答复；对一般事项10天内办结。

《信访事项简易办理办法（试行）》 (国信发〔2016〕8号)

国家信访局门户网站 www.gjxfj.gov.cn 日期：2016-06-29 来源：国家信访局

【字体：大 中 小】 【打印本页】 【关闭】

索引号： 信息分类：制度文件

名 称：信访事项简易办理办法（试行）

文 号：国信发（2016）8号

一、关于网上信访工作情况



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

三是以督查督办促疑难问题化解。



加大督查督办，以责任到位推动网上信访问题解决到位。

- 在去年信访矛盾化解攻坚中，国家信访局交办的网上信访事项，绝大多数经跟踪督办、重点督查得到妥善解决，带动了整个信访问题的有效化解。

一、关于网上信访工作情况



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

(三) 公开透明的阳光信访新模式不断创新完善， 网上信访公信力进一步提升。



- 一是办理情况向群众**全过程公开**。
- 二是办理过程受群众**多渠道监督**。
- 三是办理结果让群众**全方位评价**。



国家投诉受理办公室

 [首页](#)

 [投诉请求](#)

 [建议征集](#)

 [查询评价](#)

我要查询

提交日期	问题类别	办理情况	评价状态
2015-01-21	农村农业-村务管理-集体资产管理	查看详情	



一、关于网上信访工作情况

二是办理过程受群众多渠道监督。

公开
听证

民主
评议

媒体
曝光

网站
公开



一、关于网上信访工作情况

三是办理结果让群众全方位评价。

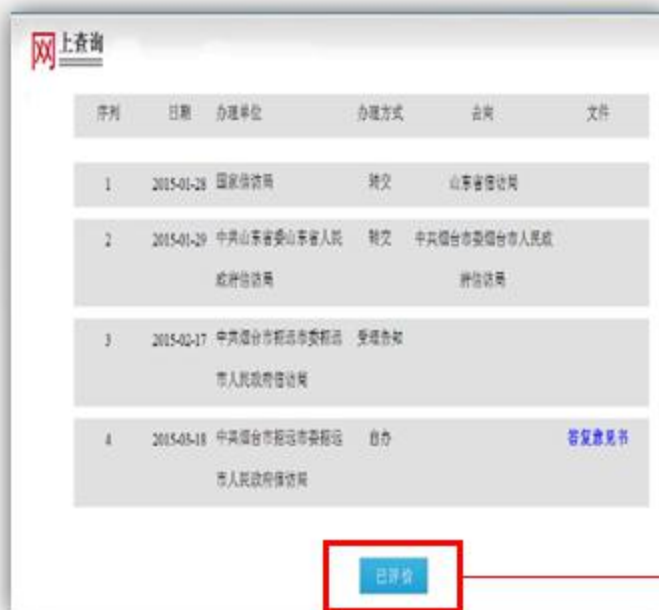


《信访事项办理群众满意度评价工作办法》

(国信发〔2014〕16号)

《国家信访局办公室关于修改满意度评价办法有关条款的通知》

(国信办发〔2016〕23号)



序号	日期	办理单位	办理方式	去向	文件
1	2015-01-28	国家信访局	转文	山东省信访局	
2	2015-01-29	中共山东省委山东省人民政府信访局	转文	中共烟台市委烟台市人民政府信访局	
3	2015-02-17	中共烟台市委烟台市委信访局	受理告知	市人民政府信访局	
4	2015-03-18	中共烟台市委烟台市委信访局	督办		答复意见书

已评价



满意度评价

对信访工作机构的满意度评价

工作人员处理信访事项工作态度是否端正:

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

评价: 满意。工作人员态度端正,工作认真负责,处理及时。

对各级人民政府信访工作机构的满意度评价

工作人员处理信访事项工作态度是否端正:

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

评价: 非常满意。工作人员态度端正,工作认真负责,处理及时。

群众评价

一、关于网上信访工作情况



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

（四）信息系统与信访业务融合不断深化推进， 网上信访智能化水平进一步提高。



- 一是依托智能化**助推基础业务规范**。
- 二是依托智能化**全程跟踪督办问效**。
- 三是依托智能化**加强综合分析研判**。

一、关于网上信访工作情况



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

一是依托智能化助推基础业务规范。



国家信访局积极开展信访业务智能辅助系统研发，完善信息系统功能，实现更清晰推送、更精准甄别、更智能判重、更规范办理。

更清晰推送、更精准甄别

更智能判重、更规范办理

一、关于网上信访工作情况

二是依托智能化全程跟踪督办问效。

 满意度评价情况

超期未办理

督办提醒



国家信访信息系统自动对超出办理期限、不符合业务规范的事项进行提醒催办、跟踪督办，对群众评价不满意事项设置显红标识，指导责任单位重点关注、认真办理。

一、关于网上信访工作情况

三是依托智能化加强综合分析研判。



运用大数据加强对社会热点、民生动态的综合分析，为科学民主决策提供服务。



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

Part 02

关于当前网上信访工作存在的主要问题



二、关于当前网上信访工作存在的主要问题

- (一) 对网上信访工作还不够重视。
- (二) 信访信息系统深度应用还不够充分。
- (三) 网上信访基础业务还不够规范。
- (四) 网上信访问题落地解决还不够到位。



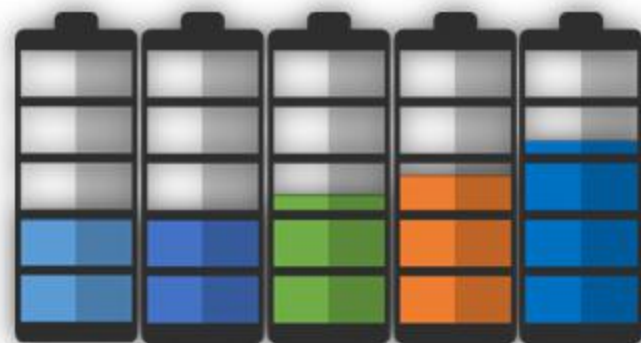


国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

二、关于当前网上信访工作存在的主要问题

（一）对网上信访工作还不够重视。



一些地方认识程度还不高，没有把网上信访工作放到信访工作制度改革重要任务、打造群众信访主渠道的位置上来谋划部署和推进落实。

二、关于当前网上信访工作存在的主要问题

（二）信访信息系统深度应用还不够充分。



总体来说，国家信访信息系统的运行是顺畅的，但在进一步完善优化功能应用，推动网上信访更好发挥主渠道作用方面，还有一些工作要做。



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

二、关于当前网上信访工作存在的主要问题

（三）网上信访基础业务还不够规范。



网上信访全程留痕、阳光透明、“现场直播”，对业务规范化标准化提出了新的更高要求。

- 登记录入
- 受理办理
- 督查督办
- 汇报审核
- 满意度评价

二、关于当前网上信访工作存在的主要问题

（四）网上信访问题落地解决还不够到位。

近年来，各地各部门着力推动“网下”解决问题，取得了明显成效，但与群众的期望值还有距离，仍需继续加大工作力度。





国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

Part 03

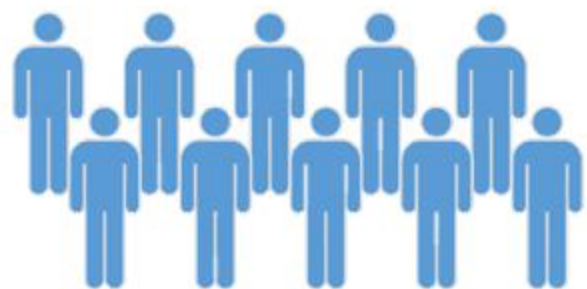
关于推动新时代网上信访工作
高质量发展的意见建议

三、关于推动新时代网上信访工作高质量发展



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration



网民 **8.29亿**



手机网民 **8.17亿**，占比 **98.6%**



互联网普及率达到 **59.6%**



三、关于推动新时代网上信访工作高质量发展



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

“网上群众之家”

了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心





三、关于推动新时代网上信访工作高质量发展的意见建议

- (一) 着力推动信息系统深度应用和网上信访业务智能化升级。
- (二) 着力加强网上信访基础业务规范化标准化建设。
- (三) 着力推进快捷高效高质量解决群众合理诉求。
- (四) 着力强化网上信访工作组织保障。

三、关于推动新时代网上信访工作高质量发展



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

（一）着力推动信息系统深度应用和网上信访业务智能化升级。

两覆盖
三服务

不断优化完善网上信访平台，深化信息系统应用，发挥现代科技对业务工作的智能辅助作用，确保联得上、用得好、效率高。主要是统筹推进“两覆盖、三服务”。

三、关于推动新时代网上信访工作高质量发展



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

两覆盖



- ✓ 一是推进信息系统联通全覆盖。
- ✓ 二是实现信访形式和工作过程全覆盖。

三、关于推动新时代网上信访工作高质量发展



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

一是推进信息系统联通全覆盖。



- 对还没有联通的各级职能部门及乡镇街道，大力推动对接联通；
- 对还没有对接网上信访平台的领导信箱等其他渠道，大力推动实现资源整合、信息共享。

两覆盖

三、关于推动新时代网上信访工作高质量发展

二是实现信访形式和工作过程全覆盖。



三、关于推动新时代网上信访工作高质量发展



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

三服务



- ✓ 一是人性化服务群众。
- ✓ 二是标准化服务工作部门。
- ✓ 三是前瞻化服务领导决策。

三、关于推动新时代网上信访工作高质量发展



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

一是人性化服务群众。



大力推广手机APP、微信公众号，有条件的地方可安装网上信访自助服务终端，做到界面友好、操作简单，**让群众能用、会用**；

及时回应群众，在信访事项受理办理各环节，通过手机短信实时推送进展情况和处理结果，**方便群众查询和评价**。

三服务



三、关于推动新时代网上信访工作高质量发展



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

二是标准化服务工作部门。



开展需求分析和技术攻关，推动网上信访业务智能化升级。

三服务



三、关于推动新时代网上信访工作高质量发展



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

二是标准化服务工作部门。



对信访法规、业务流程进行技术再造，把各项制度规定转化为技术硬性要求，用技术规范促进业务规范。特别是在处理途径的选择、业务办理流程的衔接，以及告知、答复、送达的规范等方面，发挥人工智能的校验、把关、监督功能，为信访工作提供**标准化指引、智能化辅助、规范化检查**。

三服务



三、关于推动新时代网上信访工作高质量发展



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

三是前瞻化服务领导决策。



结合大数据和云计算，准确把握群众诉求动向，及时发现普遍性趋势性问题，更好地服务领导决策。

三服务



三、关于推动新时代网上信访工作高质量发展



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

（二）着力加强网上信访基础业务规范化标准化建设。

针对基础业务规范方面的问题，抓住关键环节改进提升，提高业务规范化标准化水平，推动依法依规解决问题。

登记
录入

受理
办理

督查
督办

汇报
审核

满意度
评价



三、关于推动新时代网上信访工作高质量发展



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration



重点解决标准化问题，规范信访事项录入标准和重复事项判定标准，严格按标准把相关信息完整准确录入信息系统。



三、关于推动新时代网上信访工作高质量发展



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration



重点解决及时准确问题，缩短受理办理时限，准确界定受理范围、准确区分法定途径、准确选择办理方式、准确转交有权处理部门、准确录入办理情况，细化信访事项处理意见书的规范格式和必备要素，确保要件齐全、依据充分、内容妥当、送达及时。



三、关于推动新时代网上信访工作高质量发展



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration



重点解决精准到位问题，明确督查督办事项标准，加大督查督办力度，对办理不规范、处理意见不落实、群众评价不满意的问题，做到精准督办、及时督办、规范督办；对问题突出的，纳入实地督查，及时向社会公开督查情况，推动群众合理诉求解决到位。



三、关于推动新时代网上信访工作高质量发展



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration



重点解决规范有效问题，上传汇报材料详实准确、附件完整，上级单位要认真审核认定事实是否清楚、定性是否准确、处理意见是否恰当并得到落实。



三、关于推动新时代网上信访工作高质量发展



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration



重点解决互动沟通问题，保障群众满意度评价权利，积极引导群众参与评价。

通过加强业务规范化检查及时发现纠正不规范行为，以业务的规范来保证工作的效果，实现群众对处理过程和结果“双满意”。



三、关于推动新时代网上信访工作高质量发展



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

（三）着力推进快捷高效高质量解决群众合理诉求。

及时解决群众信访问题是信访工作的**核心**。
网上信访要有**生命力**，关键在于能解决问题。

“网上信访” 功夫在网下

- 一是加快探索和推广“最多访一次”。
- 二是推进重复网上信访治理。
- 三是打好信访矛盾化解攻坚战。



三、关于推动新时代网上信访工作高质量发展



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

一是加快探索和推广“最多访一次”。



突出推动诉求一次性化解，压实首办责任，对群众诉求及时回应、快速反应、一盯到底、高效解决。

三、关于推动新时代网上信访工作高质量发展



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

一是加快探索和推广“最多访一次”。



地方应及时与群众面对面沟通，形成良性互动，把群众的诉求一次解决到位，提高网上信访事项一次性办结率。

三、关于推动新时代网上信访工作高质量发展



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

二是推进重复网上信访治理。



逐人逐事分析原因、分类化解，疑难复杂问题纳入领导包案、重点督办范围，全力推动解决。
做好信访人思想疏导，加强行为规范和教育引导。

减存量 控增量



三、关于推动新时代网上信访工作高质量发展



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

三是打好信访矛盾化解攻坚战。



明确解决问题的责任单位，因案施策、精准化解，按照“三到位一处理”要求，综合运用协商和解、公开听证、心理疏导等办法化解疑难复杂信访问题。

对政策落实不到位，或没有政策依据的，及时提出改进工作、完善政策的建议，推动源头化解矛盾纠纷。



三、关于推动新时代网上信访工作高质量发展



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

（四）着力强化网上信访工作组织保障。



坚持一级抓一级、层层抓落实，
形成上下一致、同频共振的工作格局，
推动网上信访工作落实落地。



三、关于推动新时代网上信访工作高质量发展



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

一是进一步提高思想认识。

高度重视并大力推进网上信访工作，切实把这项工作**摆上应有位置**，强化担当意识，认真履职尽责，加强对本地区网上信访工作的统筹推动，下大气力树立网上信访好用管用导向。



三、关于推动新时代网上信访工作高质量发展



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

二是进一步加强协调指导。



加强对市、县、乡（街）和职能部门的分类指导，通过“抓两头、带中间”，总结推广经验做法，促进工作相对薄弱地方共同提高。督促各级以“三率”为重点量化目标考核，引导把主要精力放在及时解决问题、化解矛盾上，**树立正确工作导向。**



三、关于推动新时代网上信访工作高质量发展



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

四是进一步建好工作队伍。



注重选拔政治素质好、业务能力强、工作作风实的干部，充实到网上信访工作队伍中。

采取网上培训、跟班学习、现场观摩等形式，组织业务技能培训，开展岗位练兵和业务竞赛，让每名信访干部都会使用信息系统开展工作，让每名业务干部都成为岗位能手。



国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration

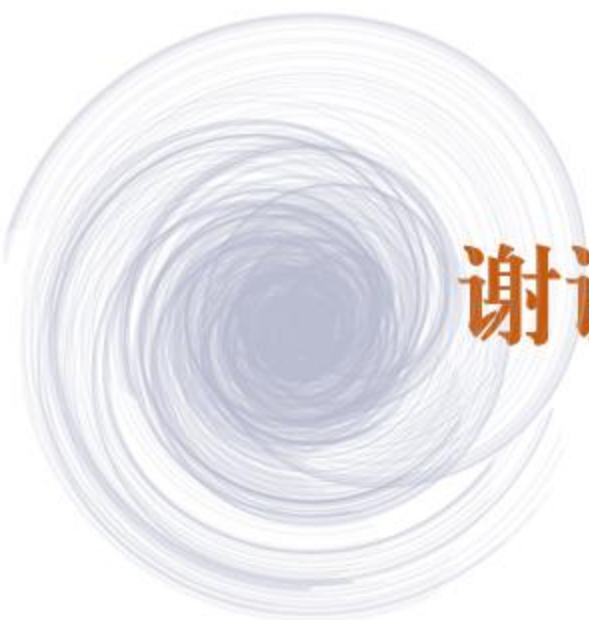
网上信访工作进入了全面推进、加快发展的关键阶段，
让我们不忘初心、牢记使命，开拓进取、狠抓落实，以攻坚
克难、久久为功的决心和韧劲，努力推动网上信访工作高质
量发展，不断跃上新平台、开创新局面、谱写新篇章！





国家信访局

National Public Complaints and Proposals Administration



谢谢大家



国家信访局网址
<http://www.gjxfj.gov.cn/>



国家投诉受理办公室网
址
<http://wsxf.gjxfj.gov.cn/>