



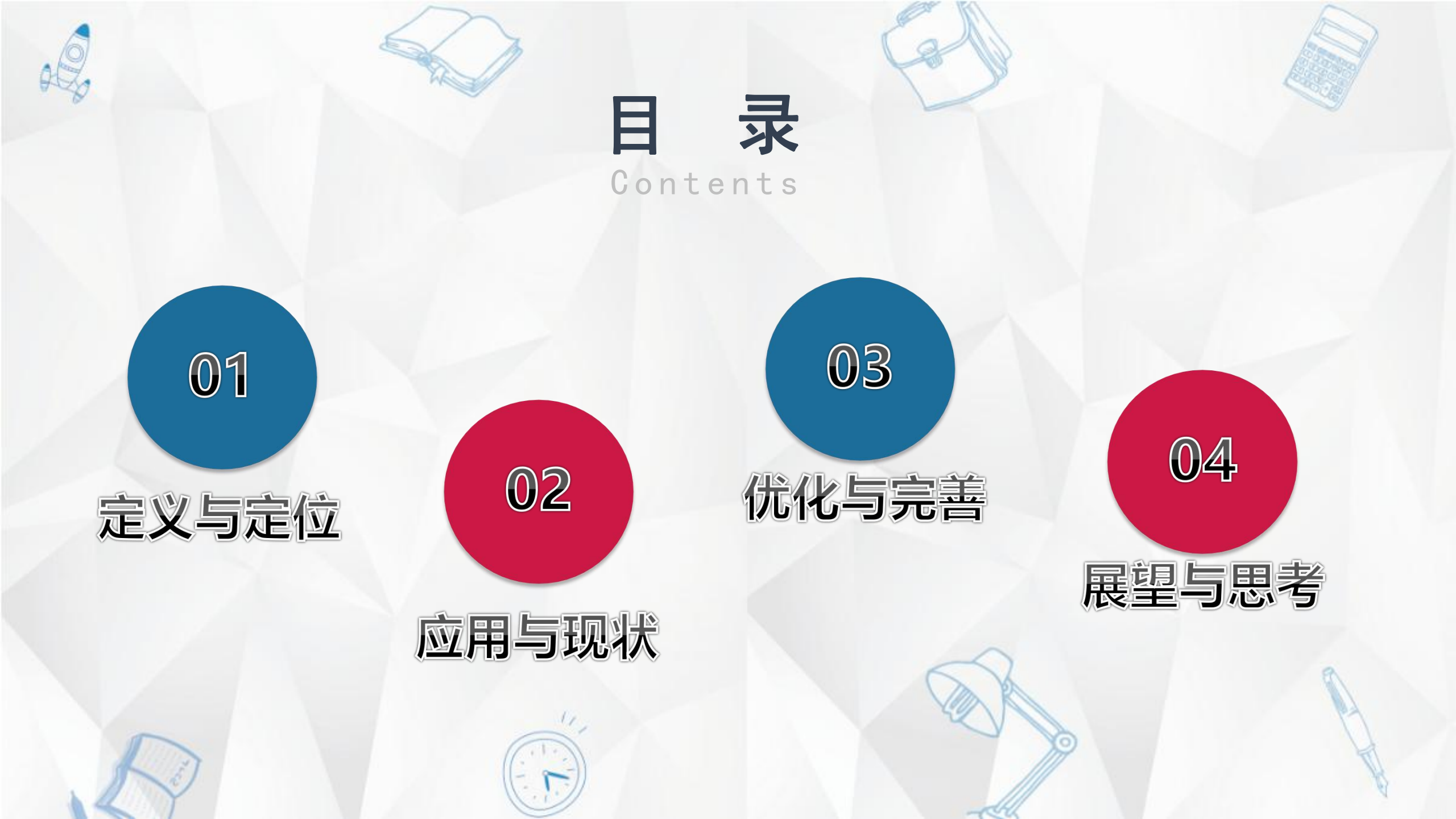
互联网+信访现状与展望

2019年6月

信息中心



**不断提高信访业务
智能化、信息化、规范
化水平，更好地服务人
民群众。**



目 录

Contents

01

定义与定位

02

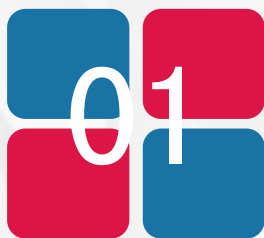
应用与现状

03

优化与完善

04

展望与思考



互联网+信访的定义与定位

- 互联网+信访的定义
- 互联网+信访的定位
- 国家信访信息系统在信访工作中的作用

1.1 互联网+信访的定义



依托互联网信息技术实现互联网与传统信访工作融合，以优化信访业务规范、再造信访业务流程等方式完成信访工作转型和升级，打造网购式信访服务平台，让职能部门成为平台的服务“供应商”，让信访群众成为平台的服务“消费者”，让信访部门成为规范平台服务的管理者，实现“让数据多跑路，让群众少跑腿”的为民服务理念。



特点：精确定位
精准服务
精心管理

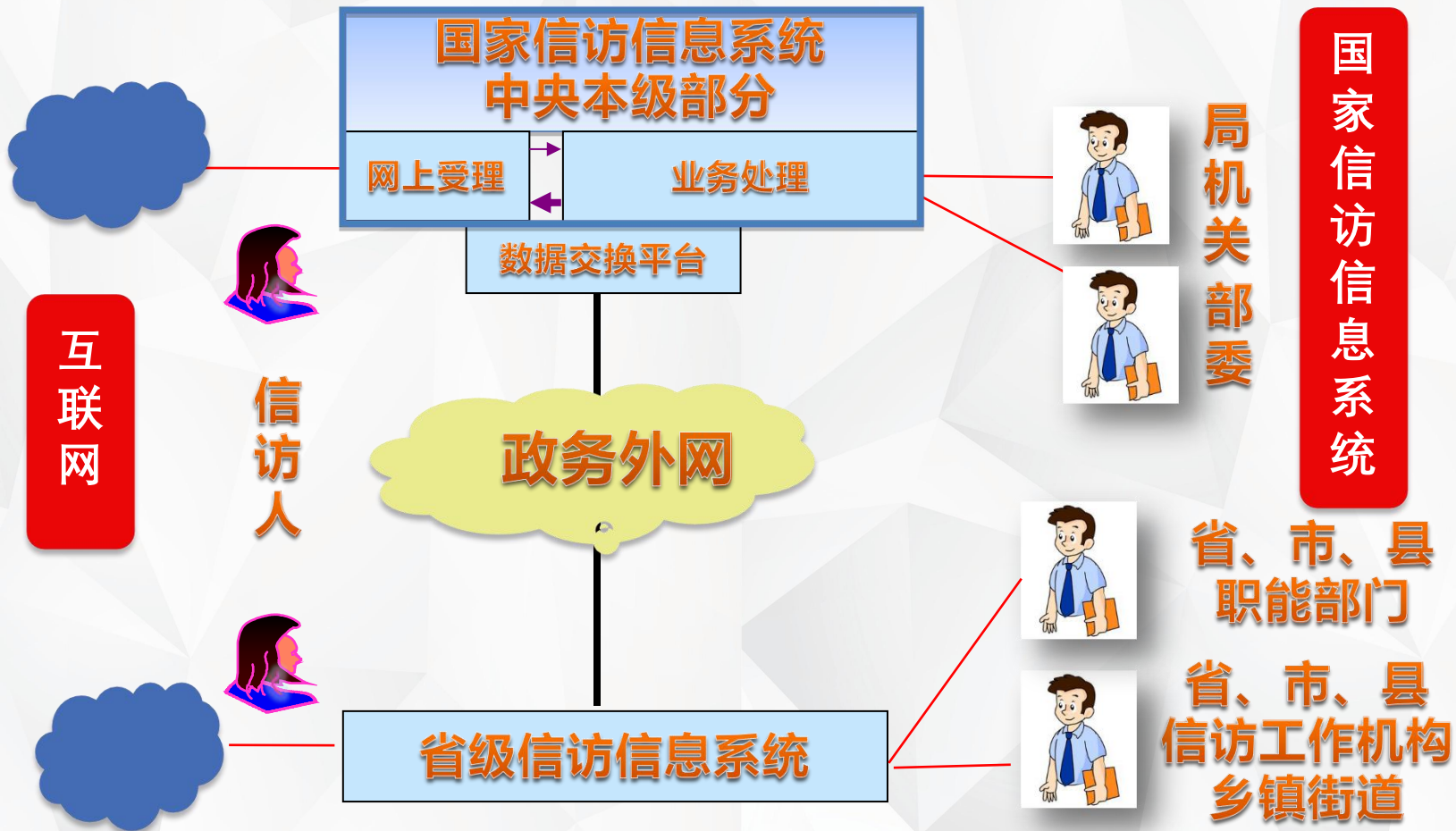


难点：填平数字鸿沟

1.2 互联网+信访的定位



目前，互联网+信访通常是指国家信访信息系统，既包括依托国家电子政务外网建设的国家信访局系统平台，也包括各中央部门信访工作机构和各地的信访信息系统，以及各类服务信访群众的互联网平台。



1.2.1 国家信访信息系统建设的背景

中办、国办印发
《关于创新群众工
作方法解决信访突
出问题的意见》

实行网上受理信访制度，大力推行阳光信访，全面推进信访信息化建设，建立网下办理、网上流转的群众信访事项办理程序，实现办理过程和结果可查询、可跟踪、可督办、可评价，增强透明度和公正性；逐步推行信访事项办理群众满意度评价，把办理工作置于群众监督之下，提高信访公信力。

1.2.2 国家信访信息系统建设的意义

国家信访信息系统建设是贯彻落实习近平总书记重要指示精神的一项重要举措

2016年4月21日，习近平总书记指出：下大气力把信访突出问题处理好，把群众合理合法的利益诉求解决好。

2017年7月，习近平总书记在第八次全国信访工作会议前夕指出：要切实依法及时就地解决群众合理诉求，注重源头预防。

习近平总书记
重要指示着重强调
要提升两个能力

要加强风险研判

要加强源头治理

1.2.2 国家信访信息系统建设的意义

国家信访信息系统是推进信访工作制度改革的¹一个重要抓手

党的十八届
三中全会
《决定》

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

建设原则

统一标准、开放接口、互联互通，分级负责

建设目标

全面推行‘阳光信访’，把网上信访打造成群众信访的主渠道

1.2.2 国家信访信息系统建设的意义

国家信访信息系统是顺应信息化技术发展趋势构建“互联网+信访”的一次重要实践

《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》（2015.7）

《推进“互联网+政务服务”开展信息惠民试点实施方案》（2016.4）

《进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案》（2018.6）

1.3 国家信访信息系统在信访工作中的作用

国家信访信息系统是实现“阳光信访”的显示器



1.3 国家信访信息系统在信访工作中的作用

国家信访信息系统是实现“责任信访”的追踪仪



1.3 国家信访信息系统在信访工作中的作用

国家信访信息系统是实现“法治信访”的定位图



系统按照统一的标准、统一的流程实现信访法定流程的信息化再造，推动信访工作规范化和法治化水平的提升。



互联网+信访的应用与现状

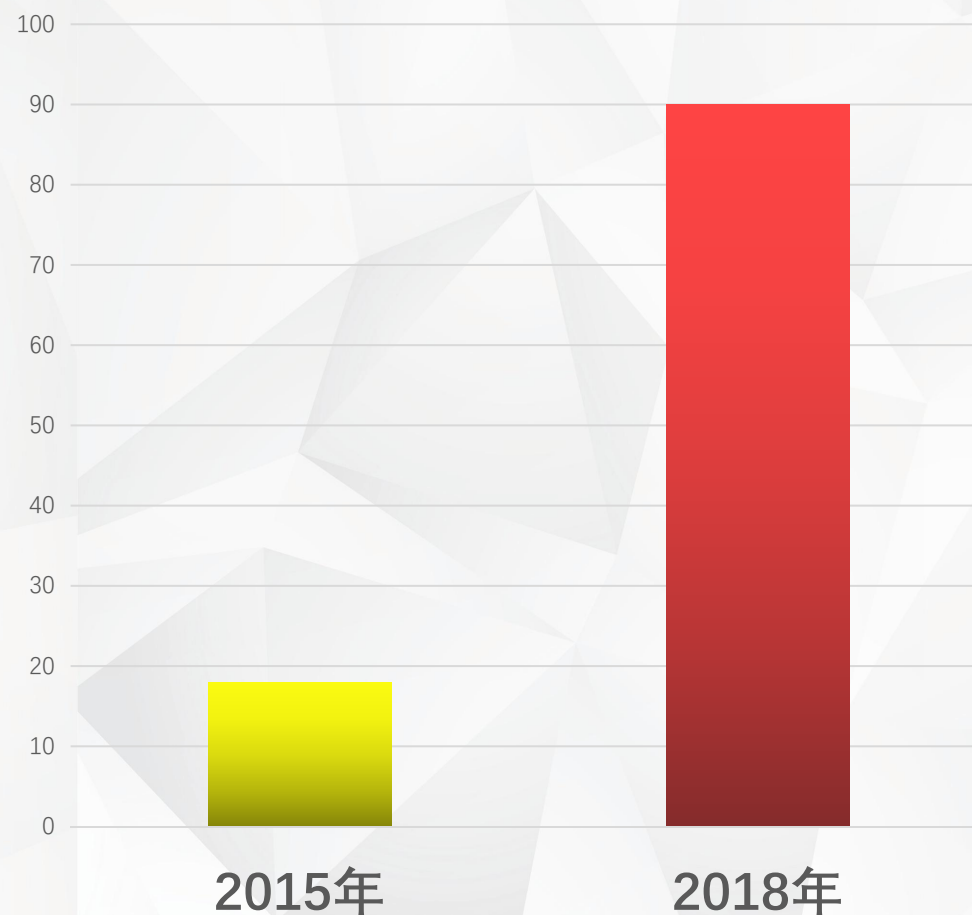
- 在方便群众方面
- 在规范工作方面
- 在资源共享方面
- 在服务决策方面
- 信访考核指标



2.1 在方便群众方面

一是构建了网上信访平台

顺应“互联网+”的
发展趋势，遵照互联网思
维搭建了网上投诉、网上
建议受理平台。



2.1 在方便群众方面

二是进一步拓宽信访渠道

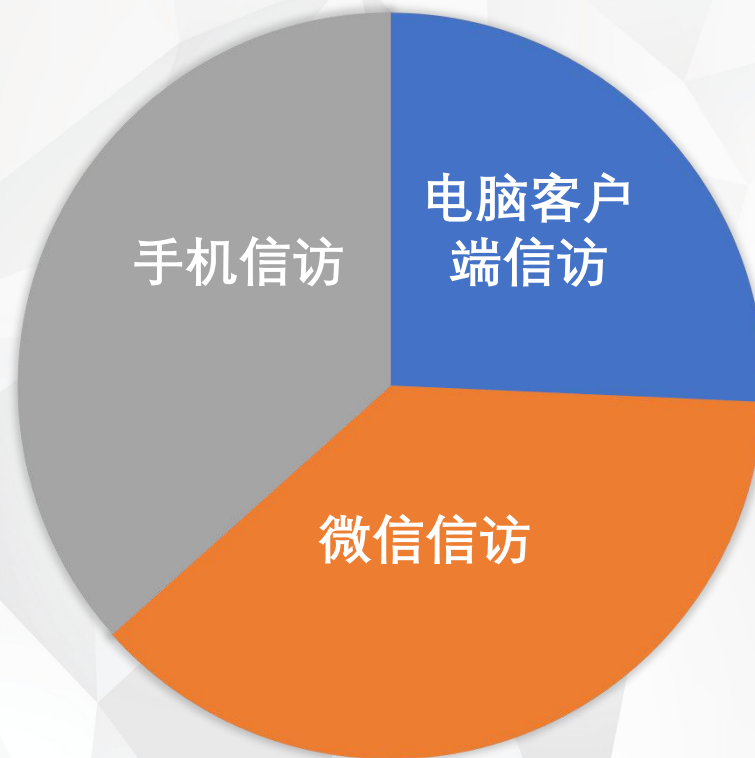


手机信访APP



微信信访

2018年，国家信访局手机信访和微信信访两者之和占其网上信访总量七成以上。



2.1 在方便群众方面

三是提供方便快捷的查询服务

信访事项查询

姓名:

查询码:

验证码: 

网上查询

信访事项办理情况:

序列	日期	办理单位	办理方式	去向	文件
1	2015-04-20	国家信访局	转交	黑龙江省信访局	
2	2015-04-20	黑龙江省信访局	转交	黑龙江省鸡西市信访局	
3	2015-04-23	黑龙江省鸡西市信访局	转交	黑龙江省鸡西市鸡东县信访办公室	
4	2015-04-24	黑龙江省鸡西市鸡东县信访办公室	转交	鸡东县劳动保障监察局	
5	2015-05-05	鸡东县劳动保障监察局	办理		答复意见书

2.1 在方便群众方面

四是提供满意度评价服务

方便群众对信访部门的程序性办理和责任部门的实体性办理进行评价，评价结果直接纳入信访工作考核。

切换繁体中文浏览 2016年6月23日 星期四 14:02:17 退出登录

 **国家投诉受理办公室**

 首页  投诉请求  建议征集  查询评价

满意度评价

对信访工作机构的评价

工作人员的服务态度和工作效率等方面。

☒ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意

留言: 留言不超过500个字符

对有权处理机关的评价

工作人员的服务态度和工作效率、在规定期限内做出告知、依法按政策解决信访问题、按期出具答复意见书并送达等方面。

☐ 满意 ☐ 基本满意 ☒ 不满意

留言: 留言不超过500个字符

2.1 在方便群众方面

五是优化传统信访功能

开发信件管理系统，
确保每封信件可查询、可
追溯，全程留痕。

信息导入 扫码签收 信息比对 信息编辑					
扫描签收					
导入日期：		2019-06-27	选择批次：	2	扫描枪准备：
信息列表					
	序号	邮件类型	邮件编号	收件单位名称	收件人地址
☐	1	平信	ZY11112023		
☐	2	平信	ZY11115157		
☐	3	平信	ZY11108531		
☐	4	平信	ZY11111964		
☐	5	平信	ZY11112026		
☐	6	平信	ZY11115158		
☐	7	平信	ZY11108532		
☐	8	平信	ZY11111963		
☐	9	平信	ZY11115155		
☐	10	平信	ZY11112025		
☐	11	平信	ZY11115156		
☐	12	平信	ZY11108533		
☐	13	平信	ZY11112028		
☐	14	平信	ZY11111970		
☐	15	平信	ZY11115153		
30 / 45 未签收 正常签收 信件丢失 信					

2.2 在规范工作方面

要加强基础业务规范化建设，严格网上信访受理、办理、答复等环节，全面提升网上信访工作规范化、标准化水平。

2015

召开全国信访系统加强
基础业务规范化工作电
视电话会议

2017

通过系统开展信访基础
业务规范化检查

2016

信访基础业务规范年

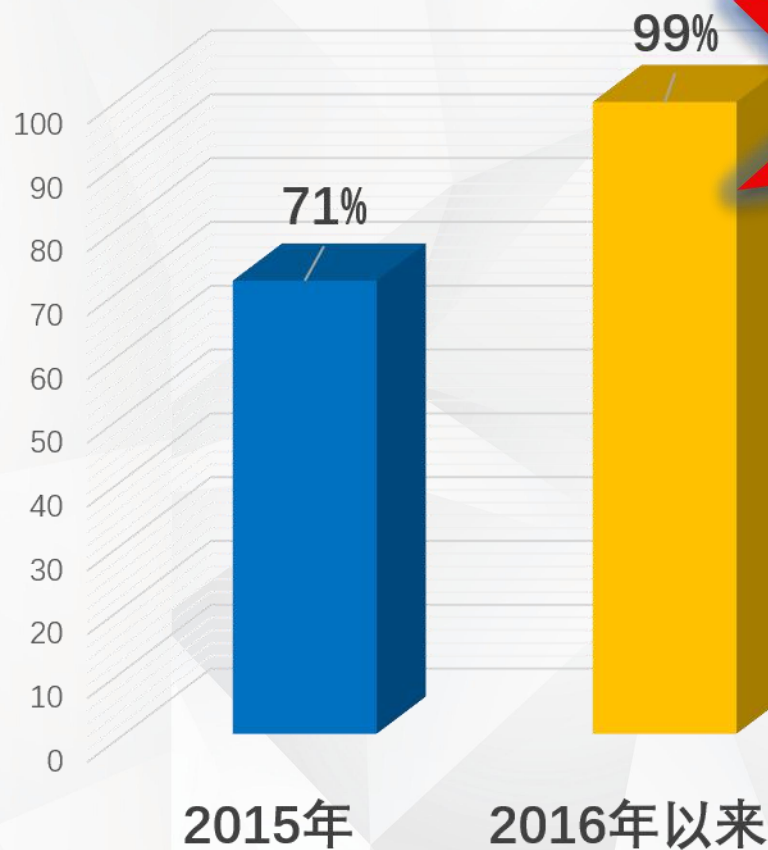
2018

实地开展信访基础
业务规范化检查

2.2 在规范工作方面

一是数据录入情况明显好转

业务部门注意充分发挥业务引领作用，国家信访局适时组织了专项督导，切实有效提升了自身登记受理信访数据录入国家信访信息系统的比率。

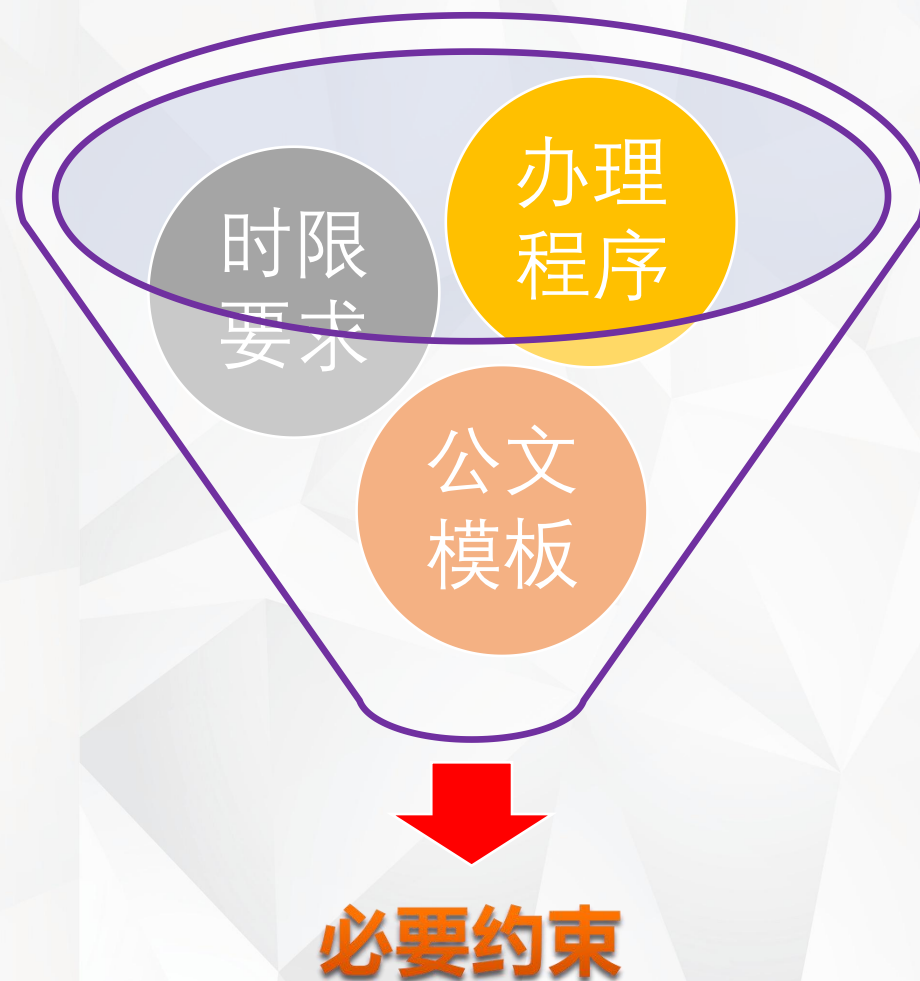


绝大部分省份
录入率接近
100%

2.2 在规范工作方面

二是复查复核工作日趋规范

部分省份已将复查复核功能整合进信息系统，既方便工作人员及时高效处理案件，又有效规范了业务办理，取得了不错的成效。



2.2 在规范工作方面

三是形成了完备的审计倒查机制

在强调规范业务流程的同时，进一步强化了对操作过程的可查询、可追溯，建立了完备的操作审计系统。



2.3 在共享资源方面

系统接入工作顺利推进

系统与31个省（区、市）、新疆生产建设兵团和45家中央部委实现了互联互通

系统覆盖工作势头良好

全国实现信访业务全覆盖，信访工作机构全覆盖，职能部门接入量超过10万个

数据交换工作总体平稳

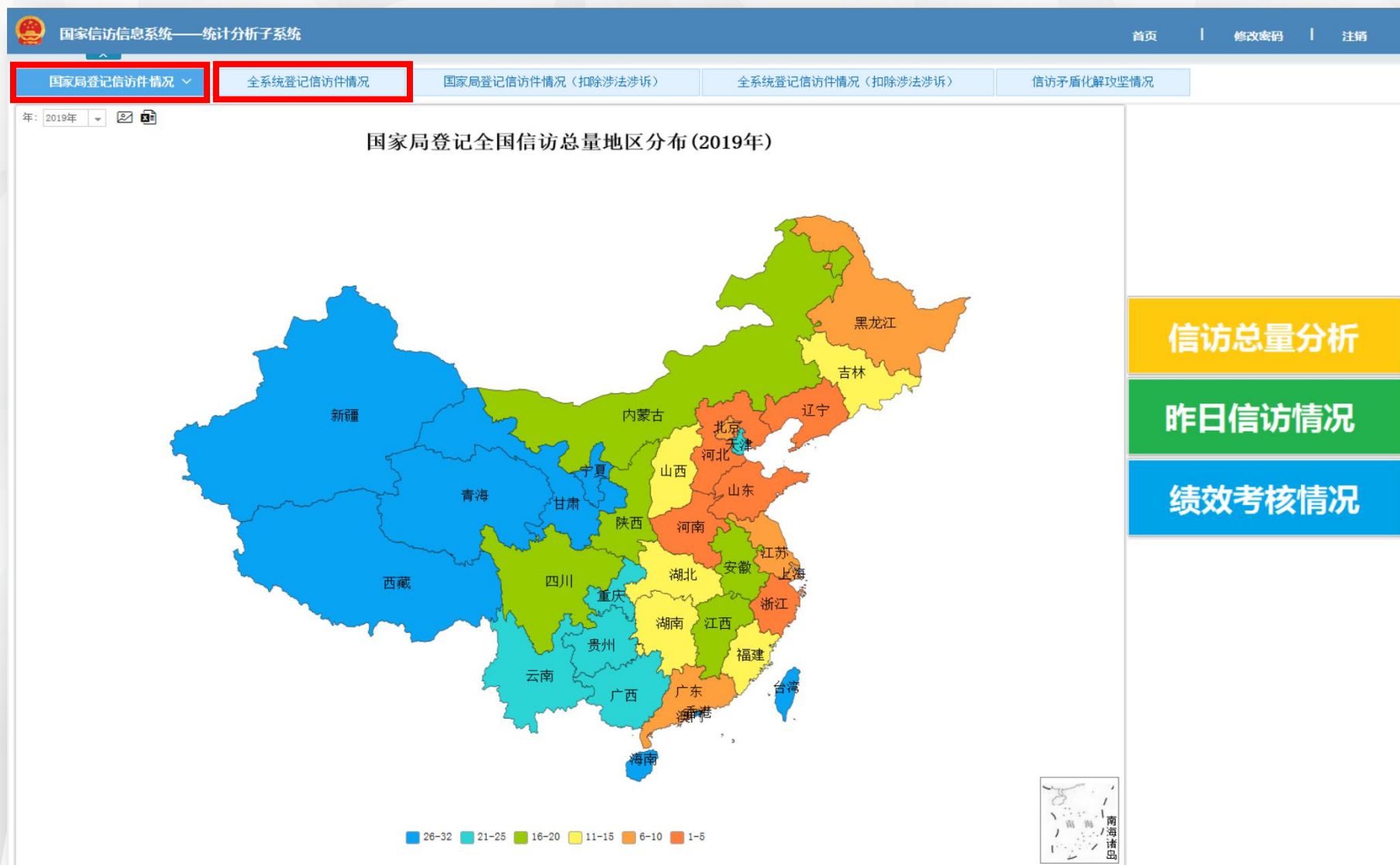
国家信访局建立了智能数据交换平台，各地的数据交换工作已基本趋于平稳

资源共享成效显著

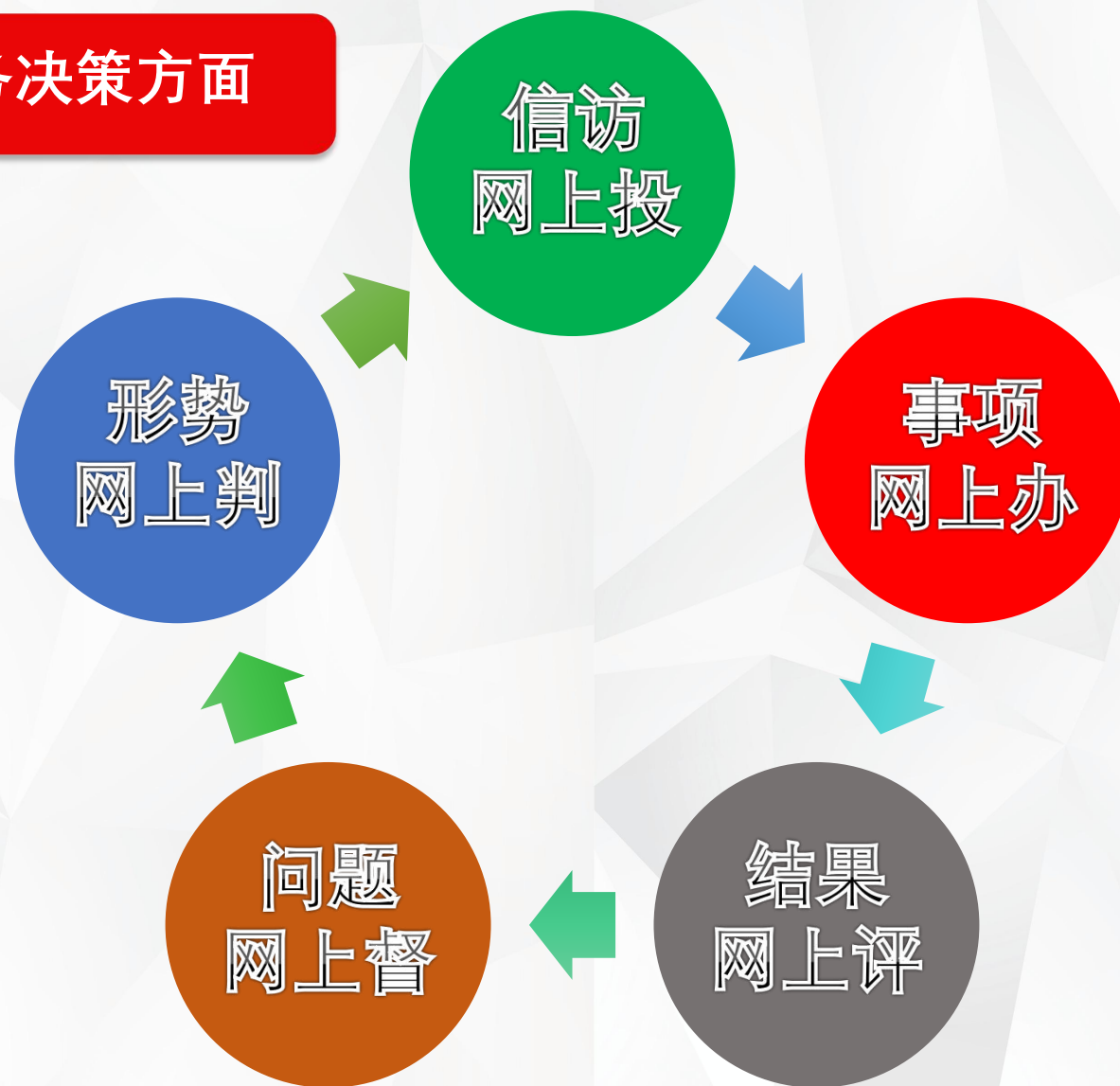
实现了信访事项数据全系统判重，实现了全系统信访事项数据的一致性

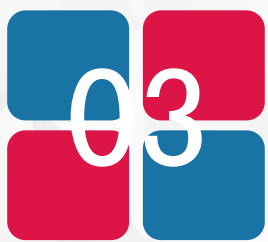
2.4 在服务决策方面

体现对“两个总量”的关注



2.4 在服务决策方面

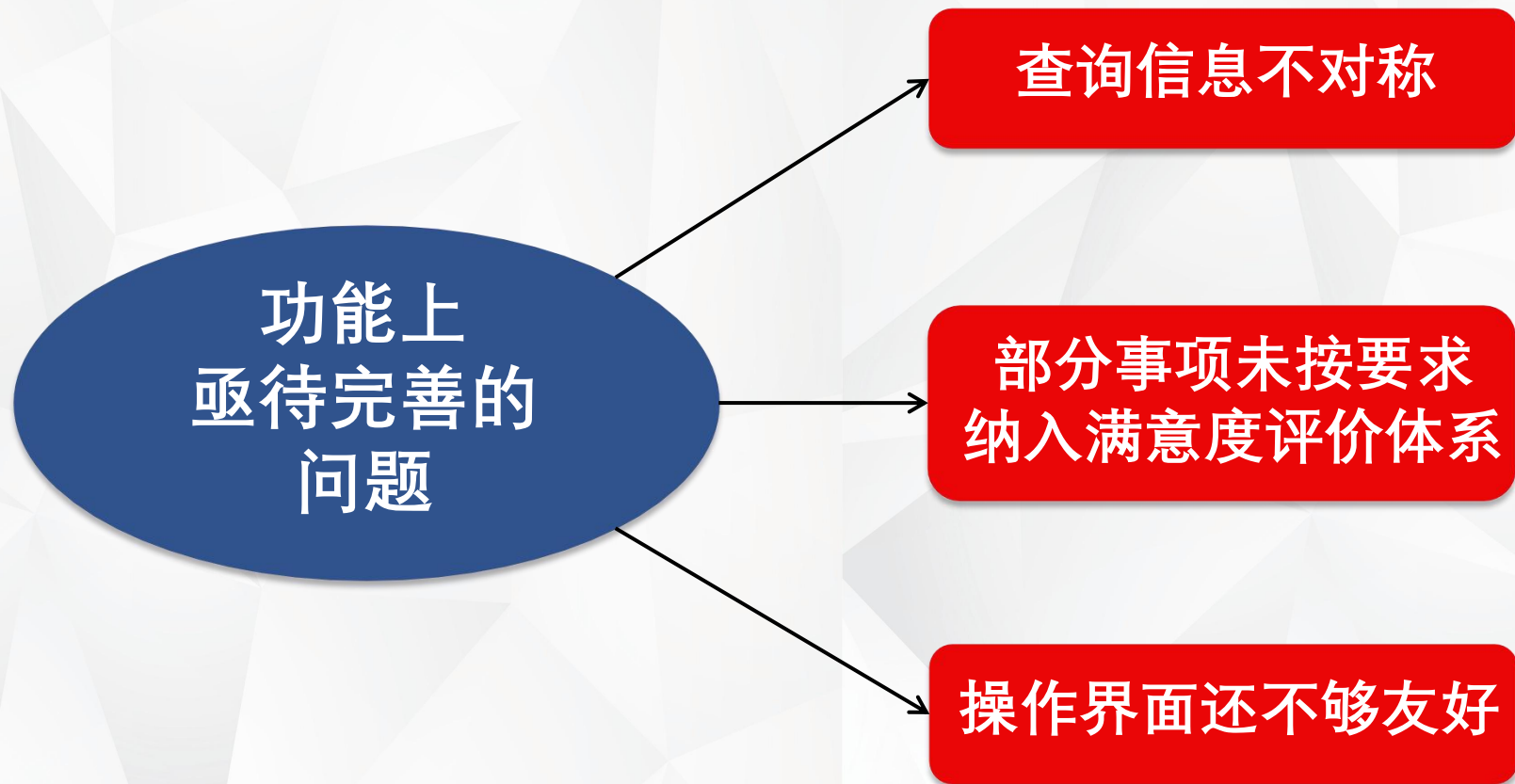




互联网+信访的优化与完善

- 查询评价功能还有待完善
- 数据录入质量仍有待提高
- 应用系统规范工作的能力有待加强
- 数据交换仍存在不规范和不及时问题
- 职能部门的应用情况不理想
- 网上信访信息整合不够
- 服务领导决策的能力不强
- 系统应用的创新力度不够

3.1 查询评价功能还有待完善



3.2 数据录入工作仍有待提高

数据质量存在的
突出问题

没有做到应录尽录

录入数据的完整性不够

录入数据的规范性不够

3.3 应用系统规范工作的能力有待加强

信访信息
登记录入
方面

信访人、信访事项基本信息有无错登漏登问题；是否准确判重；信访事项内容分类、信访目的登录是否准确；信访概况登录是否完整规范。

信访事项
转送交办
方面

是否及时；是否按照规定转到有权处理的行政机关，转送方式和对象是否准确；是否准确将涉法涉诉类事项从信访渠道分离。

信访事项
办理督办
方面

是否对交办事项（包括信访积案）、纳入群众满意度评价事项以及交办、转送后未按规定期限办理的事项进行跟踪督办；是否对因地方或部门应录未录入、应答复未答复等办理不规范、责任不落实导致的重复信访、越级走访进行督办。

3.4 数据交换仍存在不规范和不及时问题



3.5 存在的其他问题

职能部门的
应用情况
不理想

网上信访
信息整合
不够

服务领导
决策的
能力不强

系统应用
创新力度
不够

上述问题究其根源





互联网+信访的展望与思考

- 当前的新技术
- 新技术的应用前景
- 新技术应用的要求



要推动信访信息系统智能化升级。人工智能是新一轮科技革命和产业革命的重要驱动力量，信访工作要借势升级，加强与信息技术的融合。要加快信访业务智能辅助系统研发，应用人工智能和大数据技术为信访工作提供标准化指引、智能化辅助、规范化检查，进一步提高信访工作质量效率和公信力，更好服务人民群众。

4.1 当前的新技术

云计算

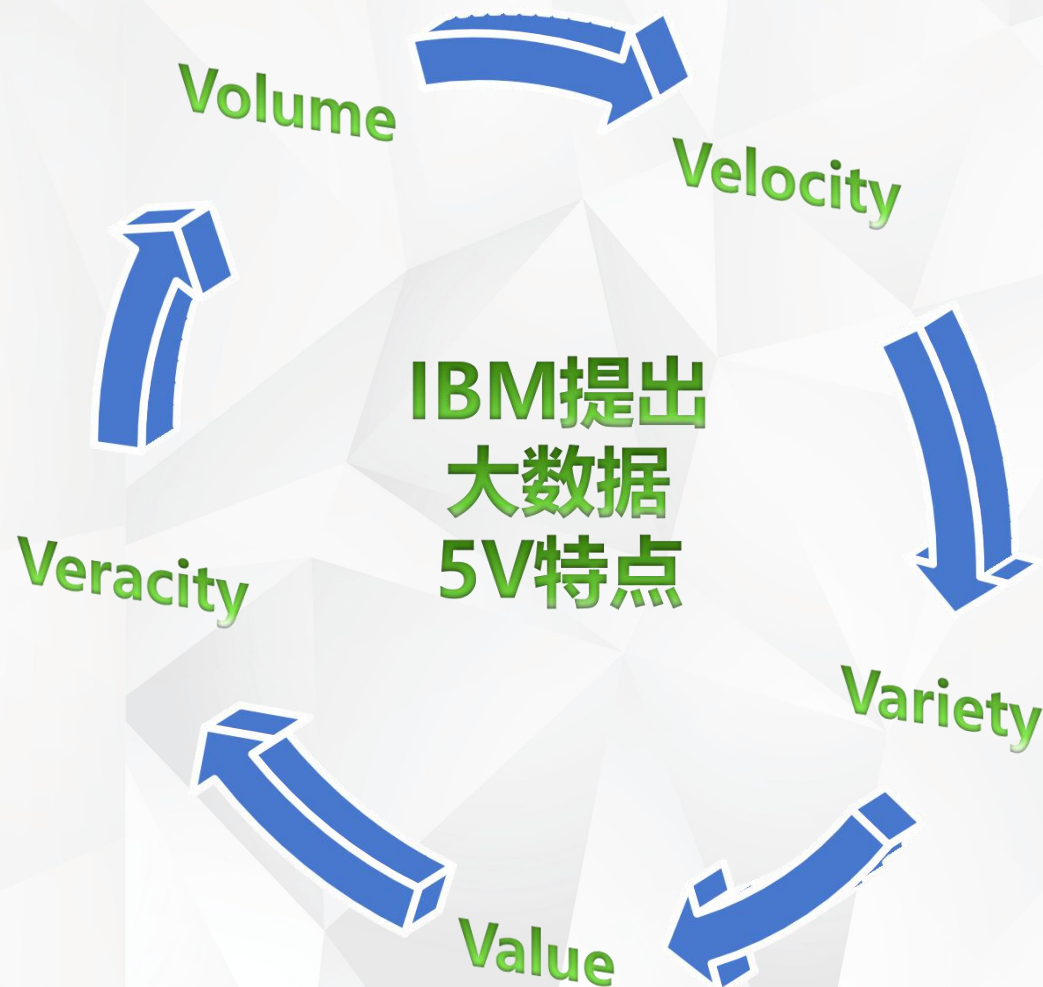
云计算是分布式计算的一种，通过网络“云”将巨大的数据计算处理程序分解成海量的小程序，通过大量服务器组成的系统进行处理和分析小程序得到的结果，并返回给用户。通过这项技术，可以在很短时间完成海量数据处理，从而达到强大的网络服务。现阶段云计算是分布式计算、效用计算、负载均衡、并行计算、网络存储、热备冗余和虚拟化等技术混合跃升的结果。



4.1 当前的新技术

大数据

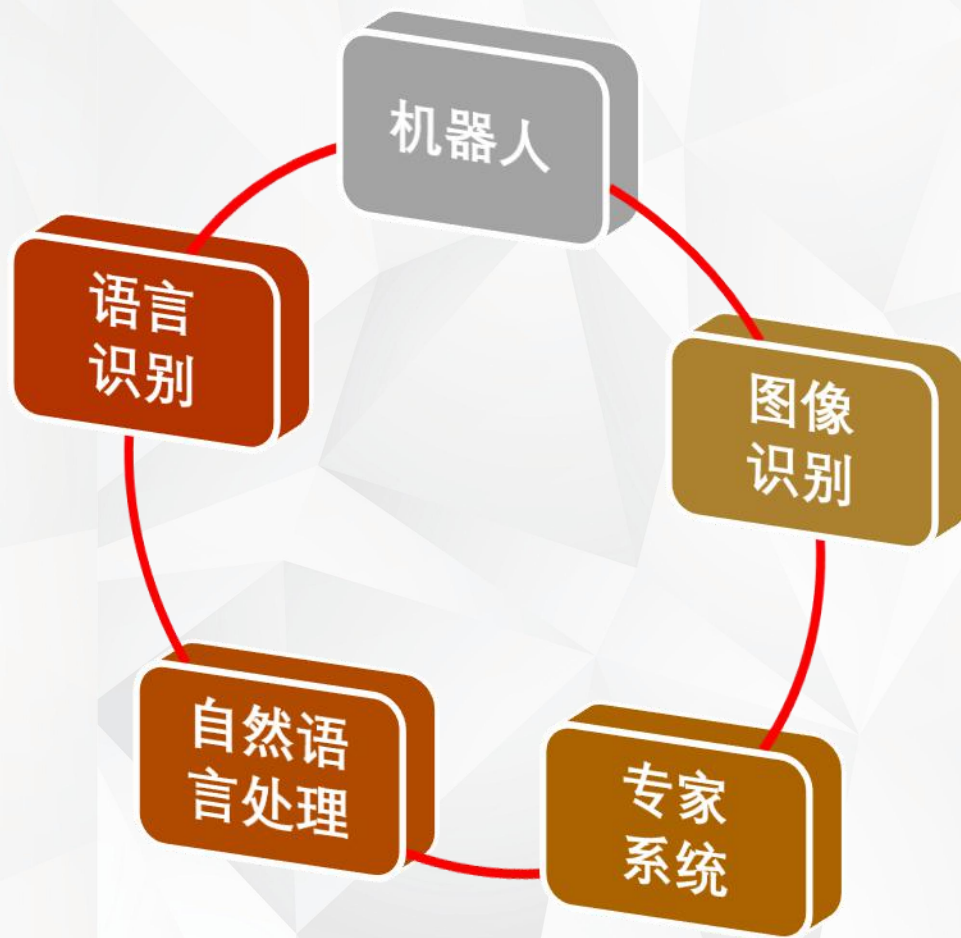
大数据是指无法在一定时间范围内用常规软件工具进行捕捉、管理和处理的数据集合，是需要新处理模式才能具有更强的决策力、洞察发现力和流程优化能力的海量、高增长率和多样化的信息资产。



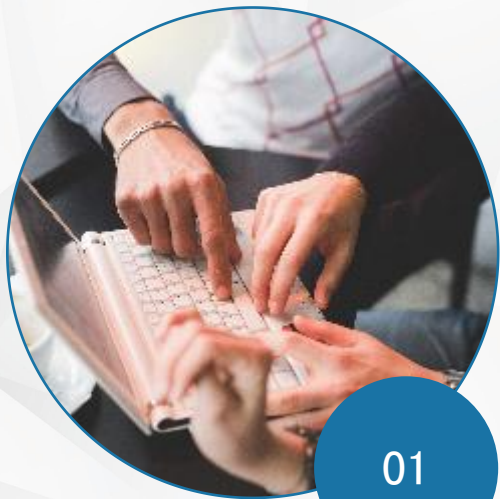
4.1 当前的新技术

人工智能

人工智能英文缩写为AI。它是研究、开发用于模拟、延伸和扩展人的智能的理论、方法、技术及应用系统的一门新的技术科学。



4.2 新技术应用的前景



01

云计算的应用

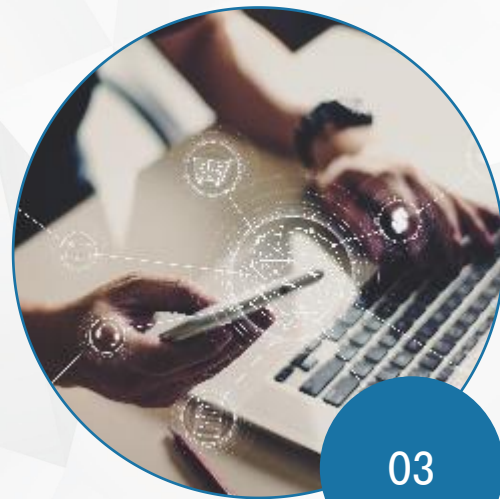
政务云
信访云



02

大数据的应用

挖掘信访
数据“富矿”



03

人工智能的应用

辅助信访事项办理
服务群众

4.2 新技术应用的前景

国家信访信息系统信访业务智能辅助系统



来信

群众来信
集中扫描

OCR识别

来访

语音转写

智能接谈

通用

智能判重

要素提取
概况生成

4.2 新技术应用的前景

国家信访信息系统智能分析子系统

信访问题专题库自动生成、信访问题定量分析展示、信访问题多维度分析



4.3 新技术应用的要求

要充分发挥
现代科技精
准性、预见
性优势，进
一步提高信
访工作质量

一

要科学运用
现代信息技术
实现人工进
一步提高信
访工作效率

二

要合理运用
现代科技再
造流程，进
一步提高信
访工作公信

三

要巧妙运用
现代科技挖
掘价值，进
一步提高服
务党和政府
的科学决策
水平

四