

信访事项网上办理工作规程（试行）

第一章 总 则

第一条 为深入推进信访事项网上办理工作规范化建设，提高工作质量、效率和公信力，根据《信访条例》规定，结合工作实际，制定本规程。

第二条 本规程适用于通过国家信访信息系统登记、受理、办理公民、法人或其他组织以来信、来访、网上信访等形式，向各级信访工作机构和有权处理行政机关提出的信访事项。

第三条 信访事项网上办理工作应坚持的原则：属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合；诉讼与信访分离；公开透明、便捷高效，方便群众、接受监督，公开为常态、不公开为例外。

第二章 登 记

第四条 通过来信、来访、网上信访提出的信访事项均应客观、准确、及时登记录入国家信访信息系统。

第五条 登记时应逐一录入信访人姓名（名称）、地址、信访人数、信访目的、问题属地、内容分类、所属系统、产生信访事项原因等要素，详细录入主要诉求、反映的情况、

提出的意见建议以及相应的事实、理由及信访过程等。留有电话号码的应准确录入。

对按照《信访事项办理群众满意度评价工作办法》纳入评价的来信，须将原信扫描存入国家信访信息系统。

对采取走访形式的，应认真听取来访人的陈述，询问有关情况，并与来访人核实登记内容。

第六条 登记录入信访事项时，应进行判重。

信访事项在国家信访信息系统中第一次登记的，落实首办责任，除应作为初次信访事项按本规程第五条规定登记录入外，还应做好相关后续工作。

如信访事项的信访人姓名（身份证号）、地址（问题属地）、反映的主要内容等信息与系统中已登记的另一信访事项均基本相同，判定该信访事项为重复信访事项，已登记信访事项的基本信息自动关联到该信访事项。

相关人员代信访人反映同一信访事项的，判定为信访人本人反映的重复信访事项。

第三章 信访工作机构的受理办理

第七条 对下列组织、人员的职务行为反映情况，提出建议、意见，或者不服下列组织、人员的职务行为的信访事项，应当受理：

- （一）行政机关及其工作人员；
- （二）法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织

及其工作人员；

（三）提供公共服务的企业、事业单位及其工作人员；

（四）社会团体或者其他企业、事业单位中由国家行政机关任命、派出的人员；

（五）村民委员会、居民委员会及其成员。

第八条 对下列信访事项不予受理：

（一）属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；

（二）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；

（三）其他不属于本部门职权范围的。

对前款第（一）项至第（三）项规定的信访事项，应当引导信访人依照有关法律、行政法规规定的程序向有关机关提出。

第九条 对下列信访事项不再受理：

（一）已有复核意见且没有提出新的事实或理由的；

（二）在规定期限内未申请复查、复核的；

（三）2005 年 5 月 1 日前已经办结，没有提出新的事实或理由的。

第十条 如信访人提供明确联系方式的，应通过电话、短信、网络或书面等形式告知其信访事项受理情况（告知书模板见附件 1、2）。对留有手机号码的，应及时发送短信告知。

对来访提出的信访事项可当场告知受理情况，告知情况

应录入国家信访信息系统。对属未依法逐级走访的，应告知信访人向依法有权处理的本级或者上一级机关提出（告知书模板见附件 1-⑧）。

第十一条 对初次信访事项，应在 15 日内区分不同情况，按下列方式办理：

（一）对申诉求决类信访事项，直接或通过下级信访工作机构转送有权处理行政机关办理；

（二）对意见建议类信访事项，其中有利于完善政策、改进工作、促进经济社会发展的，上报本级党委、政府作为决策参考，也可直接通过下级信访工作机构转送有权处理行政机关研究，并应回复信访人；

（三）对揭发控告类信访事项，按照纪检监察工作相关规定和干部管理权限，报送有关负责同志，也可直接通过下级信访工作机构转送纪检监察机关、组织部门办理；

（四）对重大、紧急类信访事项，应当及时提出建议报请本级人民政府决定；

（五）对内容表述不清晰、无法辨明具体诉求及咨询、感谢类等信访事项，存档备查，有必要的可告知信访人补充诉求，并应酌情做好告知、回复工作。

第十二条 对重复信访事项，根据情况按下列方式办理：

（一）对同时向多个受信人提出同一信访事项的，原则上只办理、告知其中 1 件，其余存档备查；

（二）对正在办理期限内的、已有处理（复查）意见且

正在复查（复核）期限内的，应向信访人告知有关情况（告知书模板见附件 1-⑨、1-⑩、1-⑪）；

已告知过正在办理，或已告知过不予（不再）受理，而信访人仍以同一事实和理由继续反映的，存档备查；

（三）对根据反映的内容和有关地方、部门在国家信访信息系统录入的情况无法判断是否属于不予（不再）受理的，直接或通过下级信访工作机构转有权处理行政机关处理。

第十三条 对信访人提出的可以通过各种行政程序（包括行政调解、行政裁决、行政确认、行政救助、技术鉴定、行政监察、劳动监察等）分类处理的信访事项，直接或通过下级信访工作机构转有权处理行政机关按法定程序办理。

通过下级信访工作机构转送的，应明确办理该信访事项的意见。

第十四条 对需要交办的重要信访事项，可直接或通过下级信访工作机构交由有权处理行政机关办理，交办机关应通过国家信访信息系统及时跟踪办理情况，必要时可要求承办单位提交办理情况报告。

第十五条 对信访事项中带有普遍性、倾向性、苗头性特别是有关政策性的问题，应综合分析研判，及时向本级党委、政府报告，并提出完善政策、解决问题的建议。

第十六条 对一段时间内某一地方、领域反映突出、集中的信访事项，向有关地方党委政府、工作部门或信访工作机构通报。

第四章 有权处理行政机关的受理办理

第十七条 有权处理行政机关收到信访事项后，应按照本规程第五条规定进行登记，按照本规程第七条、第八条、第九条规定，在 15 日内决定是否受理并书面告知信访人（告知书模板见附件 1、2、3）。决定受理的，在 60 日内办结；情况复杂的，经本机关负责人批准适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并出具《延期办理告知书》（告知书模板见附件 4）。法律、法规另有规定的，从其规定。

第十八条 办理信访事项基本流程：

（一）联系或视情约见信访人，听取信访人陈述事实和理由，必要时可以要求信访人、有关组织和人员说明情况；

（二）对信访人提出的事项进行核实，可以向其他组织和人员调查；

（三）对重大、复杂、疑难的信访事项，可以举行听证；

（四）经调查核实，依照有关法律、法规、规章及其他有关规定作出处理，出具《信访事项处理意见书》（意见书模板见附件 5）；

（五）落实处理意见。

第十九条 信访人接受处理意见并明确表示不再信访的，申请复查（复核）期限届满后有权处理行政机关予以结案。

第二十条 信访人提出复查（复核）申请的，复查（复核）机关审查后，应出具《申请复查（复核）受理（不予受理

理）告知书》（告知书模板见附件 6、7）。受理的，应当自收到复查（复核）请求之日起 30 日内出具《信访事项复查（复核）意见书》（意见书模板见附件 8、9）。

第二十一条 有权处理（复查、复核）行政机关向信访人出具的受理告知书、不予（不再）受理告知书、延期办理告知书、处理（复查、复核）意见书等，均应按期送达信访人、填写送达回证（送达回证模板见附件 10）并录入国家信访信息系统。

有关送达要求参照《民事诉讼法》相关规定。

第五章 督查督办

第二十二条 对交办、转送的信访事项，交办、转送机关要通过国家信访信息系统及时检查有关地方和部门办理情况，对下列情形予以督办：

- （一）无正当理由未按规定期限受理或办结信访事项的；
- （二）未按规定反馈信访事项办理结果的；
- （三）未按规定程序办理信访事项的；
- （四）办理信访事项推诿、敷衍、拖延的；
- （五）不执行信访处理意见的；
- （六）其他需要督办的情形。

督办可通过网络督办、电话督办、约谈督办、实地督查等形式，提出改进建议，推动信访事项依法及时就地解决。

第二十三条 网络督办、电话督办一般适用于未按规定期限办结的信访事项，由交办、转送的业务部门负责。

第二十四条 约谈督办一般适用于需要沟通协商的已交办信访事项，由交办信访事项的业务部门约谈。约谈督办要按规范的公文格式做好约谈记录，形成会议纪要，明确相关责任、措施和时限。

第二十五条 实地督查一般适用于群众反映强烈的突出信访事项、已有处理意见但信访人评价不满意或仍不断重复信访且有正当理由的信访事项、需要督查的“三跨三分离”信访事项等。纳入实地督查范围的信访事项由各业务部门集中筛选，应具有针对性、代表性、典型性。

实地督查工作由信访督查部门统筹组织，实行统一计划、统一要求、统一实施，必要时可协调相关部门、新闻媒体等联合督查，结果实行网上公开，接受社会监督。

第二十六条 对在信访工作中推诿、敷衍、拖延、弄虚作假造成严重后果的行政机关工作人员，督办机关应向有关行政机关提出给予行政处分的建议。

第二十七条 督查督办信访事项的结果，要及时录入国家信访信息系统，实现资源共享。

第六章 公开和评价

第二十八条 信访事项处理过程和办理结果要在网上及时向信访人公开，主动接受监督，实现信访事项的可查询、

可跟踪、可督办、可评价。

公开内容包括：信访事项登记日期，信访工作机构分级转交日期，向有权处理行政机关转交日期，有权处理行政机关出具的受理告知书及日期、不予（不再）受理告知书及日期、延长办理期限告知书及日期、处理（复查、复核）意见书及日期等。

第二十九条 对于纳入群众满意度评价的来信、来访事项，由国家信访信息系统向信访人手机发送查询码，告知信访人凭查询码进行查询评价；对信访人未留手机号码的，逐级转交后，由直接转交有权处理行政机关办理的信访工作机构负责打印查询码并告知信访人（告知书模板见附件 11）。

对纳入群众满意度评价的网上信访事项，信访人通过注册账户查询评价。

第七章 工作纪律

第三十条 工作人员要严格遵守各项工作纪律，依照《信访条例》相关规定及时办理信访事项。严禁以任何名义、任何形式删改信访数据，严禁滥用职权办人情案、关系案，严禁接受与职务行为有关的吃请和礼品礼金。

工作人员与信访事项有直接或间接利害关系，可能影响信访事项公正处理的，应当回避。

第八章 附 则

第三十一条 本规程所称信访事项，不包含涉密内容的信访事项，涉密事项按相关规定办理。

第三十二条 适用本规程的信访事项的档案管理工作，按照各地各部门相关规定办理。

第三十三条 本规程附件所列文书模板供各地各部门作范本参考。

第三十四条 本规程由国家信访局负责解释。

第三十五条 本规程自公布之日起施行。