

信访事项办理群众满意度评价工作办法

第一条 为进一步规范信访事项办理程序，提高办理质量和效率，接受群众对信访事项处理过程和办理结果的评价，根据《信访条例》和《中共中央办公厅、国务院办公厅印发〈关于创新群众工作方法解决信访突出问题的意见〉的通知》等法规文件相关规定，结合工作实际，制定本办法。

第二条 本办法所称信访事项，是指公民、法人或者其他组织（以下简称“信访人”）采用网上信访、书信、走访等形式，向各级人民政府、县级以上人民政府工作部门反映的情况、提出的意见建议或者投诉请求。

第三条 本办法所称群众满意度评价（以下简称“满意度评价”），是指信访人（即评价主体）对各级人民政府信访工作机构和有权处理机关（即评价对象）办理信访事项工作情况作出的评价。

第四条 满意度评价的范围是通过全国网上信访信息系统第一次登记受理的信访事项。

对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信访事项，已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的信访事项，以及其他依法不宜公开的信访事项，不纳入满意度评价范围。

第五条 满意度评价工作坚持谁初次办理、谁负责公

开、谁接受评价的原则；坚持服务群众、依靠群众、让群众参与、由群众评价的原则；坚持公开透明、接受监督、主动改进工作的原则；坚持科学管理、落实责任、严明纪律、高效能的原则。

第六条 各级人民政府信访工作机构登记受理的信访事项应在 15 日内分级完成向有权处理机关的转送、交办工作。国家信访局登记受理的信访事项，分级转送、交办时限一般为：国家信访局 5 日、省级信访工作机构 3 日、市（地）级信访工作机构 3 日、县级信访工作机构 4 日。

第七条 各级人民政府信访工作机构和有权处理机关应当健全完善信访事项办理制度，落实首问首办责任，通过督查、回访、约谈、群众评价等方式，强化过程监督，实施结果问效，推动问题解决。

第八条 各级人民政府信访工作机构和有权处理机关应当及时公开信访事项处理过程和办理结果，主动接受群众监督。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，向有权处理机关转交日期，有权处理机关出具的受理告知单及日期、不予（再）受理告知单及日期、延长办理期限告知单及日期、答复（复查、复核）意见书及日期等。

第九条 各级人民政府信访工作机构和有权处理机关应当充分利用全国网上信访信息系统，为信访人查询、评价信访事项办理情况提供便利条件。

国家信访局对纳入评价范围的来信、来访事项，采取短

信、邮寄、告知等方式向信访人提供查询码，信访人凭查询码登陆国家信访局门户网站查询评价；对信访人未留手机号码的来信事项，逐级转交后，由直接转交有权处理机关办理的信访工作机构负责打印查询码并告知信访人。

国家投诉受理办公室登记受理的、应当纳入评价范围的网上信访事项，信访人通过注册账户登陆国家信访局门户网站查询、评价。

第十条 信访人自收到信访事项答复意见书之日起 30 日内，即可进行满意度评价；超过 30 日未作评价的，视为“超期未评价”。

信访人自提出信访事项之日起超过 90 日，未收到信访事项答复意见书的，可进行满意度评价；超过 120 日未作评价的，视为“超期未评价”。

第十一条 满意度评价内容和评价指标。

（一）对信访工作机构的评价内容：工作人员的服务态度和工作效率等方面。

（二）对有权处理机关的评价内容：工作人员的服务态度和工作效率、在规定期限内作出告知、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。

设立 3 项评价指标：满意、基本满意、不满意，指标选项为三选一。设“留言”栏，供信访人选择并填写意见。

第十二条 各级人民政府信访工作机构应当通过全国网上信访信息系统，对超出办理期限仍未出具答复意见书的信访事项，下发督办提醒信息，督促责任单位依法按政策认

真解决群众合理诉求，并按规定将处理过程和办理结果书面告知信访人。

第十三条 各级人民政府信访工作机构和有权处理机关要高度重视满意度评价工作。国家信访局对各地各部门满意度评价总体情况和存在的突出问题，形成综合分析报告，定期向中央领导同志报告，同时通报相关省份和部门负责人同志，抄送省级联席会议办公室和相关信访工作机构。

各地信访工作机构要把满意度评价结果纳入党委、政府信访工作绩效考核内容，作为评选表彰的参考。对评价工作中群众反映强烈的突出问题，及时报告本级党委、政府和联席会议。

第十四条 各级人民政府信访工作机构和有权处理机关要加强对满意度评价工作的督导检查。对工作不到位、责任不落实，推诿扯皮、弄虚作假的，要视情予以通报批评；造成严重后果的，要依照相关规定严肃追究责任。

第十五条 各省（自治区、直辖市）和新疆生产建设兵团，中央和国家机关信访工作机构满意度评价工作办法，参照本办法制定。

第十六条 本办法由国家信访局负责解释。

第十七条 本办法自 2015 年 1 月 1 日起施行。