

# 国家信访局关于 加强和统筹信访事项督查督办工作的规定

为进一步加大对信访事项的督查督办力度，提高工作效能和权威，就加强和统筹信访事项督查督办工作，制定本规定。

**第一条** 对信访事项的实地督查督办，实行统一计划、统一组织、统一实施，建立职责明确、协调统一、规范有序、务实高效的督查督办工作机制。

**第二条** 督查室负责统筹信访事项督查督办的协调组织工作，主要是：汇总编制工作计划，具体组织实施，掌握督查督办结果，综合分析并报告督查督办工作情况。

办信一司、办信二司、来访接待司、投诉办负责筛选信访事项，提出工作需求，参与或牵头进行督查督办，跟踪了解督查督办建议的落实情况，报告信访事项的化解情况。

**第三条** 督查督办的信访事项主要是，中央领导同志批示的信访事项，群众来信、来访和网上投诉中反映强烈的信访突出问题，地方已报结案但信访人不服处理意见的信访事项。

督查督办严格遵守逐级办理、分级督办的要求，督查督办的信访事项原则上是已经省级部门办理，但信访人仍不断重复反映的信访事项；涉及有关地方和中央部门，确需由国家信访局或中央联席会议办公室督查组督查督办的“三跨

三分离” 信访事项。

**第四条** 各业务司室原则上在每月底前提出督查督办需求，包括事项、理由、时间、方式和人员等内容，征得分管局领导同意后，送督查室汇总。

督查室对业务司室的督查督办需求综合汇总后，协调提出具体工作方案，由分管局领导审核后，报局长办公会研究确定。

对重大、紧急信访事项的督查督办，经局主要领导批准后随时组织。

**第五条** 督查督办主要由督查室牵头组织相关业务司室进行，必要时可协调相关部委联合进行。

经局长办公会研究指定，主办业务司室可牵头组织督查督办。

主办业务司室要充分利用网络、电话、信函等方式，督办信访事项的落实情况。

**第六条** 落实“谁牵头，谁负责”、“谁督办，谁审核”的督查督办工作责任制，坚持带着问题下去、带着成果回来。每一次督查督办都要有建议、有报告、有结果。

**第七条** 督查督办活动统一组织安排，各业务司室不得单独组织，避免同一信访事项多头督查督办，避免到同一地区密集督查督办。

**第八条** 加强督查督办工作情况的信息沟通和共享。督查室要及时将督查督办工作方案及工作情况通报相关司室；主办业务司室对督查督办事项的结果，要及时向督查室反馈

并录入全国信访信息系统，实现资源共享。

**第九条** 督查督办应由信访督查专员或副司级以上干部带队，每次组成人员原则上不超过 4 人。

严格执行督查督办工作方案，不得随意改变工作地点和路线。

严格执行廉政纪律，不得接受超标准接待或与工作无关的接待安排，不得接受纪念品或土特产。

**第十条** 信访事项督查督办工作，统一以国家信访局或中央联席会议办公室督查组的名义进行。

本规定自 2013 年 7 月 1 日起执行。