

国家信访局协调

“三跨三分离” 信访事项工作规范

为进一步规范 “三跨三分离” 信访事项的协调工作，加大涉及省际和中直单位 “三跨三分离” 信访事项解决和化解的力度，根据有关文件规定，结合近年来的工作实践，制定本规范。

一、协调范围和重点。国家信访局负责协调属于《信访条例》规定受理范围，涉及省际和中直单位，且经过省级层面沟通对接未能达成一致意见的信访事项。协调的重点是明确解决信访事项的责任主体，并跟踪落实。

二、责任划分的原则。按照《信访条例》及有关规定，信访事项的事发地或有权处理的部门（单位）是解决和化解的责任主体，承担主办责任；信访人的户籍地、常住地（不包括上访人滞留地）及其他相关部门（单位）负责信访人的困难帮扶、教育疏导等工作，承担协办责任。

三、协调的具体程序。凡是提请国家信访局协调的 “三跨三分离” 信访事项，须先经省级层面沟通对接，并由省信访局（办）或部委办公厅（室）提出报告。相关业务司室组织协调的，需经司室主要负责同志同意；协调会议需要市一级党政领导参加的，需报分管局领导批准；需要赴实地了解情况进行协调的，按照《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》，提交局长办公会议研究确定后，

统一组织实施。

四、协调方法和要求。协调前，相关业务司室要做好准备工作，主要是全面梳理情况、掌握相关政策、了解意见分歧、分析问题成因、研究协调方案等。协调时，要认真听取涉事各方的意见，在充分沟通协商的基础上，明确各方责任、形成协调意见。协调意见主要体现明确责任主体、解决问题思路方法和相关工作要求，并注意调动地方和部门解决问题的主动性、积极性。确需形成《会议纪要》的，要从程序和内容上严格审核把关。要充分发挥有关部委的职能作用，对职责界限清晰的信访事项，可交相关部委组织协调；对情况疑难复杂、政策性较强的信访事项，要邀请有关职能部门参加协调，共同研究意见。

五、后续跟踪落实。相关业务司室要抓好协调意见的督促落实，及时了解掌握信访事项的办理进度，并跟进针对性指导。要加强协调信访事项的登记管理，定期汇总、分析、研判工作情况。司室之间要加强信息沟通，防止同一信访事项多头交办或协调。