

普宁市信访局文件

普市信发〔2022〕9号

关于转发《国家信访局接待群众来访工作规则》 《信访事项网上办理工作规程》《依法分类处理 信访诉求工作规则》《信访统计工作管理办法》 《信访事项办理群众满意度评价工作办法 (试行)》等五个文件的通知

各乡镇场街道党（工）委，乡镇人民政府、农场、街道办，市直及省、揭阳市驻普有关单位：

现将《关于转发〈国家信访局接待群众来访工作规则〉〈信访事项网上办理工作规程〉〈依法分类处理信访诉求工作规则〉〈信访统计工作管理办法〉〈信访事项办理群众满意度评价工作办法（试行）〉等五个文件的通知》（粤信发〔2022〕5号）转发给你们，请遵照执行。



广东省信访局文件

粤信发〔2022〕5号

关于转发《国家信访局接待群众来访工作规则》 《信访事项网上办理工作规程》《依法分类处理 信访诉求工作规则》《信访统计工作管理办法》 《信访事项办理群众满意度评价工作办法 (试行)》等五个文件的通知

各地级以上市信访局，各县（市、区）信访局，省直有关单位信访室（办、处），省属有关国有重点企业信访室（办、处）：

现将《国家信访局接待群众来访工作规则》《信访事项网上办理工作规程》《依法分类处理信访诉求工作规则》《信访统计工作管理办法》《信访事项办理群众满意度评价工作办法（试行）》等五个文件，转发给你们，请遵照执行。原《依法分类

处理信访诉求工作规则》（国信发〔2017〕19号）、《信访事项办理群众满意度评价工作办法》（国信发〔2014〕16号）同时废止。



2022年5月16日

国家信访局接待群众来访工作规则

为维护来访群众合法权益，规范接待来访工作，提高工作效率和质量，根据《信访工作条例》等法规文件，制定本规则。

一、工作职责

接待公民、法人或者其他组织向党中央、国务院和中共中央办公厅、国务院办公厅及其领导同志反映情况，提出建议、意见或者投诉请求的来访。交办、转送、督办来访事项，协调处理重大、疑难来访问题，综合分析来访信息，开展调查研究，及时、准确地向党中央、国务院和中共中央办公厅、国务院办公厅领导同志反映重要来访情况，向地方和部门通报群众来访及来访事项处理情况，提出完善政策和改进工作建议。

二、工作原则

坚持党的全面领导；坚持以人民为中心；坚持落实信访工作责任；坚持依法按政策解决问题；坚持源头治理化解矛盾；坚持依法逐级走访；坚持树立正确导向。

三、工作程序

（一）登记。

对群众来访提出的信访事项应及时、全面、客观、准确登记录入国家信访信息系统（以下简称“信息系统”）。

对属于国家信访局受理范围的，以及下级机关、单位受理办

理存在程序不规范、责任不落实等问题的来访事项，一般应进一步接谈，详细了解情况。

对进一步接谈的来访事项，要通过信息系统向接谈员分配接谈任务，同时在排号单上加盖接谈印章，填写接谈室号，交来访人作为接谈凭证。

对登记疏导的，登记人员要认真倾听群众反映的诉求，深入细致地做好思想疏导、政策解释和路径指引工作。

（二）接谈。

1. 接谈人员要核对来访人的身份证或其他有效证件，阅看相关材料，听取来访人的陈述，询问有关情况，引导来访人详细叙述建议、意见或者投诉请求，讲清事实和理由，核实来访登记信息，并在信息系统中录入以下内容：来访人反映问题的主要情况、诉求及理由，来访人以往的信访过程及有关机关、单位的办理情况，本次来访处理情况，告知来访人的内容。

2. 接谈后，对于转送、交办、督办的来访事项，引导来访人返回属地，向有权处理的机关、单位反映并配合调查核实处理。有法定途径的，引导来访人配合有关机关、单位按照法定程序处理。

3. 对疑难、复杂、敏感及群体性、政策性等来访事项，可协调相关地方、部门进行联合接待。

（三）处理。

对群众来访事项应在 15 日内按下列方式处理：

1. 对依照职责属于中央和国家机关、单位或其工作部门处理决定的，转送有权处理的机关、单位。

2. 对涉及省级及以下机关、单位或其工作人员的，按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，转送有权处理的机关、单位。

对来访人提出的信访事项，按照信访事项的性质和管辖层级，引导来访人到有权处理的本级或者上一级机关、单位设立或指定的接待场所提出。对反映涉诉问题的，引导来访人向有关政法部门反映问题。

已经受理或正在办理，已作出处理、复查意见且在请求复查、复核期限内，来访人又提出同一信访事项的，不予受理。对复核意见不服，来访人仍然以同一事实和理由提出投诉请求的，不再受理。对不予受理、不再受理的，向来访人宣传有关法律法规，做好疏导引导工作。

四、特殊情况处理

（一）异常情况处置。

来访人的行为有下列情形之一的，接待工作人员应对其进行劝阻、批评或者教育；经劝阻、批评和教育无效的，交由公安机关依法处置：

1. 在机关周围非法聚集，围堵、冲击机关，拦截公务车辆，或者堵塞、阻断交通；

2. 携带危险物品、管制器具；

3. 侮辱、殴打、威胁国家机关工作人员，非法限制他人人身自由，或者毁坏财物；

4. 在信访接待场所滞留、滋事，或者将生活不能自理的人弃留在信访接待场所；

5. 煽动、串联、胁迫、以财物诱使、幕后操纵他人信访或者以信访为名借机敛财；

6. 其他扰乱公共秩序、妨害国家和公共安全的行为。

（二）来访人患病情况的处置。

1. 来访人在接待过程中患病需紧急救治的，应迅速通知医务人员到场，必要时送医院急救。

2. 来访人患有恶性传染病的，应迅速通知北京市卫生健康部门处置。

（三）其他。

来访人赠送中央领导同志的礼品，原则上不予接受，并做好解释，表达谢意。

来访人的食宿、交通等费用自理。

五、工作纪律

接待工作人员要严格遵守国家信访局各项工作纪律。在接待过程中，不得擅自向来访人就来访事项的处理作实质性的表态或透露内部研究的情况；不得接受来访人赠送的礼品、礼金或有价证券。

与来访人或者来访事项有直接利害关系的接待工作人员应

当回避，不得干预接待工作或擅自办理来访事项。

第四章 第五章

第六章 第七章

第八章 第九章 第十章 第十一章 第十二章 第十三章 第十四章 第十五章 第十六章 第十七章 第十八章 第十九章 第二十章 第二十一章 第二十二章 第二十三章 第二十四章 第二十五章 第二十六章 第二十七章 第二十八章 第二十九章 第三十章 第三十一章 第三十二章 第三十三章 第三十四章 第三十五章 第三十六章 第三十七章 第三十八章 第三十九章 第四十章 第四十一章 第四十二章 第四十三章 第四十四章 第四十五章 第四十六章 第四十七章 第四十八章 第四十九章 第五十章 第五十一章 第五十二章 第五十三章 第五十四章 第五十五章 第五十六章 第五十七章 第五十八章 第五十九章 第六十章 第六十一章 第六十二章 第六十三章 第六十四章 第六十五章 第六十六章 第六十七章 第六十八章 第六十九章 第七十章 第七十一章 第七十二章 第七十三章 第七十四章 第七十五章 第七十六章 第七十七章 第七十八章 第七十九章 第八十章 第八十一章 第八十二章 第八十三章 第八十四章 第八十五章 第八十六章 第八十七章 第八十八章 第八十九章 第九十章 第九十一章 第九十二章 第九十三章 第九十四章 第九十五章 第九十六章 第九十七章 第九十八章 第九十九章 第一百章

第五章 第六章

第七章 第八章 第九章 第十章 第十一章 第十二章 第十三章 第十四章 第十五章 第十六章 第十七章 第十八章 第十九章 第二十章 第二十一章 第二十二章 第二十三章 第二十四章 第二十五章 第二十六章 第二十七章 第二十八章 第二十九章 第三十章 第三十一章 第三十二章 第三十三章 第三十四章 第三十五章 第三十六章 第三十七章 第三十八章 第三十九章 第四十章 第四十一章 第四十二章 第四十三章 第四十四章 第四十五章 第四十六章 第四十七章 第四十八章 第四十九章 第五十章 第五十一章 第五十二章 第五十三章 第五十四章 第五十五章 第五十六章 第五十七章 第五十八章 第五十九章 第六十章 第六十一章 第六十二章 第六十三章 第六十四章 第六十五章 第六十六章 第六十七章 第六十八章 第六十九章 第七十章 第七十一章 第七十二章 第七十三章 第七十四章 第七十五章 第七十六章 第七十七章 第七十八章 第七十九章 第八十章 第八十一章 第八十二章 第八十三章 第八十四章 第八十五章 第八十六章 第八十七章 第八十八章 第八十九章 第九十章 第九十一章 第九十二章 第九十三章 第九十四章 第九十五章 第九十六章 第九十七章 第九十八章 第九十九章 第一百章

信访事项网上办理工作规程

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《信访工作条例》规定，结合工作实际，制定本规程。

第二条 本规程适用于通过信访信息系统登记、受理、办理公民、法人或者其他组织用信息网络、书信、电话、传真、走访等形式，向各级机关、单位提出的信访事项。

第三条 信访事项网上办理工作应坚持党的全面领导；坚持以人民为中心；坚持落实信访工作责任；坚持依法按政策解决问题；坚持源头治理化解矛盾。

第二章 登 记

第四条 通过信息网络、书信、电话、传真、走访等形式提出的信访事项均应客观、准确、及时登记录入信访信息系统。

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、内容分类等要素，录入主要诉求、反映的情况、提出的建议意见以及相应的事实、理由及信访过程等。留有电话号码、身份证号码的应准确录入。

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。

第三章 党委和政府信访部门的受理办理

第六条 党委和政府信访部门对收到的信访事项，应区分情况，在15日内按下列方式处理：

（一）对依照法定职责属于本级机关、单位或者其工作部门处理决定的，应当转送有权处理的机关、单位；情况重大、紧急的，应当及时提出建议，报请本级党委和政府决定。

（二）涉及下级机关、单位或者其工作人员的，按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，转送有权处理的机关、单位。

（三）对转送信访事项中的重要情况需要反馈办理结果的，可以交由有权处理的机关、单位办理，要求其在指定办理期限内反馈结果，提交办结报告。

各级党委和政府信访部门对收到的涉法涉诉信件，应当转同级政法部门依法处理；对走访反映涉诉问题的信访人，应当释法明理，引导其向有关政法部门反映问题。对属于纪检监察机关受理的检举控告类信访事项，应当按照管理权限转有关纪检监察机关依规依纪依法处理。

第七条 对信访人采用走访形式提出的信访事项，可当场告知受理情况，指明反映问题途径和程序。

第八条 对已有复核意见，仍然以同一事实和理由提出投诉请求的，不再受理，并向信访人告知有关情况（告知书模板见附件 1-①）。

第九条 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。

对一段时间内某一地方、领域反映突出、集中的信访事项，向有关机关、单位通报。

第四章 其他机关、单位的受理办理

第十条 党委和政府信访部门以外的其他机关、单位收到信访人直接提出的信访事项后，应按照本规程第五条规定，及时将信访事项录入信访信息系统，使网上信访、来信、来访、来电在网上流转，方便信访人查询、评价信访事项办理情况。

对属于本机关、单位职权范围的，应当告知信访人接收情况以及处理途径和程序；对属于本系统下级机关、单位职权范围的，应当转送、交办有权处理的机关、单位，并告知信访人转送交办去向；对不属于本机关、单位或者本系统职权范围的，应当告知信访人向有权处理的机关、单位提出（告知书模板见附件 1-②）。

对信访人直接提出的信访事项，有关机关、单位能够当场告知的，应当当场书面告知；不能当场告知的，应当在 15 日内书面告知信访人（告知书模板见附件 1、2）。

第十一条 对党委和政府信访部门或者本系统上级机关、单位转送、交办的信访事项，属于本机关、单位职权范围的，有关机关、单位应当自收到之日起15日内书面告知信访人接收情况以及处理途径和程序；不属于本机关、单位或者本系统职权范围的，有关机关、单位应当自收到之日起5个工作日内提出异议，并详细说明理由，经转送、交办的信访部门或者上级机关、单位核实同意后，交还相关材料。

第十二条 政法部门处理涉及诉讼权利救济事项、纪检监察机关处理检举控告事项的告知按照有关规定执行。

第十三条 对信访人反映的情况、提出的建议意见类事项，有权处理的机关、单位应当认真研究论证，并酌情回复。

第十四条 对信访人提出的检举控告类事项，纪检监察机关或者有权处理的机关、单位应当依规依纪依法接收、受理、办理和反馈。

第十五条 对信访人提出的申诉求决类事项，有权处理的机关、单位应当区分情况，分别按下列方式办理：

（一）应当通过审判机关诉讼程序或者复议程序、检察机关刑事立案程序或者法律监督程序、公安机关法律程序处理的，涉法涉诉信访事项未依法终结的，按照法律法规规定的程序处理。

（二）应当通过仲裁解决的，导入相应程序处理。

（三）可以通过党员申诉、申请复审等解决的，导入相应程序处理。

(四)可以通过行政复议、行政裁决、行政确认、行政许可、行政处罚等行政程序解决的,导入相应程序处理。

(五)属于申请查处违法行为、履行保护人身权或者财产权等合法权益职责的,依法履行或者答复。

(六)不属于以上情形的,应当调查核实,作出处理,出具处理意见书。

对上述第(六)项规定的信访事项应当自受理之日起60日内办结;情况复杂的,经本机关、单位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3)。

第十六条 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4),属于第十五条前五项的按照法律法规规定的程序处理;

(五)落实处理意见。

第十七条 信访人请求复查(复核)的,复查(复核)机关、单位审查后,应出具《申请复查(复核)受理(不予受理)告知

书》(告知书模板见附件 5、6)。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 7、8)。

第十八条 有权处理(复查、复核)的机关、单位向信访人出具的告知书、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 9)并录入信访信息系统。

有关送达要求参照《民事诉讼法》相关规定。

第十九条 对下列情形不予(不再)受理:

(一)对已经受理或者正在办理的,信访人在规定期限内向受理、办理机关、单位的上级机关、单位又提出同一信访事项的,上级机关、单位不予受理(告知书模板见附件 1-③)。

(二)对已有处理(复查)意见且正在复查(复核)期限内的,不予另行受理,应向信访人告知有关情况(告知书模板见附件 1-④、1-⑤)。

(三)对已有复核意见,仍然以同一事实和理由提出投诉请求的,不再受理,并向信访人告知有关情况(告知书模板见附件 1-①)。

第五章 督查督办

第二十条 对交办、转送的信访事项,交办、转送机关、单位要通过信访信息系统及时检查受理、办理情况,发现有关机关、

单位存在违反信访工作规定受理、办理信访事项，办理信访事项推诿、敷衍、拖延、弄虚作假或者拒不执行信访处理意见等情形的，应当及时督办，并提出改进工作的建议。

第二十一条 督办可通过网上督办、电话督办、发函督办、视频督办、约谈督办、实地督查等形式实施，推动信访事项依法及时就地解决。

第二十二条 督办应当立足解决实体问题，充分研究拟督办事项情况，深入分析前期处理过程中事实是否清楚、定性是否准确、答复是否规范、处理意见是否落实、群众思想疏导和困难帮扶是否到位等。提出的督办建议应当包括前期工作存在的问题，须解决的合理诉求等，并明确办理期限。办理期限一般不超过 30 日。

第二十三条 有关机关、单位收到督办建议后，应当立即研究，在办理期限内书面反馈结果。采纳的应当提出具体整改措施，抓好责任落实，并明确督办事项的化解措施、包案责任和完成时限（报告模板见附件 10）；未采纳的，应当说明理由。

第二十四条 有关机关、单位未按期反馈结果的，督办机关、单位应当及时督促提醒。督办结果反馈后 5 日内，督办机关、单位应当进行审核，发现仍存在第二十条规定的督办情形的，应当再次督办。

第二十五条 督办机关、单位应当建立督办事项工作台账，明确跟踪督办责任，持续督促督办建议落实落地，做到督办一件、

跟踪一件、化解一件。

第二十六条 督办信访事项的督办建议和结果，要及时录入信访信息系统。

第六章 查询和评价

第二十七条 信访事项处理过程和办理结果要在网上及时向信访人反馈，主动接受监督，实现信访事项的可查询、可跟踪、可监督、可评价。

反馈内容包括：信访事项登记日期，党委和政府信访部门分级转交日期，向有权处理的机关、单位转交日期，有权处理的机关、单位出具的告知书、信访处理意见书、复查意见、复核意见及日期等。

第二十八条 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、来访事项，逐级转交后，由直接转交有权处理的机关、单位办理的党委和政府信访部门负责联系信访人，并告知查询码（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 附 则

第二十九条 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。

第三十条 本规程附件所列文书模板供各机关、单位作范本参考。

第三十一条 本规程由国家信访局负责解释。

第三十二条 本规程自 2022 年 5 月 1 日起施行。

附件：1.告知书记（5 种）

2.有权处理的机关、单位机关受理告知书

3.信访事项延期办理告知书

4.信访事项处理意见书

5.申请复查（复核）受理告知书（2 种）

6.申请复查（复核）不予受理告知书（2 种）

7.信访事项复查意见书

8.信访事项复核意见书

9.送达回证

10.信访事项督办建议落实情况的报告

11.纳入满意度评价信访事项的查询码告知书

附件 1-①

告知书

XX (先生/女士):

您提出的信访事项, 相关机关(单位)已作出复核意见。

特此告知。

(承办单位印章)

XXXX 年 XX 月 XX 日

告知书

XX (先生/女士):

您提出的信访事项,不属于本机关(单位)职权范围。根据《信访工作条例》第二十三条规定,请您向 XX 机关(单位)提出。

特此告知。

(承办单位印章)

XXXX 年 XX 月 XX 日

注:应明确告知“XX 机关(单位)”名称。

附件 1-③

告知书

XX（先生/女士）：

您提出的信访事项正在办理中。根据《信访工作条例》第十九条规定，对您在规定期限（自受理之日起 60 日）内再次提出的同一信访事项，不重复受理。请予理解。

特此告知。

（承办单位印章）

XXXX 年 XX 月 XX 日

告知书

xx (先生/女士):

您提出的信访事项,相关机关(单位)已作出处理意见,根据《信访工作条例》第三十五条规定,您可以自收到处理意见之日起 30 日内向原办理机关(单位)的上一级机关(单位)申请复查。

特此告知。

(承办单位印章)

XXXX 年 XX 月 XX 日

注:市、县级信访部门和有权处理的机关、单位应明确告知“上一级机关(单位)”名称。

附件 1-⑤

告知书

xx (先生/女士):

您提出的信访事项,相关机关(单位)已作出复查意见,根据《信访工作条例》第三十六条规定,您可以自收到复查意见之日起 30 日内向复查机关(单位)的上一级机关(单位)申请复核。

特此告知。

(承办单位印章)

XXXX 年 XX 月 XX 日

注:市、县级信访部门和有权处理的机关、单位应明确告知“上一级机关(单位)”名称。

附件 2

受理告知书

XX（先生/女士）：

您提出的信访事项，我们决定予以受理。按照《信访工作条例》第三十四条规定，将于 XX 年 XX 月 XX 日（注：最长不超过受理后 60 日）前办结并书面答复您。在此期间，您以同一事实和理由提出同一信访事项，本级和上级机关（单位）不予受理。

特此告知。

（承办单位印章）

XXXX 年 XX 月 XX 日

附件 3

延期办理告知书

xx (先生/女士):

您反映的问题,我们于 xx 年 xx 月 xx 日受理,因情况比较复杂,现不能在 60 日内办结。根据《信访工作条例》第三十四条规定,经我单位负责人批准,延长办理期限 xx 日(注:最长不超过 30 日),请耐心等待,无需再次向本级和上级机关(单位)提出同一信访事项。

特此告知。

(承办单位印章)

XXXX 年 XX 月 XX 日

附件 4

(处理意见书文号)

签发人：×××

信访事项处理意见书

XX (先生/女士):

您于XXXX年XX月XX日反映XXXX XXXX (信访人反映问题概述, 应包括信访人姓名、住址或单位、身份, 问题发生的时间、地点, 具体诉求、建议意见和联系方式等要素)。我们于XXXX年XX月XX日受理, 并发出受理告知书。

经调查, XXXX XXXX (以下内容是对信访人反映问题的认定、有关法律法规政策规定、调查情况和处理意见)。

如不服本处理意见, 可自收到本处理意见书之日起30日内向XXXX (机关、单位) 提出复查申请。

(承办单位印章)

XXXX年XX月XX日

附件 5-①

申请复查受理告知书

XX (先生/女士):

您对 XX 年 XX 月 XX 日收到的 XX (机关、单位) 出具的信访事项处理意见不服, 提出复查申请, 我们决定予以受理。按照《信访工作条例》第三十五条规定, 将于 XX 年 XX 月 XX 日 (注: 最长不超过复查申请受理后 30 日) 前办结并书面答复您。在此期间, 您以同一事实和理由提出同一信访事项, 本级和上级机关(单位) 不予受理。

特此告知。

(承办单位印章)

XXXX 年 XX 月 XX 日

附件 5-②

申请复核受理告知书

XX（先生/女士）：

您对 XX 年 XX 月 XX 日收到的 XX（机关、单位）出具的信访事项复查意见不服，提出复核申请，我们决定予以受理。按照《信访工作条例》第三十六条规定，将于 XX 年 XX 月 XX 日（注：最长不超过复核申请受理后 30 日）前办结并书面答复您。在此期间，您以同一事实和理由提出同一信访事项，本级和上级机关（单位）不予受理。

特此告知。

（承办单位印章）

XXXX 年 XX 月 XX 日

附件 6-①

申请复查不予受理告知书

xx (先生/女士):

您对 xx 年 xx 月 xx 日收到的 xx (机关、单位) 出具的信访事项处理意见不服, 提出复查申请, 由于 xxxx (具体原因), 我们决定不予受理, 请您在 xx 日内向 xx (注: 应明确告知机关、单位名称) 提出复查申请。

特此告知。

(承办单位印章)

xxxx 年 xx 月 xx 日

附件 6-②

申请复核不予受理告知书

XX（先生/女士）：

您对 XX 年 XX 月 XX 日收到的 XX（机关、单位）出具的信访事项复查意见不服，提出复核申请，由于 XXXX（具体原因），我们决定不予受理，请您在 XX 日内向 XX（注：应明确告知机关、单位名称）提出复核申请。

特此告知。

（承办单位印章）

XXXX 年 XX 月 XX 日

附件 7

(复查意见书文号)

签发人: ×××

信访事项复查意见书

xx (先生/女士):

您于 xxxx 年 xx 月 xx 日对 xxxx (机关、单位) 的处理意见提出复查申请, 我们于 xxxx 年 xx 月 xx 日受理, 并发出受理告知书。

经复查, xxxxxxxxxxxx (以下内容是对信访人反映问题的认定、有关法律法规政策规定和复查意见)。

如不服本复查意见, 可自收到本意见书之日起 30 日内向 xx (机关、单位) 提出复核申请。

(承办单位印章)

xxxx 年 xx 月 xx 日

附件 8

(复核意见书文号)

签发人：×××

信访事项复核意见书

XX (先生/女士):

您于 XXXX 年 XX 月 XX 日对 XXXX (机关、单位) 的复查意见提出复核申请, 我们于 XXXX 年 XX 月 XX 日受理, 并发出受理告知书。

经复核, XXXXXXXXXXXX (以下内容是对信访人反映问题的认定、有关法律法规政策规定和复核意见)。

如您对本复核意见不服, 仍然以同一事实和理由提出投诉请求的, 各级机关、单位不再受理。

(承办单位印章)

XXXX 年 XX 月 XX 日

附件 9

送达回证

送达文书名称及件数	
送达方式	
送达地址	
送达时间	
信访人签字及意见	
代收人签字及代收理由	
送达人签字	
备注	

(承办单位印章)

关于××信访事项督办建议落实情况的报告

××××××：

根据督办建议，我们对××信访事项进行了核查，目前该事项（已化解/已明确化解方案正在落实中/尚未形成化解方案）。现将有关情况报告如下。

一、基本情况

信访人××，性别×，身份证号：×××，电话号码：×××，现住××××。主要反映××××、××××。

二、核查情况

经查，信访人反映属实/基本属实/部分属实/不属实（总体属实情况）。

1.反映的××××属实/基本属实/部分属实/不属实。……
（说明基本情况、问题成因、前期处理情况及政策依据等）。

2.反映的××××属实/基本属实/部分属实/不属实。……
（说明基本情况、问题成因、前期处理情况及政策依据等）。

3.……

三、改进情况

1.××××（有权处理的机关、单位名称）研究采取了以下措施改进工作、完善政策，推动问题化解。一是……。二是……。

三是……。 (逐项说明信访事项化解工作的进展情况和取得效果,改进工作、完善政策的具体措施和进度安排等)

2.关于……的追究责任建议,××××(有管理权限的机关、单位名称)已按照……的有关规定给予……的处理。

3.关于……的建议,因……(详细说明未采纳建议的原因,以及法律政策依据),经研究未予采纳。

经回访信访人,其对上述处理结果(化解方案)表示满意/部分满意/不满意。

包案领导:×××(职务、姓名)

责任单位:×××

化解时限:××年××月(事项已化解的不列此项)

联系人:

联系电话:

附件:1.×××××××

2.

(承办单位印章)

XXXX年XX月XX日

附件 11

查询码告知书

XX (先生/女士):

您提出的信访事项,根据《信访工作条例》的有关规定,已转送 XXX (有权处理的机关、单位名称)。您可以凭查询码 XXX 登陆 XXX (门户网站等)“信访事项查询”窗口,查询办理情况,并作出评价。

特此告知。

(承办单位印章)

XXXX 年 XX 月 XX 日

依法分类处理信访诉求工作规则

第一条 为了进一步规范依法分类处理信访诉求工作，根据《信访工作条例》和相关法律法规，制定本规则。

第二条 本规则适用于各级机关、单位对申诉求决类信访事项的分类处理。

第三条 各级机关、单位收到信访事项，应当按照《信访工作条例》第二十二条、第二十三条相关规定进行登记、转送、交办、告知。

对信访人提出的申诉求决类信访事项，有权处理机关、单位应当区分情况，分别按照下列方式办理：

（一）应当通过审判机关诉讼程序或者复议程序、检察机关刑事立案程序或者法律监督程序、公安机关法律程序处理的，涉法涉诉信访事项未依法终结的，按照法律法规规定的程序处理。

（二）应当通过仲裁解决的，导入相应程序处理。

（三）可以通过党员申诉、申请复审等解决的，导入相应程序处理。

（四）可以通过行政复议、行政裁决、行政确认、行政许可、行政处罚等行政程序解决的，导入相应程序处理。

(五)属于申请查处违法行为、履行保护人身权或者财产权等合法权益职责的,依法履行或者答复。

(六)不属于以上情形的,应当听取信访人陈述事实和理由,并调查核实,出具信访处理意见书。对重大、复杂、疑难的信访事项,可以举行听证。

第四条 有权处理机关、单位负责信访工作的机构收到转送、交办或者信访人直接提出的申诉求决类事项,认为应当按照第三条第二款第一项、第二项、第三项、第四项、第五项规定的方式办理的,应当与本机关、单位对该事项负有办理责任的部门(以下简称责任部门)进行会商,确定处理途径和程序。

有权处理机关、单位应当制作包含以下内容的告知书,加盖机关印章或者业务办理专用印章,告知信访人:

- (一)拟适用的途径及依据;
- (二)查询或者联系方式;
- (三)其他需要告知的内容。

除告知以上内容外,需要依申请启动的,还应当告知其申请需要提供的相关材料。

法律法规对受理的时间和告知的形式、内容另有规定的,从其规定。

第五条 有权处理机关、单位认为应当适用第三条第二款第

六项规定的方式办理的，应当出具信访事项受理告知书，加盖信访业务专用章送达信访人。

第六条 有权处理机关、单位负责信访工作的机构与本机关、单位责任部门经会商无法就分类处理信访诉求达成一致意见的，由负责信访工作的机构会同本机关、单位负责法制工作的部门提出处理意见后报请本机关负责人决定。

第七条 涉及两个或者两个以上机关、单位的信访事项，受理主体按照《信访工作条例》第二十四条确定。

第八条 有权处理机关、单位以及党委和政府信访部门应当建立完善社会力量参与信访工作机制，充分发挥法律顾问和律师在依法分类处理工作中的作用。

第九条 适用第三条第二款第一项、第二项、第三项、第四项、第五项规定的方式办理的申诉求决类事项，有权处理机关、单位应当依据相应的规定及程序作出处理，并将处理结果告知信访人。

适用第三条第二款第五项规定的方式办理，但有关法律法规没有具体期限规定的，应当在接到申请之日起两个月内履行或者答复。

对欠缺形式要件的诉求，可以根据情况要求提出该诉求的公民、法人或者其他组织补充。

有权处理机关、单位负责信访工作的机构对适用第三条第二款第一项、第二项、第三项、第四项、第五项规定的方式处理的事项，应当跟踪处理进展，并将处理结果录入国家信访信息系统。

第十条 适用第三条第二款第六项规定的方式办理的，有权处理机关、单位可以运用教育、协商、听证等方法，及时妥善处理，按照《信访工作条例》规定的时限、程序做出信访处理意见书，加盖信访业务专用章并送达信访人。

信访处理意见书及有关材料应当录入国家信访信息系统。

第十一条 各级机关、单位在处理申诉求决类事项过程中，可以在不违反法律法规强制性规定的情况下，在裁量权范围内，经争议双方当事人同意进行调解；可以引导争议双方当事人自愿和解。经调解、和解达成一致意见的，应当制作调解协议书或者和解协议书。

第十二条 信访复查（复核）机关、单位在信访复查（复核）中，发现事项应当适用其他途径而未适用，以信访处理代替第三条第二款第一项、第二项、第三项、第四项、第五项规定的方式作出处理的，应当区分情况，撤销信访处理（复查）意见，要求原办理机关、单位适用其他途径重新处理，或者变更原处理（复查）意见。

第十三条 对有权处理机关、单位正在或者已经适用第三条

第二款第一项、第二项、第三项、第四项、第五项规定的方式处理的事项，信访人再次通过信访渠道反映的，区分下列情形作出相应处理：

（一）以同一事实和理由再次提出同一诉求的，各级机关、单位不再重复处理；

（二）对同一诉求提出新的事实和理由的，应交由有权处理机关、单位认定；有权处理机关、单位认定属于新的事实和理由的，按照本规则第四条规定处理；不属于新的事实和理由的，按照本款第一项规定处理。

适用第三条第二款第六项规定的方式办理的事项，信访人重复提出信访事项的，按照《信访工作条例》规定办理。

第十四条 党委和政府信访部门发现本级或者下级机关、单位及其工作部门、工作人员在分类处理工作中有下列情形的，应当进行督办，并提出改进工作的建议：

- （一）应告知而未告知的；
- （二）违反第三条第二款规定的分类办理方式的；
- （三）未按规定的期限处理的；
- （四）未按规定反馈交办事项相关情况的；
- （五）未及时在国家信访信息系统中录入相关信息和材料的；

(六) 其他需要督办的情形。

对工作中发现的有关政策性问题，应当及时向本级党委和政府报告，并提出完善政策的建议。

对在信访工作中推诿、敷衍、拖延、弄虚作假造成严重后果的机关、单位及其工作人员，应当向有管理权限的机关、单位提出追究责任的建议。

对信访部门提出的改进工作、完善政策、追究责任的建议，有关机关、单位应当书面反馈采纳情况。

第十五条 党委和政府信访部门以及有权处理机关、单位应当将依法分类处理信访诉求情况纳入信访工作绩效考核范围。

第十六条 各级党委和政府信访部门应当定期统计本部门和同级有权处理机关、单位依法分类处理信访诉求工作情况，及时汇总和反映工作中的问题，并于每年第一季度向上一级党委和政府信访部门提交上年度依法分类处理信访诉求工作报告。

第十七条 本规则中的送达，按照第三条第二款第六项规定方式处理的，适用《信访事项网上办理工作规程》的规定；属于相关途径的，适用相关规定。

本规则第九条中规定的告知，可以采用短信、信息网络或者提供自行查询方式等形式。

第十八条 本规则自 2022 年 5 月 1 日起施行。

信访统计工作管理办法

第一条 为进一步提高信访统计工作的科学化、规范化和制度化水平，适应不断发展变化的信访形势的需要，根据《中华人民共和国统计法》和《信访工作条例》相关规定，制定本办法。

第二条 本办法适用于各级党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、监察机关、审判机关、检察机关，以及群团组织、国有企事业单位等开展信访统计工作。

第三条 信访统计是信访工作的重要组成部分，是客观反映群众信访活动、科学分析信访形势、准确把握信访规律的基础性工作，是各级党委政府履行社会管理职能、推进科学民主决策的重要依据。

第四条 信访统计的基本任务是依法进行信访统计数据的搜集、整理、分析，提供信访统计资料，全面、及时、准确地汇集和反映群众信访活动情况。

第五条 信访工作机构（含各级党委和政府信访部门及其他机关、单位负责信访工作的相应工作机构，下同）应当利用现代信息技术创新方式、开拓渠道，提高采集和处理统计信息水平；加强统计数据整合共享利用，实现由信访信息系统直接生成统计数据，形成具有信访特色的统计工作体系。

第六条 信访统计由国家、省（自治区、直辖市）、市、县四级统计构成，已接入国家信访信息系统数据交换平台的信访工作机构，由信访信息系统直接生成统计数据；未接入国家信访信息系统数据交换平台的信访工作机构，实行“同级汇交、逐级上报”的工作制度。

“同级汇交、逐级上报”是指各级党委和政府信访部门以外的其他机关、单位，向所在地党委和政府信访部门报送统计资料，所在地党委和政府信访部门审核、汇总后，逐级上报至上级党委和政府信访部门。

第七条 国家信访局信访统计工作的主要职责：

- （一）制定信访统计工作规划、统计制度，并组织实施；
- （二）健全信访统计指标体系，制定全国统一的基本统计报表；
- （三）搜集、整理全国性的信访统计基本数据，对全国信访形势进行分析、预测；
- （四）指导全国信访统计工作，组织实施信访统计业务培训。

第八条 地方各级党委和政府信访部门信访统计工作的主要职责：

- （一）执行国家信访局制定的信访统计标准；
- （二）搜集、整理本级党委和政府信访部门以及本级党委和政府信访部门以外的其他机关、单位信访统计基本数据，全面、

及时、准确地报送信访统计资料，对信访形势进行分析、预测；

(三) 组织协调、检查指导下级信访统计工作。

第九条 各级党委和政府信访部门以外的其他机关、单位信访统计工作的主要职责：

(一) 执行国家信访局制定的信访统计标准；

(二) 搜集、整理本机关、本单位信访统计基本数据，全面、及时、准确地报送信访统计资料，对信访形势进行分析、预测；

(三) 协助本级党委和政府信访部门组织协调、检查指导下级信访统计工作。

第十条 信访工作机构应当设置原始统计记录、统计台账，建立健全统计资料的审核、交接和档案管理等制度。

第十一条 信访工作机构应当加强信访统计资料保密管理。信访统计人员应当严格遵守有关保密规定。

公开使用或对外提供尚未公布的信访统计资料，须按程序报审。

第十二条 信访工作机构要重视和支持信访统计工作，配备与工作任务相适应的信访统计人员，提供必要的工作保障。

第十三条 信访统计人员应具备完成工作任务所需要的专业知识，并按照规定参加统计业务培训。

信访统计人员因工作需要调离岗位时，应选派符合条件的人员接替；对不称职、不合格的，应及时调整。

第十四条 信访工作机构和统计人员应依法履行职责，如实搜集、报送统计资料，不得伪造、篡改统计资料，不得以任何方式要求任何单位和个人提供不真实的统计资料，并对所报送的统计资料的真实性负责。

第十五条 信访统计人员应对本地区、本单位信访统计数据总量、结构及其变动情况进行评估，提出加强和改进工作的意见建议。

第十六条 对有突出贡献的信访统计人员，应当给予奖励。

对违反国家统计法律法规，并造成严重后果的，应当依法追究 responsibility。

第十七条 本办法未作明确规定的，按照《中华人民共和国统计法》、《信访工作条例》等法律法规的有关规定执行。

第十八条 本办法由国家信访局负责解释。

第十九条 本办法自印发之日起施行。2008年4月印发的《信访统计工作管理办法（试行）》同时废止。

信访事项办理群众满意度评价工作办法（试行）

第一条 为进一步提高信访事项办理质量和效率，方便信访人监督、查询、评价信访事项办理情况，根据《信访工作条例》，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”）采用信息网络、书信、电话、传真、走访等形式，向各级机关、单位反映的情况、提出的建议、意见或者投诉请求。

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）对各级党委和政府信访部门以及有权处理的机关、单位（即评价对象）处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国家信访信息系统初次登记受理办理的信访事项。

对属于下列信访事项的，可依据相关法律法规另行作出满意度评价规定：

（一）检举控告类事项。

（二）申诉求决类事项。一是应当通过审判机关诉讼程序或者复议程序、检察机关刑事立案程序或者法律监督程序、公安机关法律程序处理的，涉法涉诉信访事项未依法终结的；二是应当

通过仲裁解决的；三是可以通过党员申诉、申请复审等解决的；四是可以通过行政复议、行政裁决、行政确认、行政许可、行政处罚等行政程序解决的；五是属于申请查处违法行为，履行保护人身权或者财产权等合法权益职责，依法履行或者答复的。

依法依规不宜公开的信访事项，不纳入满意度评价的范围。

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、提高效能的原则。

第六条 各级党委和政府信访部门登记受理的信访事项应在15日内分级完成向有权处理的机关、单位转送、交办工作。国家信访局登记的信访事项，分级转送、交办时限一般为：国家信访局5日内、省级信访部门3日内、市（地）级信访部门3日内、县级信访部门4日内。

第七条 各级机关、单位应当健全完善信访事项办理制度，按照“三到位一处理”要求，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 各级机关、单位应当依托国家信访信息系统及时向信访人公开信访事项处理进展以及结果，主动接受监督。公开内容包括：信访事项登记日期，党委和政府信访部门分级转交日期，向有权处理的机关、单位转交日期，有权处理的机关、单位出具

的告知单、信访处理意见书及日期等。

第九条 各级机关、单位应当加大宣传力度，依托国家信访信息系统，为信访人查询、评价信访事项办理情况提供便利条件，通过短信通知、系统提醒、回复回访等方式，积极引导信访人进行满意度评价。

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、来访事项，逐级转交后，由直接转交有权处理的机关、单位办理的党委和政府信访部门负责联系信访人，并告知查询码。

国家信访局登记受理的、应当纳入评价范围的网上信访事项，信访人通过注册账户查询、评价。

第十条 信访人自信访部门登记受理信访事项之日起，一般可对信访部门进行满意度评价。信访人在办理期限内自收到信访处理意见书（或超过办理期限未收到信访处理意见书）之日起，30日内可对有权处理的机关、单位进行满意度评价。超期未作评价的，视为放弃评价。

第十一条 满意度评价内容。

（一）对党委和政府信访部门的评价内容：工作人员的服务态度和工作效率等方面。

（二）对有权处理的机关、单位的评价内容：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、按期出具信访处理意见书并送达等方面。

评价设满意、基本满意、不满意三个选项；设“留言”栏，供信访人填写评价意见。

第十二条 各级党委和政府信访部门应当通过国家信访信息系统，对超出办理期限仍未出具信访处理意见书的信访事项，下发督办提醒信息，督促有权处理的机关、单位依法按政策认真解决群众合法合理诉求，并按规定将处理进展以及结果告知信访人。

第十三条 各级党委和政府信访部门和有权处理的机关、单位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，及时进行综合分析和通报。

各级党委和政府信访部门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、政府和信访工作联席会议。

第十四条 各级党委和政府信访部门以及有权处理的机关、单位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部门可以参照本办法制定满意度评价工作细则。

第十六条 本办法由国家信访局负责解释。

第十七条 本办法自印发之日起试行。

广东省信访局办公室

2022年5月16日印发

广东省信访局办公室

2022年5月16日印发
