

普宁市信访局文件

普市信发〔2022〕13号

关于转发《初次信访事项办理办法》《香港居民涉内地信访事项办理办法》《信访事项简易办理办法》三个文件的通知

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：

现将广东省信访局《关于转发〈初次信访事项办理办法〉〈香港居民涉内地信访事项办理办法〉〈信访事项简易办理办法〉三个文件的通知》（粤信发〔2022〕7号）转发给你们，请遵照执行。原《国家信访局关于进一步加强初信初访办理工作的办法》同时废止。



广东省信访局文件

粤信发〔2022〕7号

关于转发《初次信访事项办理办法》《香港居民涉内地信访事项办理办法》《信访事项简易办理办法》三个文件的通知

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）：

现将国家信访局印发的《初次信访事项办理办法》《香港居民涉内地信访事项办理办法》《信访事项简易办理办法》三个文件，转发给你们，请遵照执行。原《国家信访局关于进一步加强初信初访办理工作的办法》同时废止。



初次信访事项办理办法

为加强初次信访事项办理工作，规范工作程序，压实首办责任，提高办理质量和效率，根据《信访工作条例》等规定，结合工作实际，制定本办法。

第一条 本办法所称初次信访，是指公民、法人或者其他组织采用信息网络、书信、电话、传真、走访等形式，首次向各级机关、单位反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，依法依规应当由有关机关、单位作出处理的活动。

采用前款规定的形式，反映的情况，提出的建议、意见或者投诉请求，称初次信访事项。

第二条 初次信访事项办理工作，坚持“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，实行首办负责制。各级党委和政府信访部门以及其他机关、单位应当根据各自职责和有关规定，按照诉求合理的解决问题到位、诉求无理的思想教育到位、生活困难的帮扶救助到位、行为违法的依法处理的要求，依法按政策及时就地解决群众合法合理诉求，努力实现“让群众最多访一次”。

第三条 各级党委和政府信访部门按照《信访工作条例》规定的程序、期限，负责受理、转送、交办信访人提出的初次信访事项，并进行协调、督办。

各级党委和政府信访部门以外的其他机关、单位按照《信访工作条例》规定的程序、期限，负责受理、办理法定职权范围内的初次信访事项，并书面答复信访人。包括以下两种情形：

（一）信访人首次向本机关、单位提出的信访事项；

（二）本级或上级党委和政府信访部门首次转送、交办的信访事项。

信访人向不同机关、单位或同一机关、单位不同部门提出信访事项的，先行收到的机关、单位或部门先行受理，并录入信访信息系统。

第四条 各级党委和政府信访部门以及其他机关、单位收到初次信访事项，应当及时在信访信息系统中录入信访人姓名（名称）、住址、联系方式、投诉请求、意见建议以及相应的事实、理由等主要内容，做到要素完整、客观、准确。

第五条 各级党委和政府信访部门收到初次信访事项，应在15日内区分不同情况，按下列方式处理：

（一）对申诉求决类初次信访事项，属于本级或下级机关、单位或者其工作部门处理决定的，按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，逐级转送有权处理的机关、单位；对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。

（二）对意见建议类初次信访事项，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，或转送有权处理的机关、单位研究。

（三）对收到的涉法涉诉信件，应当转送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。

（四）对属于纪检监察机关受理的检举控告类初次信访事项，按照管理权限转送有关纪检监察机关依规依纪依法处理。

（五）地方各级党委和政府信访部门对情况重大、紧急的初次信访事项，应当及时提出建议报请本级党委和政府决定，并向上一级信访部门报告，同时报告国家信访局。

对通过信息网络收到的初次信访事项，应缩短转送、交办期限。

第六条 党委和政府信访部门以外的其他机关、单位收到初次信访事项，对属于本机关、单位或本系统下级机关、单位职权范围的，应当告知信访人接收情况、处理途径和程序、转送交办去向等；对不属于本机关、单位或本系统职权范围的，应当告知信访人向有权处理的机关、单位提出。能够当场告知的，应当当场书面告知；不能当场告知的，应当自收到信访事项之日起 15 日内书面告知。

对跨地区、跨部门、跨行业和人事分离、人户分离、人事户分离的初次信访事项，按照《信访工作条例》第二十四条和《国

家信访局协调解决“三跨三分离”信访事项工作规则》明确的原则和程序划分责任、受理办理。

第七条 有权处理机关、单位应按照《信访工作条例》的规定，区分不同情况办理初次信访事项。对条例第三十一条第六项规定的初次信访事项，应在规定时限内向信访人出具信访处理意见书，告知请求复查的期限和机关、单位；收到复查（复核）请求的机关、单位，应当做好复查（复核）工作，并在规定的时限内出具复查（复核）意见书。

有权处理机关、单位出具的告知书、信访处理意见书、延期告知书、复查（复核）意见书应当要素齐全、格式正确、事实清楚、依据充分，并及时送达信访人或有关人员，严格履行签收等手续。相关文书及送达凭证均要及时录入信访信息系统。

有权处理机关、单位应当按期向交办机关反馈处理意见，督促有关机关、单位执行，并做好信访人的政策解释和疏导教育工作。

第八条 各级党委和政府信访部门以及其他机关、单位应为信访人查询初次信访事项办理情况提供便利。对纳入满意度评价范围的初次信访事项，办理过程、处理结果应依托信访信息系统予以公开，以便于信访人查询、评价。

第九条 各级党委和政府信访部门发现本级和下级有关机关、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；造成严重后果的，应当向有管理权限的机关、单位提出责任追究建议。

各级党委和政府信访部门对收到的初次信访事项应当登记、转送、交办而未按规定登记、转送、交办，或者应当履行督办职责而未履行的，由其上级机关责令改正；造成严重后果的，按照《信访工作条例》的规定追究责任。

第十条 各级党委和政府信访部门应当以依规依法及时就地解决信访问题为导向，定期考核下一级信访部门和有权处理机关、单位初次信访办理工作，并在一定范围内通报有关考核情况。

第十一条 本办法由国家信访局负责解释。

第十二条 本办法自发布之日起施行，《国家信访局关于进一步加强初信初访办理工作的办法》同时废止。

香港居民涉内地信访事项办理办法

第一条 为规范办理香港居民涉内地信访事项，维护香港居民在内地的合法权益，根据《信访工作条例》及有关规定，结合工作实际，制定本办法。

第二条 香港居民涉内地信访事项是指香港特别行政区居民、法人或者其他组织通过信息网络、书信、电话、传真、走访等形式，向内地各级机关、单位以及中央政府驻港联络办反映涉及内地的有关情况，提出建议、意见或者投诉请求等。

第三条 坚持党政同责、一岗双责，属地管理、分级负责，谁主管、谁负责。坚持依法按政策解决问题。坚持公开透明、便捷高效，突出重点、急事急办。坚持专人办理。

第四条 坚持和完善香港居民涉内地信访工作机制。国家信访局与国务院港澳办、中央政府驻港联络办定期举行工作会商，相互通报香港居民涉内地信访工作情况，加强重点信访事项的实地调查研究、现场会商；国家信访局定期组织召开专题会议，交流香港居民涉内地信访事项办理工作；坚持香港居民涉内地信访工作联系人制度，定期更新完善联系人名录。

中央政府驻港联络办受理的香港居民涉内地信访事项，依照有关规定转相关机关、单位处理；对重大或疑难信访事项，可商

请国家信访局协助办理。各机关、单位受理的香港居民涉内地信访事项，需了解信访人有关情况的，可请中央政府驻香港联络办信访部门予以配合。

第五条 各级党委和政府信访部门以及有权处理的机关、单位应当将收到的香港居民涉内地信访事项客观、准确、及时登记录入信访信息系统。登记时应当录入信访人姓名（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、手机号码、涉港标识等要素，详细录入信访人的主要诉求、反映的情况、提出的意见建议等内容。

各级党委和政府信访部门以及有权处理的机关、单位应当积极拓展各种渠道，为信访人查询信访事项办理过程和处理结果提供便利。对应当纳入群众满意度评价范围的信访事项，参照《信访事项办理群众满意度评价工作办法（试行）》（国信发〔2022〕11号）办理，充分保障信访人的评价权利。

第六条 各级党委和政府信访部门对香港居民涉内地信访事项，应当区分情况，在15日内按下列方式处理：

（一）对申诉求决类及表述清晰、可辨明具体诉求的其他类信访事项，应当转送给有权处理的机关、单位；情况重大、疑难、紧急的，应当及时提出建议，报请本级党委和政府决定。

（二）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。

（三）对建议意见类信访事项，其中带普遍性、倾向性、苗头性特别是有关政策性的问题，应当综合分析研判，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。

（四）对检举控告类信访事项，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，也可转送有关纪检监察机关、组织部门处理。

（五）对内容表述不清、无法辨明具体诉求的信访事项，存档备查，有必要的可告知信访人补充提出诉求。

（六）对某一时段内某一地方或领域反映突出、集中的信访事项，向有关机关、单位通报。

（七）对涉法涉诉信件，应当转送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。

第七条 其他机关、单位对香港居民涉内地信访事项的受理办理工作，参照《信访事项网上办理工作规程》（国信发〔2022〕8号）执行。

第八条 对中央政府驻港联络办函转的信访事项，有权处理的机关、单位应当及时向该办告知受理情况、函复处理意见，由该办告知、答复信访人；对国家信访局协助中央政府驻港联络办交办、督办的信访事项，有权处理的机关、单位应当将处理情况

向国家信访局汇报并同时抄送中央政府驻港联络办；对非中央政府驻港联络办函转但对中央对港工作具有重要意义，涉及香港特别行政区政治经济发展、社会稳定的信访事项，如告知、答复条件在境内不具备但在香港特别行政区具备，有权处理的机关、单位应当及时将有关情况转告中央政府驻港联络办，由该办告知、答复信访人并做好相应工作。

第九条 香港居民涉内地信访事项督查督办工作，可视情单独组织。具体工作程序和方法参照《信访事项网上办理工作规程》（国信发〔2022〕8号）、《信访事项日常督办工作办法》（国信办发〔2022〕7号）执行。

在督查督办工作中，如发现有关机关、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、弄虚作假或拒不执行信访处理意见等情形，造成严重后果的，按照《信访工作条例》相关规定，履行提出改进工作、完善政策、追究责任等建议职责。

第十条 本办法由国家信访局负责解释。

第十一条 本办法自印发之日起施行。

信访事项简易办理办法

第一条 为进一步深化信访制度改革，推动及时就地解决信访问题，根据《信访工作条例》和《信访事项网上办理工作规程》等规定，结合工作实际，制定本办法。

第二条 信访事项简易办理是指各级机关、单位按照工作职责，针对诉求简单明了的信访事项，简化程序，缩短时限，更加方便快捷地受理、办理。

第三条 信访事项简易办理应当遵循依法依规、简便务实、灵活高效的原则。

第四条 下列初次信访事项适用简易办理：

- （一）事实清楚、责任明确、争议不大、易于解决的；
- （二）提出咨询或意见建议、表达感谢，可以即时反馈的；
- （三）涉及群众日常生产生活、时效性强，应当即时处理的；
- （四）有关机关、单位已有明确承诺或结论的；
- （五）其他可以简易办理的。

第五条 下列信访事项不适用简易办理：

- （一）属于《信访工作条例》第三十一条前五项规定情形的；
- （二）上级机关、单位交办的；
- （三）可能对信访人诉求不予支持；
- （四）涉及多个责任主体或集体联名投诉的重大、复杂、疑

难等不宜简易办理的。

第六条 信访事项是否适用简易办理，由有权处理的机关、单位决定，县级以上党委和政府信访部门以及上级机关、单位可以提出简易办理建议。

第七条 县级以上党委和政府信访部门以及上级机关、单位对提出简易办理建议的信访事项，可以通过信访信息系统直接转送有权处理的机关、单位，并抄送下一级信访部门；不具备直接转送条件的，各中间层级机关、单位应当依次在收到信访事项之日起1个工作日内通过信访信息系统完成转送。

第八条 对适用简易办理的信访事项，有权处理的机关、单位应当在收到之日起3个工作日内决定是否受理。可以当即决定的，应当当即告知信访人。

除信访人要求出具纸质受理告知书的，可以当面口头或通过信息网络、电话、手机短信等快捷方式告知信访人。告知情况应当录入信访信息系统。

第九条 对适用简易办理的信访事项，有权处理的机关、单位应当在受理之日起10个工作日内作出处理意见。可以当即答复的，应当当即出具处理意见。

除信访人要求出具纸质信访处理意见书的，可以通过信息网络、手机短信等快捷方式答复信访人。答复情况应当录入信访信息系统。

第十条 有权处理的机关、单位在办理信访事项过程中，发

现不宜简易办理或简易办理未得到妥善解决的，应当经本机关负责人批准，按照《信访工作条例》规定的普通程序继续办理。属上级党委和政府信访部门或者机关、单位提出简易办理建议的，应当向提出建议的机关、单位反馈情况并说明理由。

按照《信访工作条例》规定的普通程序继续办理的信访事项，办理时限从按照简易办理程序受理之日起计算。

第十一条 县级以上党委和政府信访部门以及有关机关、单位应当对简易办理工作加强指导和监督。对可以简易办理的信访事项推诿拖延，或者以简易办理为名损害信访人权益的，要督促限期改正；造成严重后果的，按照《信访工作条例》的规定追究责任。

第十二条 本办法由国家信访局负责解释。

第十三条 本办法自发布之日起施行。

广东省信访局办公室

2022 年 8 月 3 日印发
