**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

　　第二十三条 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、复查意见书、复核意见书及日期等。

　　第二十四条 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10）。

　　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

　　第二十五条 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。

　　第二十六条 本规程附件所列文书模板供各机关、单位作范本参考。

　　第二十七条 本规程由国家信访局负责解释。

　　第二十八条 本规程自2022年5月1日起施行。

　　**附件：**1.[告知书（5种）](https://www.gjxfj.gov.cn/1310627727_16557103247101n.docx%22%20%5Ct%20%22https%3A//www.gjxfj.gov.cn/2022-06/20/_blank)

　　　　　2.[有权处理的机关、单位机关受理告知书](https://www.gjxfj.gov.cn/1310627727_16557103536061n.docx%22%20%5Ct%20%22https%3A//www.gjxfj.gov.cn/2022-06/20/_blank)

　　　　　3.[信访事项延期办理告知书](https://www.gjxfj.gov.cn/1310627727_16557103704061n.docx%22%20%5Ct%20%22https%3A//www.gjxfj.gov.cn/2022-06/20/_blank)

　　　　　4.[信访事项处理意见书](https://www.gjxfj.gov.cn/1310627727_16557103885811n.docx%22%20%5Ct%20%22https%3A//www.gjxfj.gov.cn/2022-06/20/_blank)

　　　　　5.[申请复查（复核）受理告知书（2种）](https://www.gjxfj.gov.cn/1310627727_16557104092371n.docx%22%20%5Ct%20%22https%3A//www.gjxfj.gov.cn/2022-06/20/_blank)

　　　　　6.[申请复查（复核）不予受理告知书（2种）](https://www.gjxfj.gov.cn/1310627727_16557105143421n.docx%22%20%5Ct%20%22https%3A//www.gjxfj.gov.cn/2022-06/20/_blank)

　　　　　7.[信访事项复查意见书](https://www.gjxfj.gov.cn/1310627727_16557105302061n.docx%22%20%5Ct%20%22https%3A//www.gjxfj.gov.cn/2022-06/20/_blank)

　　　　　8.[信访事项复核意见书](https://www.gjxfj.gov.cn/1310627727_16557105456941n.docx%22%20%5Ct%20%22https%3A//www.gjxfj.gov.cn/2022-06/20/_blank)

　　　　　9.[送达回证](https://www.gjxfj.gov.cn/1310627727_16557105597981n.docx%22%20%5Ct%20%22https%3A//www.gjxfj.gov.cn/2022-06/20/_blank)

　　　　　10.[纳入满意度评价信访事项的查询码告知书](https://www.gjxfj.gov.cn/1310627727_16557105749501n.docx%22%20%5Ct%20%22https%3A//www.gjxfj.gov.cn/2022-06/20/_blank)