

陕西省信访局  
关于印发《陕西省群众来访接待工作规则  
(试行)》的通知

陕信发〔2022〕8号

各设区市、杨凌示范区、韩城市信访局，省直有关部门、中央驻陕有关单位和省属国有重点企业信访办(室)：

为维护来访群众的合法权益，规范来访接待工作，提升来访接待服务水平，根据《信访条例》和国家信访局相关制度规定，结合我省信访工作实际，制定了《陕西省群众来访接待工作规则（试行）》，现予印发，请遵照执行。

陕西省信访局

2022年6月21日

陕西省群众来访接待工作规则(试行)

## 第一章 总 则

第一条 为进一步深化依法逐级走访工作，提升来访接待工作规范化、专业化、精准化水平，依据《信访条例》和《陕西省关于进一步规范来访事项受理办理程序，引导来访人依法逐级走访的办法》《国家信访局信访事项网上办理工作规则（试行）》《国家信访局信访事项办理群众满意度评价工作办法》《国家信访局依法分类处理信访事项工作规则》《国家信访局关于概况要素及录入规则等八项业务规则的通知》等有关规定，特制定本规则。

第二条 本规则适用于陕西省信访接待部门接谈、登记、疏导、办理、督查督办、信息综合等业务。

第三条 工作原则：坚持逐级走访、坚持诉访分离、坚持依法分类、坚持服务群众。

## 第二章 接 谈

第四条 认真负责地做好接谈工作。群众来访时，要热情文明接待、使用文明用语，要耐心细致地听取群众反映的问题。切实做到热情周到、用语文明、接谈认真、办理规范，为网上登记录入、转送交办、受理办理、核查督办、信息综合等工作打好基础。接谈时要做好以下工作：

（一）来访群众进入接谈室时，接待人员要主动问好，请群众就座。

（二）认真核对来访群众的姓名、住址、问题发生地等基本信息，确保准确无误。

（三）耐心听取诉求、查阅来访材料，通过针对性地询问，引导来访群众讲清问题和诉求，重点了解其信访事项程序性、实体性受理办理情况。

（四）准确甄别群众反映的诉求。要根据来访群众反映的情况，在做好思想疏导和情绪纾解的基础上，重点做好信访诉求的甄别工作。同时要宣传《信访条例》，告知信访事项受理的范围、途径、时限以及应该向谁提出。

（五）全面详细记录来访情况。主要包括：①来访事项基本情况。包括时间、地点、人物、原因、过程和结果；来访群众的具体诉求；来访群众提出诉求的依据（有来访材料的，要及时收集并扫描到陕西省网上信访信息系统）。②来访群众信访情况。包括来访群众信访的过程；有关责任主体受理、办理、答复的情况；有关责任主体在受理办理中存在的问题。③本次接待处理的情况。包括选择办理的方式及选择的依据；告

知来访群众的内容；对有关责任主体后续工作提出的具体要求。

（六）接谈结束后，接谈员应根据《国家信访局信访事项办理群众满意度评价工作办法》规定，对符合满意度评价的来访件，主动邀请来访群众对接待工作进行满意度评价。

### 第三章 登 记

第五条 来访事项应及时、全面、客观、准确登记录入到陕西省网上信访信息系统，做到关联准确、填写规范、记录详实。

第六条 判重。在登记录入来访事项时，应根据来访群众的基本信息和提出的诉求进行判重。

（一）来访群众的基本信息和提出的诉求与系统中已登记件相同的，应判定为相同信访事项，并与已登记件进行关联，后进行补充完善。

若系统中有多条已登记件，应按以下顺序优先关联：①有司法文书的；②有处理（复查、复核）意见的；③有行政处理决定文书的；④有不予（不再）受理告知书的；⑤有责任主体或信访部门汇报件的。

若均未有录入以上材料的，应按照以下顺序优先关联：①省、市、县来访接待部门最近一次接待登记的；②省、市、县业务处、科、室最近一次登记的；③各级行政部门最近一次登记的。

（二）对60日内重复来访反映相同信访事项的，在系统中直接选择“相同信访事项”点击确定；反映不同信访事项的，应重新登记录入。

第七条 初次信访事项的录入。经判重后，无信访记录或提出的诉求与已登记件不相同的，应作为初次信访事项准确进行录入。

（一）信访人的信息。应根据来访群众提供的有效信息准确录入姓名、证件类型、证件号码、住址、手机号码。其中，住址应根据有效证件详细录入，来访人数多于1人的，要添加随访人信息。

（二）内容分类。根据来访事项的主要内容选择相应的内容分类项，能归入具体分类的不应选择“其他”。

（三）信访目的。包括意见建议、申诉、求决、揭发控告和其他。①意见建议，适用于对党和国家方针政策提出的主张和意见，对国家政治、经济、文化、社会、生态文明等表达的

意见、建议。②申诉，适用于不服各级法院判决、裁定及公检法司机关做出的决定，行政复议、仲裁，党纪政纪处分等，提出改变或纠正的要求。③求决，适用于依照法定职责属于各级人民政府或者其工作部门处理决定的来访事项。④揭发控告，适用于对各级党政机关、具有管理公共事务职能的组织、提供公共服务的企事业单位、社会团体、村（居）两委等组织及其工作人员违法违纪行为的举报，选择后会弹出“被反映人或单位”信息表，需填写级别、职务、住址等信息。⑤其他，适用于无法按上述内容进行归类的情况，如咨询、表扬等。

（四）问题属地。指来访人反映问题的发生地或有权处理来访事项的部门（单位）。①属于中央国家机关、军队（武警）、中央垂直管理单位、中央管理的大型国有企业有权处理的来访事项，问题属地登记为具体部门（单位）名称。系统中没有该具体部门（单位）名称的，选择其上级部门（单位）名称。②属于省级有权处理的，问题属地登记为该省行政区划名称。③属于市（区）级有权处理的，问题属地登记为该省、市（区）行政区划名称。④属于县（市、区）一级及以下有权处理的，问题属地登记为该省、市（区）、县（市、区）行政区划名称。⑤系统中没有的问题发生地，应认真核实后手工录

入。⑥系统默认的问题属地为信访人住址，如问题属地与地址不一致，需手动修改。

（五）人数。系统内人数录入时，应核对来访登记表人数与实际来访人数，以实际来访人数为准。

（六）热点问题。包括：房地产领域、金融领域、脱贫攻坚、农村土地征用、城镇房屋拆迁、国有企业改制、农民工工资、环境保护、民办教师、退役军人、涉众性经济案件利益受损。如来访人反映的信访事项不属于上述热点，可不做选择。

（七）信访日期。以来访当日为准录入。

（八）概况。用于记录来访事项的主要事实、主要诉求、主要理由。一般应包含来访事项发生的时间和地点、涉及的人物、产生问题的原因、事情经过和结果，对来访事项的甄别认定，以及来访人的信访情况，来访事项的调查处理情况，包括对来访人的告知情况，选择教育疏导方式的依据，指明路径情况等。

（九）备注。记录需要信访部门掌握但不需要告知群众或有关责任主体的信息。

（十）登记录入完毕后，应与来访人核对登记内容，切实做到准确无误。

第八条 反映诉求一般应当本人来访。本人不能来访的，代理人需出具委托人合法的书面授权，按照委托人反映诉求进行登记处理，并将书面授权书扫描录入系统，在概况中记录代理人的情况。无书面授权委托的，一般不予登记。

第九条 对于集体来访，登录包含代表在内的不少于3个来访人身份信息，并在概况中予以说明。同时将《来访集体访登记表》扫描录入系统。对携带他人身份证登记的个体访，一般按实际到达登记窗口的来访人数登录。

第十条 来访人反映多个信访事项的，一般应一并登记处理；若多个信访事项问题属地不同，应填写问题发生地或有权处理部门（单位）的共同上级；若无共同上级，应作为不同信访事项，分别登记处理。

#### **第四章 疏 导**

第十一条 来访接谈登记后，应区分情况，对来访人进行疏导分流。

（一）对以下来访事项，在认真接谈登记后，应依据《信访条例》和《依法分类处理信访诉求工作规则》的规定疏导分流。

1、涉法涉诉事项。①属于人大、法院、检察院、公安、司法法定职权范围的。一般包括：对法律、法规、决议、决定和人大、法院、检察院的意见建议；对公、检、法、司等国家机关作出的司法文书的申诉；对公、检、法、司机关工作人员执法行为的控告；对刑事犯罪的控告等。②应当通过司法诉讼、仲裁、行政复议途径解决的，一般包括：应当通过司法诉讼途径解决的民商事纠纷等；应当通过仲裁途径解决的民事、劳动、合同纠纷等；应当通过行政复议途径解决的对具体行政行为（行政决定、行政裁决、行政处罚）的申诉等。

对于涉法涉诉信访事项，应告知来访人党政机关信访部门不受理、不协调、不督办，来访人应依照有关法律规定和程序向各级人大、公检法司等国家机关提出。设有访前法律咨询中心或法律咨询服务区，应安排专业律师为来访人提供法律咨询和服务。

2、复查复核信访事项。①超期未申请复查（复核）的，仅指：系统中已录入处理（复查）意见、来访人承认收到，或来访材料中写明已有相应处理（复查）意见，但来访人无正当理由超过规定期限未申请复查（复核）的事项。②以省级人民政府（或省级政府复查复核机构）名义做出复查、复核意见的事

项。③省级以下行政机关作出复核意见的事项。④2005年5月1日以前已办结的。

对复查复核信访事项，应告知来访人超期未申请复查复核或已复核的，不再受理。

3、多次重复走访的信访事项。①60日内的重复来访。②来访人重复来访且提出的信访事项正在办理期限内。③来访人重复来访且已收到处理（复查）意见并在申请复查（复核）期限内。

对上述事项，在告知来访人有权处理的机关和办理程序的同时，应分别告知：①60日内以同一事实和理由反映问题，应不予受理并登记；②在规定期限内向指定的复查（复核）机关提出复查（复核）申请。

4、对涉及揭发控告的来访事项，应按照干部管理权限，转送相关纪检监察委处理。

（二）对于以下来访事项，应详细接待了解情况，履行好转送、交办、督办的职责。

1.属于受理范围的。①对属于本级人民政府及其工作人员的职务行为反映情况，提出意见、建议，或者不服其职务行为的；②对属于下一级人民政府（组织）及其工作人员的职务行

为反映情况，提出意见、建议，或者不服其职务行为的；③已经有权处理机关受理，但超出《信访条例》规定的办理期限，来访人称未收到，系统中也未录入处理（复查、复核）意见，或者处理（复查、复核）意见未落实的。

2、因本级或下一级信访工作程序不规范造成群众重复或越级的信访事项。①未按要求登记信访事项的（来访人持有有关告知书、答复意见书等信访文书，但系统中没有相关登记）；②未按规定工作程序告知的；③未按规定工作程序办理的（未及时转送、交办、督办）；④未及时规范送达答复意见书的（系统中已录入答复意见但来访人称未收到，且系统无相关送达签收手续）；⑤未按规定期限将办理情况录入系统的。

3、因本级或下一级信访工作责任不落实造成群众重复或越级的信访事项。主要包括：①对属于法定职权范围的信访事项不予受理的；②受理后无正当理由未按规定的办理期限办结的（来访人既未收到、系统中也未录入答复意见）；③未按规定程序反馈信访事项办理结果的；④办理信访事项推诿、敷衍、拖延的；⑤作出答复意见的主体不适格，内容事实不清、避重就轻、弄虚作假，适用法律政策不当，没有确实结论或没有具体整改完成期限，未告知信访人申请复查或复核的权利及期

限，未加盖有权处理行政机关公章等；⑥不执行信访答复意见的。

4、对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息时，要及时报告。

第十二条 稳妥处置异常情况。对扬言滋事、情绪激烈、不听劝阻的来访人，要及时报告情况并通知属地公安依法处理。来访人患病需要紧急治疗的，要及时拨打医疗急救电话到场救治，需要送医院治疗的要及时送医治疗。

## 第五章 办 理

第十三条 群众采用走访形式提出信访事项，属于依法有权处理的本级或者下一级机关受理的来访事项，接待人员应于当日提出拟办意见，通过系统报本处（科、室）负责人审核，情况重要的报分管领导审批。经送审批准后，经办人应及时通过系统交办、转送有关机关依法处理。

第十四条 交办的一般原则。对符合法律法规、政策规定应当解决的来访事项；带有一定普遍性、倾向性、苗头性或有可能引发群体性事件的；责任单位处理意见有明显瑕疵的来访事项应交办处理。

第十五条 转送的一般原则。适用于各级行政机关依法作出行政处理的信访诉求，应依照国家信访局下发的《依法分类处理信访诉求工作规则》转送办理，但已经、正在或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议解决的除外；需要有权处理机关或相关部门掌握、了解和处理的来访事项；群众反映到有权处理机关走访但系统内无记录的来访事项应转送办理。

第十六条 直接回复。对群众来访反映的政策咨询类、办理进度查询类等当面能够答复的信访事项应直接回复。

第十七条 汇报。对督办、交办来访事项的汇报，经办人应认真审阅信访信息系统内所扫描上传的汇报材料，查看督办、交办事项与上报事项，承办单位与呈报单位是否一致，适用的法律法规、政策依据是否正确，有无来访人签字意见，送达程序是否规范等。如需继续报上级部门，应提出审阅意见经领导审核同意后上报；无需上报的信访事项，经办人审阅后存档备案。

第十八条 对纳入群众满意度评价的来访事项，应告知来访人进行满意度评价。

## 第六章 督查督办

第十九条 按照《信访条例》第三十六条规定，县级以上人民政府信访工作机构应当及时履行信访工作的督查督办责任。

第二十条 有下列情形之一的，应当及时督办，并提出改进建议：①无正当理由未按规定的办理期限办结信访事项的；②未按规定反馈信访事项办理结果的；③未按规定程序办理信访事项的；④办理信访事项推诿、敷衍、拖延的；⑤不执行信访处理意见的；⑥其他需要督办的情形。

第二十一条 督办分为系统督办、电话督办、发函督办、约谈督办等形式。经办人应于接谈当日提出督办意见，通过系统报处（科、室）负责人审核，情况重要的报分管领导审批。

第二十二条 系统督办。一般适用于：有权处理机关存在信访工作程序不规范、信访工作责任不落实的来访事项。经办人应在系统概况中明确具体存在的问题，提出具体改进的意见，经送审批准后，在系统中直接选择督办办理方式，要求有关机关或部门 30 日内办结汇报。

第二十三条 电话督办。一般适用于：时效性较强的来访事项。送审前，经办人应先在系统中选择对应的教育疏导方式。送审后，经办人应在系统中选择督办办理方式。同时，由经办

人电话督办下一级信访工作机构，提出工作要求并做好电话记录。

第二十四条 发函督办。一般适用于：①经转送、交办、系统、电话督办后，有权处理机关或部门仍未按规定程序和期限办理不到位的；②涉及社会稳定的重大信访事项；③情况复杂、敏感、重要的来访事项。经办人在接谈后，应及时拟写督办函，明确具体的督办意见，要求属地人民政府或工作部门于30日内办结汇报。

第二十五条 约谈督办。一般适用于：①重复来访次数较多、信访事项特殊或办理中存在问题突出、多次督办后仍未改进工作等来访事项；②涉及重大、复杂、敏感问题；③频繁发生大规模聚集上访或信访问题较为集中、突出的属地人民政府或工作部门。

约谈前，接待处（科、室）室应组织有关人员研究约谈工作方式、需要质询的信访事项和法律政策依据，指出存在的问题，提出工作的要求。约谈督办一般应由科、处、局的主要负责人组织实施。

第二十六条 接待部门应建立督查督办案例库，对重要情况、问题突出以及具有针对性、代表性、典型性的来访事项，应由处（科、室）定期分析研判并组织督查。

第二十七条 移交督查室。一般适用于：经科、处、室系统督办、电话督办后，群众反映的实体性问题仍未解决到位、严重损害群众合法权益的，或来访人仍重复越级走访、有关人民政府信访工作责任没有落实的。

接待处（科、室）应每月梳理需要督查督办的典型信访事项，经送审后移交督查室予以督办（附：信访案件移交审批单）。

第二十八条 实地督导调研。一般适用于：对依法受理办理信访事项存在问题突出的，落实依法逐级走访工作问题突出的，重复上访人数和次数较多问题突出的。督导调研要从整体上对规范来访接待工作予以指导，又要结合梳理出的具体案例指出存在的问题，提出具体的工作要求。

第二十九条 对于督办事项，按照“谁负责、谁督办、谁跟踪”的原则建立首接首办责任制，由经办人对督办事项的办理进度进行跟踪、督促、检查。经办人应重点督办以下五个方面：一是汇报和办理情况是否按期录入；二是办理要件是否齐

全，告知书、处理（复查、复核）意见书、送达回执、息访协议、结案报告等相关要件是否录入信息系统等；三是办理程序是否规范，主要看受理范围是否符合规定，办理时限是否符合要求，办理主体是否适格，调查核实是否严谨细致，相关文书格式是否正确，送达是否履行签收手续；四是处理意见是否恰当，主要看事实是否清楚、定性是否准确、答复是否与群众诉求相对应、处理意见是否符合相关政策法规，调查处理意见是否得到落实，群众是否满意并参与评价等；五是审核把关是否严格，主要看信访事项的办理是否逐级履行了审核职责，是否及时进行了督查督办职责等。

## 第七章 信息综合

第三十条 注重信息综合研判。对工作中发现的重要、敏感信息和典型、突出问题，要运用信访大数据，从全面掌握来访形势、深入解剖典型案例、跟踪特殊群体动向等方面切入，进行定期或不定期的信息综合分析研判，从中梳理、总结、归纳出带有规律性、倾向性或涉及政策性的问题，提出有针对性的建议。

（一）确定关注重点。处（科、室）要定期召开来访形势和来访信息研判会，研究提出信息综合研判的重点，明确分工和要求。

（二）注意信息收集。接待工作人员要按照工作要求，在日常接待时加强信息收集，将需要关注的信息和典型案例及时分类做好标注、记录、整理、汇总、分析等工作。

（三）定期专题研判。有关人员要按照信息会商明确的要求，做好专题信访信息分析研判。接待处（科、室）每月（季度、半年）或适时向局报告来访工作情况，提出建议。

第三十一条 信息成果应用。信息分析研判成果，通过以下形式及时上报。

（一）《信访情况反映》。适用于各级党委、政府高度关注、群众反映强烈的热点、难点问题，或带有普遍性、倾向性、苗头性的问题进行综合分析，提出针对性的意见建议，供各级领导同志决策参考。

（二）《来访情况分析》。适用于定期综合或专题分析群众来访情况。主要是定期对来访形势、突出问题以及一些重点领域、重点群体、重点问题、重点人员进行分析研判，提出有针对性的意见建议。

（三）《来访信息快报》。适用于 50 人以上的集体访、特殊群体来访、紧急重大来访事项、可能引发连锁反应或跨地区串联上访的问题、涉及群体性利益以及扬言采取极端行为的情况信息。

（四）《来访情况通报》。适用于梳理分析一些地方或部门信访形势严峻、越级走访问题突出、群众反映问题集中、以及信访工作程序不规范、责任不落实等方面存在的问题，并提出有针对性的意见建议。

## 第八章 组织管理

第三十二条 各级信访部门要建立接待工作情况考核通报制度，要认真落实《公务员法》的有关规定，把平时工作情况作为评选先进和年度、季度考核的重要依据。

（一）业务情况通报。每月要组织专人对来访接待工作、网上业务办理、核查督办工作进行讲评总结并考核通报。

（二）公文办理评判。对每月报出或发出的《信访情况反映》《信访情况分析》《来访信息快报》《来访情况通报》等文稿，进行公文业务评判。

（三）出勤到岗通报。每月对工作人员上下班出勤、接待工作态度及业务办理工作进行考核。

第三十三条 建立领导干部值班带班制度。各级接待大厅或场所要建立领导干部值班带班工作制度，主要做好接待分流、诉求甄别、日常巡查和突发情况的协调处置等工作。

第三十四条 接待工作人员平时应做好业务档案和来访数据的管理工作。按照“谁办理、谁归档”和“一事一卷”的原则，及时规范整理纸质和电子档案。

第三十五条 接待工作人员必须严格遵守《中华人民共和国保密法》和《信访条例》中有关规定，对系统中录入的来访信息，应做好日常监管和保密工作，严禁发生篡改系统数据、泄露来访信息等问题。

第三十六条 接待工作人员必须严格遵守来访接待工作的相关规定，要挂牌接待并按时到岗，不得擅自离开工作岗位，不得做与工作无关的事情，对来访群众要热情接待、耐心疏导，严禁冷落、刁难和歧视来访人，严禁与来访人发生争吵、激化矛盾，严禁办理有直接或间接利害关系的信访事项。

## 第九章 附 则

第三十七条 本规则由陕西省信访局负责解释。

第三十八条 本规则自下发之日起执行。

附件：信访事项移交审批单

附件

## 信访事项移交审批单

编号: \_\_\_\_\_ 日

期:

信访人 基本信息	姓名		性别		身份证号	
	住址				问题属地	
信访诉求						
移交去向						
移交理由						
移交处室意见						
	年 月 日					
分管领导意见						
	年 月 日					
备注						