



陕西省信访局 关于印发《信访事项办理群众满意度评价 工作办法（试行）》的通知

陕信发〔2022〕6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)：

为认真贯彻落实《信访工作条例》，根据《国家信访局关于印发〈信访事项办理群众满意度评价工作办法（试行）〉的通知》（国信发〔2022〕11号）要求，省信访局结合工作实际，研究修订了我省《信访事项办理群众满意度评价工作办法（试行）》。现印发你们，请结合实际抓好落实。原《信访事项办理群众满意度评价工作办法》（国信发〔2014〕16号）、《陕西省信访事项办理群众满意度评价工作规则（试行）》（陕信发〔2017〕28号）同时废止。

陕西省信访局

2022年6月9日

- 1 -



（此件公开发布）

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。

对纳入满意度评价的来信、来访事项，采取短信、邮寄、告知等方式向信访人提供查询码，信访人凭查询码查询信访事项处理进展和结果，作出是否满意评价；信访人未留手机号码的，在登记转交后，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，告知查询码。国家信访局登记受理的，信访人登录国家信访局门户网站查询、评价；陕西省各级信访部门登记受理的，信访人登录陕西省各级信访部门或人民政府门户网站查询、评价，也可通过各级党委、政府指定的信访接待场所配备的信访事项自助查询机查询、评价。

对纳入满意度评价的网上信访事项，信访人使用网上投诉时注册的账户查询、评价。向国家信访局投诉的，登录国家信访局门户网站查询、评价；向陕西省各级信访部门投诉的，登录陕西省各级信访部门或人民政府门户网站查询、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。省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 各市（区）和省级有关部门可以参照本办法制定满意度评价工作细则。

第十六条 本办法由陕西省信访局负责解释。

第十七条 本办法自印发之日起试行。