



陕西省信访局 关于印发《信访事项网上办理工作规程》 的通知

陕信发〔2022〕5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〈信访事项网上办理工作规程〉的通知》（国信发〔2022〕8号）要求，省信访局结合工作实际，研究修订了我省《信访事项网上办理工作规程》。现印发你们，请结合实际抓好落实。

陕西省信访局

2022年6月9日

- 1 -



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、提出的意见建议类事项，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、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（告知书模板见附件 11）。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，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 本规程由陕西省信访局负责解释。

第三十二条 本规程自印发之日起施行。

附件：1. 告知书（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



附件 1—②

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

附件 1—④

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：X X X

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（以下内容为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（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（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：X X X

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（以下内容为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

(复查意见书文号)

签发人: X X X

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, xxxxxxxxxxxxxx (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)

附件 10

关于 XX 信访事项督办建议落实情况的报告

XXXXX:

根据督办建议，我们对 xx 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 xx，性别 x，身份证号：xxx，电话号码 xxx，现住 xxxx。主要反映 xxxx、xxxx。

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 xxxx 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 xxxx 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. xxxx（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，xxxx（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：xxx（职务、姓名）

责任单位：xxx

化解时限：xx 年 xx 月（事项已化解的不列此项）

联系人：

联系电话：

附件： 1. xxxxxx

2.

（承办单位印章）

XXXX 年 XX 月 XX 日

附件 11

— 30



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