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

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l—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 l—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），请耐心等候，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，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

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