



陕西省信访局 关于印发《陕西省信访局办理群众 来信工作规则》的通知

陕信发〔2022〕10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〈国家信访局办理群众来信工作规则〉的通知》（国信发〔2022〕10号）和《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《陕西省信访局办理群众来信工作规则》。现印发你们，请结合实际抓好贯彻落实。原《陕西省信访局办理群众来信工作规则（试行）》（陕信发〔2019〕15号）同时废止。

陕西省信访局

2022年7月22日



陕西省信访局办理群众来信工作规则

为规范办理群众来信工作，根据中共中央、国务院《信访工作条例》《国家信访局办理群众来信工作规则》和有关要求，结合新时代信访工作特点和办信工作实际，制定本规则。

一、受信范围

省信访局负责办理公民、法人或者其他组织和境外人士写给省委、省政府及省委、省政府领导同志的来信；办理军队给省委、省政府涉及地方问题的来信；办理党中央、国务院及国家信访局、中共中央和国务院有关部门、新闻单位转送陕西的群众来信；办理省委、省政府领导批示信件；办理全省重要会议或重大活动期间的群众来信；办理写给省信访局及领导的来信。

本规则所称的“来信”，主要包括信函、贺卡、明信片、汇款单、包裹等。

二、办信工作原则

办信工作原则是：党政同责、一岗双责；属地管理、分级负责，谁主管、谁负责；突出重点、兼顾一般，注重时效、急



事急办；公开透明、便捷高效，方便群众、接受监督。

三、来信分发及处理

（一）收信及分发

省信访局办信工作人员按规定定期收取省委、省政府办公厅收发室，省委、省政府办公厅及局机关转来的群众来信。取回信件后要及时扫描信封信息录入电脑备查。同时，按照工作分工及时分拣，当日分发给经办工作人员，并由经办工作人员签收。

（二）标识来信的处理

1. 信封上带有“信息公开”字样的，以及内容涉及申请省政府或省信访局信息公开的来信，由办信工作人员将来信人信息登记后，当日直接送省政府办公厅办公室或局办公室处理，并明确签收人。

2. 信封上带有“行政复议”“监督申请”字样的，以及内容明确为申请省政府行政复议、监督申请的来信，由办信工作人员将来信人信息登记后，当日直接送省政府办公厅办公室处理，并明确签收人。

3. 信封上带有“复查复核”字样的，以及内容涉及复查复核的来信，由办信工作人员将来信人信息登记后，当日送局办



公室，并明确签收人。

4. 涉外来信的处理，对于由外阜邮寄的来信，其中来信人为外国人的，转省政府外事办公室处理。

5. 领导批示信件：办信工作人员取回信件后交给负责办理领导批示信件的工作人员进行登记、办理。

6. 其他单位和部门转来的信件，原则上对不属省信访局受信范围的，由办信工作人员退回。

（三）信件装订

经办工作人员收到信件后，按信件、附件、信封的顺序装订整齐。如信中夹带照片、光盘、优盘等物品的，可另用信封装好后再一起装订。

四、来信登记

除有涉密内容信件、领导批示信件、揭发控告公职人员信件外（由专人负责另行登记），所有来信均应登记录入信访信息系统。

（一）初信登记。登记过程中必须判重，判重时无“相同信访事项”的一般判为初信。应详细录入来信人姓名（名称）、地址、受信人、来信人数、信访目的、问题属地、内容分类等要素，留有电话号码、身份证号码的应准确录入。



1. 来信人姓名。以来信内的署名为准，来信内没有署名的，以信封上署名为依据。来信人不明确的，按匿名信登记。

2. 来信人地址。以来信内签署的地址为准，来信内没有签署地址的，以信封上签署的地址为依据。来信内和信封均无签署地址的，按来信内容中提到的常住地登记；均无的，以邮戳为依据。

3. 受信人姓名。对于信封封面与信内收信人不一致的来信，以受信范围内职位高的收信人为准。来信抬头没有填写收信人的，以信封封面的为准。

4. 概况录入。在概况中认真录入主要诉求、反映的情况、提出的建议意见以及相应的事实、理由等。反映多个信访事项的来信，主要事项应详细登记，其余事项可简略登记。

对“是否扬言”“涉法涉诉”等标识，根据来信具体情况勾选。

对本机构初次来信，要做到应扫描尽扫描，必须将信封封面、来信原件扫描上传到系统附件（内容较多的只选择主要内容），做到件件留痕入系统。

（二）重复信登记。判重时发现来信人姓名、地址、反映的主要内容等信息与系统中“信访事项列表”中已登记过的另



一信访事项均相同的，选择“同人同事”，判定该信访事项为重复信访事项。

（三）“一信多投”信登记。属于初次来信的，一般按照初信登记要求，登记给职位最高受信人的来信，其余来信以“重信登记”方式登记录入；属于重复来信的，按照重复信登记。

（四）检举控告信登记。对所有检举控告公职人员的来信，在省纪委未连通信访信息系统时，经办工作人员均不在信访信息系统登记，直接交给负责办理此类信件的专职人员，建立专门的登记台账。对检举控告村居（两委）干部的，按要求在信访信息系统登记。

（五）夹带钱款、证件和其他物品的来信登记。办信工作人员将来信人信息和夹带物登记后交经办工作人员办理。对必须退回来信人的钱款、汇款单等由经办工作人员负责封装、填写信访人姓名和地址后由办信处专人负责邮寄，并保留好存单备查。

（六）对信封内只装有报刊、书籍、宣传品等的来信，不予登记。

五、来信办理



办理群众来信的主要方式有：上报、交办、转送、告知、回复、抄送、留存等。

（一）上报。主要是向省委、省政府领导同志反映有重要参考价值和特殊意义的来信信息。包括原件呈送、摘要报送、综合汇报三种。来信上报之前，需要核实而又能够核实的，一般应先核实再上报。经过核实后上报的，可把核实的情况和有关建议意见一并报领导同志参阅。

1. 原件呈送。是指将原信及附件等直接呈报省委、省政府领导同志。需要报送省委、省政府领导同志阅知的来信，主要包括：

（1）省委、省政府领导同志亲朋故旧的；

（2）知名人士或身份特殊人员寄来的贺年卡、生日卡、首日封等；

（3）检举控告副厅级以上干部及县（市、区）党政主要领导的来信；

（4）需要报送的书籍、报刊、请柬、讣告等；

（5）其他需要原件报送的。

2. 摘要报送。是指将来信内容简摘后，以《人民信访摘报》形式附原信一并呈报省委、省政府领导同志。《人民信访



摘报》可以是单件来信的摘要，也可以是多件内容相似、相关来信的综合摘要。

摘要报送的一般呈报原则：写给谁的呈报给谁，也可视来信内容呈报给分管领导同志。

《人民信访摘报》呈报之前须送局综合指导处室核文。核文后，由局主要领导审签，将原信复印后作为附件一并送办公室发文并在《人民信访摘报》首页加盖“阅后请退回省信访局”戳记。

3. 综合汇报。是指将群众来信情况综合分析整理后，呈报省委、省政府或省信访局领导同志。

《给 XX 同志来信情况》是每月、半年、全年向省委、省政府主要领导同志反映重要来信信息的综合简报。主要内容是来信基本情况、来信反映较为突出和集中的问题、来信办理情况。

《X 月份来信情况》是办信处室每月向局领导呈送的来信信息简报。主要内容是来信基本情况、来信反映较为突出和集中的问题、来信办理情况及存在的问题、典型案例、下一步工作打算。

《给 XX 同志来信情况》上报前须送局综合指导处室核文，



由局主要领导审签后呈报省委、省政府主要领导。《X 月份来信情况》由分管领导审签后，交局办公室按规定范围印发分送。

（二）交办和转送。是指将群众来信提出的信访事项交办、转送有权处理的机关、单位处理。上一级信访工作机构交办或转送的信件必须逐级交办或转送。

1. 领导批示信件。采用交办方式，由专人负责办理。按照领导批示要求，起草纸质交办函，附领导批示信件原件一并呈送局综合指导处室核文，局主要领导审签后，交局办公室按照程序和要求发文。领导批示信件不登记录入网上信访信息系统，由专人建立台账，同领导批示信件原件一并留存。

2. 信访信息系统登记信件。按照《信访工作条例》第二十二条规定，明确责任主体，区分情况，在 15 日内交办或转送有权处理的机关、单位办理。

（1）扬言、紧急类来信，按照急事急办原则先行登记处理，按照局《关于群众信访活动中可能造成影响的重大紧急信访信息处理暂行办法》要求，及时将原信“电话+传真”交办给有关市（区）信访部门或相关部门，提出工作要求，处理过程须做好登记，必要时可录入信访信息系统。



（2）明显有组织串联迹象、一段时期内反映内容相同或相近的大批来信，以及重点利益诉求群体的联名来信，及时报告并交办有权处理的机关、单位办理。

（3）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，直接交办或转送有权处理的机关、单位办理。涉法涉诉类信件，转送相应的政法部门依法处理。

（4）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，交办或转送下级信访工作机构交由有权处理的机关、单位办理。

对交办的信访事项或转送的重要信访事项，需要反馈办理结果的，要求有权处理的机关、单位在指定办理期限内反馈结果，交办的信访事项要提交办结报告。

3. 重大活动、重要会议等特殊时期期间的来信，按相关要求办理。

4. 检举控告信件。检举控告国家公职人员的来信，由负责办理此类信件的专职人员按照管理权限，将原信和来信专用转办单、转送列表一并通过挂号信形式转送有关纪检监察机关依规依纪依法处理。检举控告村、居委会（两委）干部的，在信访信息系统中直接交办或转送下级信访工作机构交由有关纪检



监察机关依规依纪依法处理。对反映省信访局干部问题的来信，登记后送局机关纪委办理。

（三）告知和回复。具备告知、回复条件的，可视来信内容和来信人的具体情况，分别采取手机短信、书面、电话等方式予以处理。

1. 告知。是指在信访事项受理、办理过程中，将有关事项告诉来信人知晓。凡《信访工作条例》规定应当告知且具备告知条件的来信，都应告知。主要包括：

（1）不予受理告知

对已经受理或正在办理，已作出处理、复查意见且在请求复查、复核期限内，来信人又重复来信提出同一信访事项的，不予受理。

（2）不再受理告知

对复核意见不服，来信人又以同一事实和理由重复提出投诉请求的，不再受理。对处理、复查意见不服且未在规定期限内提出复查、复核申请的，不再受理。

不予受理、不再受理，应及时向提供具体联系方式的信访人告知有关情况。

2. 回复。是指对部分咨询类或建议意见类来信给予解释说



明、鼓励肯定，对部分问候、祝福、感谢类来信给予礼节性回复等。凡来信人联系方式清楚具备回复条件的，均应酌情回复。回复内容要符合党的路线方针政策和国家法律法规，有针对性和说服力。

（四）抄送。主要是抄请相关机关、单位知悉相关情况，并指导督促基层党组织和基层单位继续做好疏导教育、矛盾化解和帮扶救助等工作。

对直接回复、不予受理告知、不再受理告知、存的方式办理的来信，可采用抄送方式办理。

（五）留存。对相关机关、单位已经受理或正在办理过程中，且已作出告知，信访人仍以同一事实和理由继续反映同一事项的来信，以及内容不清的来信，反复恶意反映同一诉求的来信，作“存”处理。存信按地区、来信时间有序打包，交局办公室集中存放，定期销毁。

（六）统计分析。安排专人负责，每月按时统计分析《给XX同志来信情况》和《X月份来信情况》中所需数据，并于每月10日前送处室负责人审核后报局分管领导和主要领导审签。

专项活动统计分析任务，按相关规定要求完成。

六、督查督办



督查督办工作要严格执行《信访工作条例》和省信访局有关督查督办工作的规定，按照突出重点、注重实效、确保质量、狠抓落实的要求进行。

建立“谁首次办理、谁跟踪督办”的日常督查督办工作机制，首次经办人员要履行第一督办人责任，对有权处理机关、单位，在规定的期限内，出现下列情形予以督办：

1. 应当受理、办理，而未受理、办理的；或者违反信访工作规定受理、办理的；
2. 应当处理（复查、复核）而未处理（复查、复核）的；
3. 应当出具受理（不予受理/不再受理）告知书、处理（复查、复核）意见书而未出具的；
4. 来信人请求事实清楚，诉求合理合法，不予支持；
5. 信访事项办理过程中，存在推诿、敷衍、拖延或弄虚作假的；
6. 拒不执行信访处理意见的；
7. 群众评价不满意且合理诉求处理不到位的；
8. 其他需要督办的情形。

督查督办主要采取网上督办、电话督办、发函督办、视频督办、召开协调会等形式进行。



根据工作需要，办信处提出实地督查信访事项建议，按程序报批后可组织实地督查督办，推动问题解决，矛盾化解。

七、审核报结

（一）审核材料内容。对交办信访事项的汇报材料，经办工作人员要严格按照规定审核。汇报材料应包括市级信访工作机构的审核报告，县级信访工作机构的审核报告，承办机关、单位的办理情况报告并附《信访事项受理告知书》《信访事项处理意见书》《送达回证》及其他相应的证明材料。如有延期的，还需附上《延期办理告知书》。

（二）审核要求和程序。办理情况报告应当事实清楚、定性准确、适用法律法规和政策正确、处理意见恰当、程序规范、手续完备。对符合结案要求的，按规定及时上报或归档；不符合结案要求的，按规定提出明确补办意见，要求承办机关、单位重新办理或补报材料。因故不能按期上报的，应督促承办机关、单位在报结期限内出具延期报告或进展情况报告，经处室负责人签署意见后报局分管领导审批。

对省委、省政府领导同志批示信件，收到承办机关、单位报结材料后，经办人员要严格审核，及时起草报告，依照相关程序送局综合指导处室核稿、局主要领导审签后，严格按照规



定时限和规定要求上报省委、省政府领导同志，相关附件一并上报。需要延期上报的，报局主要领导审批后报省委、省政府办公厅。

八、档案管理

对领导批示信件的原件、报结材料、交办函和督办函、回复函的原稿，已经审核结案的报告和材料，《人民信访摘报》，给省委、省政府主要领导来信情况，每月来信情况，半年、全年给省委、省政府及领导来信办理情况的报告，月统计分析报表等，安排专人统一收集、整理、归档，妥善保存。

九、工作纪律和保密要求

办信工作人员要严格遵守省信访局各项工作纪律，要在《信访工作条例》规定时限内及时办理群众来信；严格执行局机关党风廉政工作规定和办信工作廉政风险点防控措施等，不得利用工作上的便利及领导的名义，办理人情信、关系信；不得私自扣留、擅自处理随信寄来的钱物；不得通过机要通信和机要文件交换发送私人信件和物品等。办信工作人员与信访事项或来信人有直接利害关系的，应当回避。

办信工作人员要严格遵守保密规定，不得向无关人员扩散来信内容；不准擅自将信件带出机关；不得将检举控告来信材

料及有关情况透露或者转给被检举、揭发的人员或者单位。省委、省政府领导同志有关信访工作和信访材料的批示，以及来信统计数据等，未经批准，不得对外提供。