法律资讯

社会矛盾化解
业务研究委员会

2022年9月第9期

《社会矛盾化解法律资讯》编委会

主 编： 江净

副主编： 黄淑红 顾崑涛 陆俐莎

编 委：（按姓氏拼音）

蔡伯芝 陈 洁 邓秀华 窦贤尚 傅 兵 樊亮生

管华洁 高建华 顾晓燕 管 瑜 洪雨颀 蒋照军

乐 佳 李 健 刘 璐 吕 梅 刘 鹏 李 杨

倪康生 彭惠英 彭小玲 邱贵融 秦良林 王海虹

吴鸥翔 王长友 夏娟红 徐元冠 殷杰敏 应少白

章大卫 钟 建 张 琳 张 倩 张胜道 张 伟

周文革

本期编辑： 张王艳

联系邮箱： zhang.wangyan@i-xinmin.com

目录

一、行业动态

- 1、李文章在宁夏调研督导时强调深入学习贯彻习近平总书记重要指示精神以优异成绩迎接党的二十大胜利召开……………1
- 2、上海：龚正到浦东新区开展调研和家访……………3
- 3、市信访办召开加强组织观念专题教育动员会议……………4
- 4、王剑华到长宁区作《信访工作条例》专题辅导报告…6

二、法律法规

- 1、《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》……………7
- 2、《国家信访局办理群众来信工作规则》……………11
- 3、《国家信访局关于印发《信访事项网上办理工作规程》
的通知》……………14

李文章在宁夏调研督导时强调

深入学习贯彻习近平总书记重要指示精神

以优异成绩迎接党的二十大胜利召开

国家信访局 8月9日

8月3日至6日，国务院副秘书长、国家信访局局长李文章到宁夏回族自治区调研督导信访工作，推动学习贯彻习近平总书记关于信访工作重要指示精神、第九次全国信访工作会议精神 and 《信访工作条例》，督促治理重复信访、化解信访积案专项工作，并强调全力做好党的二十大信访工作。

李文章一行先后到西吉县、隆德县、原州区古雁街道小川子社区、闽宁镇综合治理中心、大武口区万盛社区、兴庆区矛盾纠纷调处化解中心，调研了解推进基层社会治理、矛盾源头预防化解情况，到银川市、石嘴山市、固原市信访局抽查重要信访事项办理、信访工作基础业务和重复信访治理专项工作进展情况，并召开座谈会，听取自治区信访局和有关部门工作情况汇报，交流意见建议。并与自治区党委书记梁言顺、政府主席张雨浦及自治区领导陈雍、王刚、杨东交换了信访工作意见。

李文章对近年来宁夏回族自治区信访工作给予充分肯定。他指出，宁夏回族自治区党委和人民政府始终把信访工作摆在重要位置，党委常委会、政府常务会专题传达习近平总书记关于信访工作的重要指示批示精神，学习贯彻第九次全国信访工作会议和《信访工作条例》精神，研究部署信访工作。自治区领导带头下访、包案化解信访积案，将治理重复信访、化解信访积案专项工作纳入“平安宁夏建设”考核范围，督促落实“五包”、“五定”职责，制定了全国首部《信访工作地方标准》，出台《关于在全区乡镇（街道）建立信访工作联席会议机制的指导意见》，创造了信访代办、“五调联动”、“两师三员”等一批宁夏版本的新时代“枫桥经验”，信访基础业务扎实、效果很好。

李文章强调，要深入学习贯彻习近平总书记关于信访工作的重要指示批示和第九次全国信访工作会议精神，进一步提高政治站位，牢记信访工作“为民解难、为党分忧”的政治责任，胸怀“国之大者”，深刻认识信访工作的政治性和人民性，深刻认识做好当前信访工作的极端重要性，牢记信访工作是了解社情民意和为政得失的重要窗口，切实把习近平总书记和党中央、国务院的亲切关怀转化为做好信访工作的强大动力。要持续推动《信访工作条例》落地见效，进一步加大学习宣传贯彻力度，推动《条例》进乡村、进社区、进学校、进企业、进单位，引导各级领导干部学习主要内容，督促各级信访干部熟练运用，持续推进相关文件立改废释纂工作，建立完善信访业务配套措施，推动信访法治化、规范化建设不断取得更大成效。要强力推进重复信访治理专项工作既定目标，进一步压实各方责任特别是领导干部包案化解责任，通过采取提级包案、公开听证、联合接访等方式，一体推进解决问题、帮扶救助、思想疏导，及时就地解决群众合理合法诉求，切实提升一次性化解率和群众满意率，确保完成今年化解既定目标。要坚定不移抓好党的建设和信访干部队伍建设，结合党史学习教育常态化长效化，加强干部日常教育管理，建设一支对党忠诚可靠、恪守为民之责、善做群众工作的高素质信访干部队伍，为全国改革发展稳定大局作出新的更大贡献，以优异成绩迎接党的二十大胜利召开。

上海：龚正到浦东新区开展调研和家访

解放日报 9月13日

上海市委副书记、市长龚正昨天在浦东新区开展调研和家访时指出，要深入贯彻落实习近平总书记重要讲话和指示批示精神，深入开展“防疫情、稳经济、保安全”大走访、大排查，在市委坚强领导下，坚持以人民为中心，坚持法治思维引领，持续压实工作责任，用心用情用力做好群众工作，更好了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心，持续增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

根据群众来信反映的情况，龚正先后来到六里新村、三林镇，与街镇、居委干部一起研究群众意见诉求，实地调研设施现状，并就推动问题解决与相关区、部门负责同志深入交流。龚正指出，信访是党和政府联系群众的纽带和桥梁，在回应社会关切、推动问题解决等方面发挥着重要作用。下转 3 版（上接第 1 版） 各级政府部门要注重倾听群众心声和意见建议，推动各项政策不断完善、政府工作持续改进。要把资源力量向基层集聚，把理念提升、机制创新、制度完善和科技应用结合起来，推动依法、及时、就地解决群众合理诉求，把矛盾化解在基层和萌芽状态，实现“治已病、防未病”，促进社会和谐稳定。

市领导还结合群众关切，实地察看零星地块旧改、区域路网建设等情况，就持续推进“两旧一村”改造、改善居民居住条件，加快区区道路对接、破解交通“梗阻”等，听取基层干部的意见建议。龚正指出，要深入贯彻落实人民城市重要理念，坚持问题导向，紧扣人民群众的急难愁盼问题，加强政策供给，破解民生难题，补齐民生短板，持续提升公共服务设施水平，更好满足人民对美好生活的向往。

市信访办召开加强组织观念专题教育动员会议

上海信访发布 8月30日

8月30日上午，市信访办召开加强组织观念专题教育动员会议，进一步激励全办党员干部坚守信访工作“为民解难、为党分忧”的政治责任，更加自觉地牢记初心使命、开创发展新局，以实际行动迎接党的二十大胜利召开。市信访办主任、机关党委书记王剑华主持会议并讲话。

王剑华表示，强化组织观念意义重大。严密的组织体系是我们党不断成长壮大的根本保证，一滴水汇入江河才有磅礴的力量，一个人离开组织就会成为断线的风筝。全办党员要坚持以人民为中心，涵养为民造福的情怀，把民之所望作为政之所向，用真情实意走进百姓心扉，用真抓实干诠释公仆内涵，办好惠民利民的实事，锤炼做群众工作的本领，坚持对待群众讲真心、帮助群众讲热心、依靠群众讲诚心，心往一处想、智往一处谋、劲往一处使，冲锋在前、撤退在后，担负起时代赋予共产党人的历史使命。

王剑华指出，强化组织观念要突出重点。思想上认同组织，坚定至真至纯的信念，政治上依靠组织，迈实紧紧跟随的步伐，工作上服从组织，强化不折不扣的执行，感情上信赖组织，扣紧同心同向的纽带。要把坚定理想信念作为检验党性的试金石、引领事业的指向标，始终保持政治信仰不变、政治立场不移、政治方向不偏。要始终不忘初心、牢记使命，从优秀共产党员的政治灵魂、精神风骨中汲取精神养料，不断筑牢信仰之基、补足精神之钙，确保永不褪色。要坚持感党恩、听党话、跟党走，努力把爱党之情转化为为民谋利的公仆情怀，把忧党之心转化为为党增辉的实际行动，把兴党之责转化为群众赞誉的工作业绩。

王剑华强调，强化组织观念要落到实处。党员领导干部要坚持“时时放心不下”、心中常常牵挂，保持奋发有为的状态，发扬求真务实的工作作风，带

领全体党员干部齐心协力、顽强拼搏。青年干部要树立和践行正确的政绩观，始终把老百姓的安危冷暖放在心上，把造福人民作为最根本的职责，想群众之所想，急群众之所急。全办党员干部要增强自身本领，准确把握《信访工作条例》的核心要义和基本要求，不断提高信访事项办理质效，深化“家门口”信访服务体系建设，推动人民建议征集更好践行全过程人民民主，提高市民服务热线党委政府“总客服”服务品质，深化“上门办信”工作，提高网上信访、掌上信访便捷性，夯实信访业务基本功，进一步提高群众的感受度满意度，以实际行动迎接党的二十大胜利召开。

市信访办全体在职在编干部参加会议。

王剑华到长宁区作《信访工作条例》专题辅导报告

上海信访发布 8月18日

8月18日下午，2022年长宁区局处两级党委（党组）理论学习中心组联组学习会举行，市信访办主任王剑华作《信访工作条例》（以下简称《条例》）专题辅导报告。长宁区委书记王岚，区委副书记、区长张伟等区四套班子领导出席会议，区委常委、政法委书记孙嘉丰主持会议。

王剑华从《条例》制定出台的背景和重大意义、《条例》制定出台的过程、全面准确把握《条例》的主要内容、深入贯彻《条例》的重点工作四个方面，结合实际工作，作了专题培训。他指出，《条例》的颁布实施，是贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要指示精神的重大成果，是践行以人民为中心的发展思想、维护群众合法权益的必然要求，是加强和改进新时代信访工作、推动信访工作科学化、规范化发展的战略举措，是推进国家治理体系和治理能力现代化的客观需要。要准确把握《条例》的核心要义，更好推动《条例》贯彻落实，带着感情做好送上门来的群众工作，将抓好《条例》学习宣传贯彻到各项具体工作中，以实际行动迎接党的二十大胜利召开。

孙嘉丰表示，要以学习贯彻落实《条例》为新契机，进一步强化责任担当，充分发挥区和街镇信访工作联席会议机制作用，夯实基础业务能力，提升人民建议征集能级，做深做细群众工作，努力推动长宁信访工作高质量发展。

长宁区各部委办局、各人民团体、各街镇、区属国有企业党政主要负责同志在主会场参加会议，各街镇等相关负责同志在分会场同步参加。

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

国家信访局 6月7日

各省、自治区、直辖市信访局（办）、新疆生产建设兵团信访局，中央和国家机关各部委、中央军委政治工作部、有关人民团体信访局（办、处），中央管理的有关国有重要骨干企业信访处（办）：

为贯彻落实《信访工作条例》，国家信访局研究修订了《信访事项办理群众满意度评价工作办法（试行）》。现予以印发，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）同时废止。

国家信访局

2022年5月9日

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国家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、单位应当依托国家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，依托国家信访信息系统，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。

国家信访局对纳入评价范围的来信、来访事项，采取短信、邮寄、告知等方式向信访人提供查询码，信访人凭查询码登陆国家信访局门户网站查询、评价；对信访人未留手机号码的来信、来访事项，逐级转交后，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，并告知查询码。

国家信访局登记受理的、应当纳入评价范围的网上信访事项，信访人通过注册账户查询、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国家信访信息系统，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。国家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 各省（自治区、直辖市）和新疆生产建设兵团，中央和国家机关信访部门可以参照本办法制定满意度评价工作细则。

第十六条 本办法由国家信访局负责解释。

第十七条 本办法自印发之日起试行。

国家信访局办理群众来信工作规则

国家信访局 6月8日

第一章 总则

第一条 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》、“三定方案”及中央领导同志有关要求，结合新时代信访工作特点和信访工作实际，制定本规则。

第二条 本规则主要适用于公民、法人或者其他组织的来信。

第三条 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。

第二章 受信范围

第四条 国家信访局负责办理国内群众和境外人士写给中共中央、国务院，中央政治局委员，中央书记处书记，国家主席、副主席，国务院总理、副总理、国务委员（以下简称中央领导同志）以及中共中央办公厅、国务院办公厅和本局的来信。

第五条 本规则所称“来信”，主要包括信函、贺卡、明信片、汇款单、包裹等。

第六条 工作人员对邮政或其他渠道的来信进行签收，做到件件留痕，有据可查。

第三章 来信登记

第七条 办信人员在国家信访信息系统中登记处理群众来信，确保基本数据准确、完整。

第八条 对本机构初次来信，要做到应扫描尽扫描，件件留痕。

第九条 办信人员要在来信首页右上角空白处加盖当日收信专用戳记，戳记印迹要端正、清晰。

第四章 来信办理

第十条 群众来信登记完毕后，要按照《信访工作条例》第二十二条规定，区分情况，在15日内采取不同方式办理。有紧急事项的要及时妥善处理。

第十一条 办理群众来信的基本方式有：上报、转送、交办、通报、告知、回复、抄送、拒收退回等。

第十二条 上报主要是向中央领导同志反映有重要参考价值的来信信息，为中央领导同志科学民主决策服务。

第十三条 转送、交办主要是将群众来信提出的信访事项转送、交办有权处理的机关、单位处理。

第十四条 通报主要是向地方党委、政府、信访工作联席会议和中央有关部门通报群众来信反映比较突出、集中或带有地区性、倾向性、苗头性的问题，提出进一步改进工作、完善措施的相关建议。

第十五条 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。

第十六条 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。

第十七条 拒收退回主要是指将汇款单、包裹以及来信夹带的钱款、证件、贵重物品等退回来信人。其余来信不予退回。

第十八条 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重复反映同一事项的来信，以及内容不清等来信，作“存”处理。

第十九条 重要来信事项，按照审阅审批职责权限送审，并采取相应的公文形式进行处理。

第五章 督查督办

第二十条 督查督办工作严格执行《信访工作条例》和国家信访局有关督查督办工作的规定。

第二十一条 对发现有《信访工作条例》第四十条、四十三条规定情形的，及时督办，提出改进工作的建议。

第二十二条 督查督办主要采取网上、电话、发函、视频、约谈等方式进行。

第二十三条 根据工作需要，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。

第六章 工作纪律和保密要求

第二十四条 办信人员要严格遵守国家信访局各项工作纪律，在《信访工作条例》规定时限内及时办理来信，不得擅自处理随信寄来的钱款、有价证券等物品。办信人员与信访事项或来信人有直接利害关系的，应当回避。

第二十五条 办信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。来信统计数据等，未经批准，不得对外提供。

国家信访局关于印发《信访事项网上办理工作规程》 的通知

国家信访局 6月20日

各省、自治区、直辖市和计划单列市、新疆生产建设兵团信访局（办），中央和国家机关各部委、中央军委政治工作部、有关人民团体信访局（办、处），中央管理的有关国有重要骨干企业信访处（办）：

为贯彻落实《信访工作条例》，国家信访局研究修订了《信访事项网上办理工作规程》。现予以印发，请结合实际抓好落实。原《信访事项网上办理工作规程（试行）》（国信发〔2015〕29号）同时废止。

国家信访局

2022年4月30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、提出的意见建议以及相应的事实、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规定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

第二十三条 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、复查意见书、复核意见书及日期等。

第二十四条 对纳入评价范围的来信、来访事项，采取短信、邮寄、告知等方式向信访人提供查询码，信访人凭查询码登陆国家信访局门户网站查询、评价；对信访人未留手机号码的来信、来访事项，逐级转交后，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，并告知查询码（告知书模板见附件10）。

对纳入群众满意度评价的网上信访事项，信访人通过注册账户查询评价。

第七章 附 则

第二十五条 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。

第二十六条 本规程附件所列文书模板供各机关、单位作范本参考。

第二十七条 本规程由国家信访局负责解释。

第二十八条 本规程自2022年5月1日起施行。