

国家信访局办理群众来信工作规则

第一章 总 则

一、为规范办理群众来信工作，恰当处理群众来信，根据《信访条例》《国家信访局主要职责内设机构和人员编制规定》及领导同志有关要求，结合新时期信访工作特点和办理群众来信工作实际，制定本规则。

二、办理群众来信工作坚持属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合；诉讼和信访分离，依法分类处理信访诉求；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、接受监督的原则。

三、办信工作人员要牢记为民宗旨，发扬务实作风，严格依法按政策办事，认真履行岗位职责，勤奋敬业，甘于奉献。

四、本规则所称“来信”，包括信函、电报、传真、贺卡、明信片、汇款单、包裹等。

第二章 工作职责

五、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、国务委员以及中共中央办公厅、国务院办公厅和本局的来信。

六、国家信访局负责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；转送、交办来信提出的信访事项，督促检查重要信访事项的处理，推动依法及时就地解决群众合理诉求；向地方党委、政府和中央有关部门通报反映突出、集中或带有倾向性、苗头性的问题，推动矛盾化解在基层和萌芽状态；指导检查地方和部门办信工作，推动全国办信工作水平提升；承办中央领导同志交办的其他事项。

第三章 办信工作程序

七、办信工作人员按照职责分工处理群众来信，收到来信后应当及时拆阅，启封后应当保持来信材料的完整，有紧急事项的要及时妥善处理。

八、办信工作人员要严格按照办信工作要求和国家信访信息系统操作程序，及时登记原信基本情况，确保基本数据准确、完整。

九、办信工作人员登记原信后，要按照《信访条例》第二十一条规定，区分情况，在 15 日内采取不同方式及时办理。办理群众来信的基本方式有：上报、转送、交办、通报和告知。

十、具备回复条件的群众来信，应予回复。给来信群众

回复，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。

十一、对汇款单、包裹以及信件中夹带的钱款、证件、贵重物品等，办信工作人员可以直接拒收退回或登记后退回来信人。其余来信不予退回。

十二、已告知过不予（不再）受理，而信访人仍以同一事实和理由继续反映的来信，以及内容不清来信，作“存”的处理。

十三、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。公文种类主要有报告、通报和函。

第四章 督查督办

十四、督查督办工作要严格执行《信访条例》的规定，按照突出重点、注重实效、确保质量、狠抓落实的要求，坚持日常督办与实地督查相结合，做到督办事项件件有着落、事事有结果。

十五、建立“谁首次办理、谁跟踪督办”的日常督查督办工作责任制，首次经办人员对转送、交办的信访事项，要通过国家信访信息系统及时检查有关地方和部门办理情况，对有《信访条例》第三十六条规定情形之一的，应当及时督办。

十六、根据督办信访事项的不同情况和工作需要，可以

采取电话督办、发函督办、约谈督办和实地督查等方式进行。

第五章 档案管理

十七、严格按照档案管理有关规定，做好来信档案的收集、整理、归档等工作。

第六章 工作纪律和保密要求

十八、办信工作人员要严格遵守国家信访局各项工作纪律，在《信访条例》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。

十九、办信工作人员要严格遵守《国家信访局保密规定》《信访工作国家秘密范围的规定》和《国家信访局保密要害部门部位保密管理暂行办法》，不得向无关人员扩散来信内容，不准擅自将信件带出机关；中央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，不得向无关人员泄露或传播。