

信访事项简易办理办法（试行）

第一条 为进一步深化信访工作制度改革，推动及时就地解决信访问题，根据《信访条例》和《信访事项网上办理工作规程（试行）》等规定，结合工作实际，制定本办法。

第二条 信访事项简易办理是指各级信访工作机构和行政机关按照工作职责，针对诉求简单明了的信访事项，简化程序，缩短时限，更加方便快捷地受理、办理。

第三条 信访事项简易办理应当遵循依法依规、简便务实、灵活高效的原则。

第四条 下列初次信访事项适用简易办理：

- （一）事实清楚、责任明确、争议不大、易于解决的；
- （二）提出咨询或意见建议、表达感谢，可以即时反馈的；
- （三）涉及群众日常生活、时效性强，应当即时处理的；
- （四）行政机关已有明确承诺或结论的；
- （五）其他可以简易办理的。

第五条 下列信访事项不适用简易办理：

- （一）上级信访工作机构、行政机关交办的；
- （二）可能对信访人诉求不予支持；
- （三）已经进入或依法可以通过法定行政程序处理的；
- （四）涉及多个责任主体或集体联名投诉的重大、复杂、

疑难等不宜简易办理的。

第六条 信访事项是否适用简易办理，由有权处理的行政机关决定，县级以上信访工作机构和上级行政机关可以提出简易办理建议。

第七条 县级以上信访工作机构和上级行政机关对提出简易办理建议的信访事项，可以通过信访信息系统直接转送有权处理的行政机关，并抄送下一级信访工作机构；不具备直接转送条件的，各中间层级单位应当依次在收到信访事项之日起 1 个工作日内通过信访信息系统完成转送。

第八条 对适用简易办理的信访事项，有权处理的行政机关应当在收到之日起 3 个工作日内决定是否受理。可以当即决定的，应当当即告知信访人。

除信访人要求出具纸质受理告知书的，可以当面口头或通过信息网络、电话、手机短信等快捷方式告知信访人。告知情况应当录入信访信息系统。

第九条 对适用简易办理的信访事项，有权处理的行政机关应当在受理之日起 10 个工作日内作出处理意见。可以当即答复的，应当当即出具处理意见。

除信访人要求出具纸质处理意见书的，可以通过信息网络、手机短信等快捷方式答复信访人。答复情况应当录入信访信息系统。

第十条 有权处理的行政机关在办理过程中，发现不宜简易办理或简易办理未妥善解决的，应当经本机关负责人批准，按《信访条例》规定的普通程序继续办理。属上级信访

工作机构或者行政机关提出简易办理建议的，应当向提出建议的单位反馈情况并说明理由。

按《信访条例》规定的普通程序继续办理的信访事项，办理时限从按照简易办理程序受理之日起计算。

第十一条 县级以上信访工作机构和行政机关应当对简易办理工作加强指导和监督。对可以简易办理的信访事项推诿拖延，或者以简易办理为名损害信访人权益的，要督促限期改正；造成严重后果的，依法依规追究信访工作责任。

第十二条 本办法由国家信访局负责解释。

第十三条 本办法自 2016 年 7 月 1 日起施行。