

中央和国家机关信访事项 受理办理工作有关规定（试行）

根据中央有关文件精神 and 国务院《信访条例》等法规，结合工作实际，就中央和国家机关信访事项受理办理工作作出如下规定。

一、信访事项的登记

（一）中央和国家机关信访工作机构收到信访人通过来信、来访、网上信访等形式提出的信访事项，均应及时登记。

（二）信访事项登记应客观真实、准确规范，包括信访人基本情况、反映事项概况、受理办理过程等相关要素。

（三）信访事项登记录入系统应与国家信访信息系统互联互通，并应实现全系统的网络联通。

（四）对发现的重大紧急信访信息，应在第一时间妥善处置。

二、信访事项的受理

（一）中央和国家机关信访工作机构按照诉讼与信访分离的原则，负责受理本机关职能职责范围内的信访事项。受理后应以书面、手机短信、电子邮件等适当方式告知信访人。

（二）对检举、揭发类事项，应按照纪检监察工作相关规定和干部管理权限处理。

（三）信访事项有以下情形之一的，不予（再）受理：

1. 不属于本机关职能职责范围的；

2. 采取走访形式，但跨越应当受理的本级和上一级机关反映的；

3. 在规定的办理时限内再次提出的；

4. 未在规定时限内提出复查、复核申请，信访人仍就同一事项重复信访的；

5. 其他属于不予（再）受理范围的。

（四）对不予（再）受理信访事项，应采取书面、手机短信、电子邮件等适当方式告知信访人，并引导信访人依照有关法律、行政法规规定程序向有关机关提出。不予（再）受理告知书只出具一次。

（五）对不予（再）受理信访事项，不得转送其他中央和国家机关及地方人民政府信访工作机构。

（六）对国家信访局转送或交办的下列信访事项，相关中央和国家机关应予受理：

1. 属相关中央和国家机关本级职责范围的；

2. 涉及党和国家有关重要工作的意见建议，应送相关机关参考的；

3. 涉及地方基层单位，但属垂直管理的机关职责范围的；

4. 其他应转送相关中央和国家机关处理的。

（七）对涉及公安机关、司法行政机关的涉法涉诉信访事项，国家信访局转同级政法机关依法处理。

（八）涉及两个或者两个以上中央和国家机关职能职责的信访事项，由所涉及的机关协商受理；协商未能达成一致

意见的，可提请国家信访局协调。

三、信访事项的办理

（一）对本机关职责范围内的信访事项，按照法定职责分类办理：

1. 应通过行政处罚、行政调解、行政裁决、行政确认、行政救助、技术鉴定、行政监察等法定途径处理的，按法定程序办理。

2. 应进入信访事项办理程序的，按照规定作出处理，并书面答复信访人。适用简易程序办理的，应按《信访事项简易办理办法（试行）》处理。信访人对中央和国家机关作出的处理意见不服，仍以同一事实和理由提出信访事项的，不再受理。

（二）对应由下级机关处理的信访事项，直接转送下级机关信访工作机构，需反馈办理结果的，应明确办理期限。

（三）对信访人反映的重要情况和有价值的建议、意见，应当认真研究论证，积极采纳，并回复信访人。

（四）对问题比较重要或情况比较复杂、涉及多个部门的，提请国家信访局协调处理。

（五）在大规模聚集上访处置中需要启动联合接访工作机制时，涉及的中央和国家机关应选派相应职级、熟悉政策的干部参加，做好政策解释等工作。

四、信访事项的督办跟踪

（一）中央和国家机关信访事项受理办理情况纳入群众满意度评价，逐步在网上实现信访事项的可查询、可跟踪、

可督办、可评价。

（二）对转交下级机关办理的信访事项，应及时督查督办；对下级机关的信访事项受理办理工作，应加强指导。

（三）对信访人反映带有普遍性、政策性的问题，应进行综合分析，加强调查研究，提出改进工作和完善政策的意见建议。

五、其他

（一）有关人民团体、事业单位，中央管理的国有企业参照执行。

（二）本规定自 2017 年 1 月 1 日起施行。