

国家信访局关于让群众 “最多访一次” 的办法（试行）

本办法所称“最多访一次”，是指国家信访局对登记的全系统初次申诉求决、意见建议类信访事项（不含匿名），实行首办负责制，马上办、简易办，及时回应群众关切，推动有权处理机关依法及时解决群众合理诉求，最大限度减轻群众“访累”。

一、登记环节。 对上述范围内的信访事项，经办人应当日接收、当日处理、当日回复信访人。

回复内容应准确具体，增加个性化内容，体现信访工作温度。对程序性受理并转交相关地方和部门处理的事项，告知转交去向，请信访人耐心等待办理结果；对不予受理事项，解释不予受理依据，指明反映诉求的具体途径。

回复一般采取手机短信、电话、回信等方式。对预留手机号码的，通过手机短信实时推送告知书内容；对预留固定电话号码的，通过电话回复；对未留电话号码但地址详细的，通过信件回复；对通过移动端信访的，可同时通过微信、手机 APP 等方式回复。

二、办理环节。 对转送、交办、督办事项，经办人全程跟踪、及时督办、一盯到底。

坚持易事快办、急事急办、特事特办，对事实清楚、责任明确、易于解决的事项，最长不超过 10 个工作日办结；

对时效性强的事项，即时办结。

信访事项办理过程和结果实时告知信访人。

三、回访环节。 信访事项办结后，经办人及时进行电话回访，核实办理情况，引导信访人进行满意度评价。对评价不满意的，区分不同原因，有针对性地做好工作。对回访中发现的问题，督促相关地方和单位限期整改。

四、督查环节。 对督办后实体问题仍未解决的，推送督查室督查督办，对典型事项进行实地督查。

五、考核环节。 登记办理初次信访事项一次性化解情况纳入对工作人员的绩效考核。

六、问责环节。 对未按规定处理初次信访事项的，视不同情形及造成的后果，对责任人进行问责。

本办法自 2019 年 5 月 1 日起试行。