

国家信访局关于 进一步加强和规范信访统计工作的意见

信访统计是信访工作的重要组成部分，是信访业务建设的一项基础性工作，是实现信访工作科学决策和有效管理的重要手段。随着信访工作制度改革的深入推进和形势任务的发展变化，信访统计在制度体系、工作规范、分析应用等方面存在的不适应问题更加凸显。为进一步加强和规范信访统计工作，更好地发挥信访统计在研判形势、服务决策、指导工作等方面的重要作用，提出以下意见。

一、加强和规范信访统计工作的总体要求

认真贯彻落实中央关于信访工作制度改革和信访法治化建设的部署要求，紧紧围绕信访工作职能、作用和任务，立足信访工作实际，加强制度建设，强化总体设计、完善指标体系、改进统计方法，形成科学规范、衔接配套、高效实用的统计制度体系；规范统计业务，严格执行统计制度、强化数据质量管理，不断提高统计数据的及时性、准确性、全面性；强化分析应用，通过数据整理、挖掘、加工，深入分析研究，总结规律，指导实践，最大限度发挥信访统计数据的效用，更好地服务党委政府科学决策、服务社会和群众、服务信访工作特别是信访工作制度改革。

二、进一步完善信访统计制度体系

着力改进和完善当前信访统计制度、指标体系、统计方

法等与形势和任务不相适应的问题。一是加强统计总体设计。要从目前只注重来信、来访、网上信访登记的平面静态数据统计，逐步向涵盖信访工作全过程的立体动态数据统计转变，实现对信访事项受理、办理、督办、复查复核、办结以及满意度评价等各环节的统计。二是强化统计基础设计。要切实加强对现行统计报表制度的分析研究，以国家信访信息系统为依托，兼顾业务操作便利、高效和分析研究全面、精准的要求，统一设计来信、来访、网上信访等相关业务的登记内容，确保“项目清楚、指标明确、满足需求”。三是健全完善统计指标体系。各级信访工作机构可根据分析研究的需要，从反映基本情况、综合分析形势、专题研究问题等角度，从数量、结构及其增减变动情况入手，设置统计指标及相关分组。四是改进信访统计方法。各级信访工作机构要不断改进和完善信访数据逐级汇总上报的方式方法，充分利用国家信访信息系统做好数据的汇总、加工、整理和开发应用工作，适时开展临时性调查，以抽样调查、典型调查、重点调查等多种方法和手段深入了解相关情况。

三、进一步规范信访统计业务

各级信访工作机构要把规范化建设作为当前信访统计工作的重中之重。一是严格执行国家信访统计报表制度。统一按照国家信访统计数据报表的表式要求、质量要求报送数据报表，不得自行更改报表格式和内容；严格按照报送时限要求逐级上报，不得迟报、拒报。二是严格执行统计标准。必须严格按照国家信访局新修订的《信访事项内容分类》界

定信访事项内容分类，确保分类准确。统计标准体系要根据工作实际和需要，不断健全完善。三是统一统计口径和指标解释。要按照国家信访局印发的《信访业务术语》，进一步细化相关统计口径和指标解释，明确相关统计项目、统计指标的内涵外延、口径范围及计算方法等。四是统一工作平台。充分依靠和应用国家信访信息系统开展信访统计，建立畅通、安全、便捷的数据传输渠道，实现以国家信访信息系统为依托的快捷高效的信访统计工作体系，确保统计报表按时上报，做到数据网上采集，可查询、可追溯。五是严格资料管理。进一步加强基础数据收集工作，及时、完整、准确地做好统计台账，建立原始记录、统计台账、统计报表三者之间的对应关系；加强数据传输、提供、使用、公开等的管理，严格遵守相关保密规定。

四、进一步提升信访统计质量管理水平

各级信访工作机构要把统计数据的质量作为一项重要的基础性工作来抓，建立健全统计数据质量审核、数据评估、业务评价等管理制度。一是强化源头数据的质量管理。严格按照信访事项的原始记录，执行统一的标准和口径，把来信、来访、网上信访等基础数据全部完整录入国家信访信息系统，确保数据真实、完整、全面、准确，不得少登、漏登、错登，不得瞒报。加强经常性的监督检查，对迟报、错报、虚报、漏报、瞒报等问题，一律通报批评，情节严重、影响恶劣的，建议有关方面追究相关责任单位和责任人的责任。二是加强统计报表数据审核。严格对统计报表数据缺项、漏

项的检查和指标间逻辑关系、平衡关系的审核；加强对主要统计项目的数量、结构、分布及动态变化情况的评估，防止在记录、整理、录入、审核、汇总等环节产生误差。三是严格实行查询纠错机制。对数据审核中发现的问题，可通过电话、发函、网络等方式进行查询，必要时进行现场核查，下级要按照规定时限和要求查实问题，纠正错误，及时上报。四是建立考核通报机制。将数据质量考核、统计业务评价情况作为重要指标纳入信访工作考核评价体系。根据统计数据报表报送、数据质量、数据分析应用等情况，对各地各有关部门信访统计工作进行综合评价，视情予以通报。

五、进一步强化信访统计分析应用

各级信访工作机构要着力加强统计数据的分析应用。一是强化数据应用。定期对信访业务基础数据进行汇总，按月度、季度、年度收集整理本地区本部门相关统计数据，形成反映信访基本情况的统计报告。二是强化分析研究。加强对信访数据的综合分析、要素分析、结构分析，深入研究数据的变化及其原因，总结发现相关规律；运用统计分析的理论和方法，多层次、多角度、多方位研究预判，超前谋划工作思路和举措，增强前瞻性；积极利用统计数据开展业务工作效能分析，了解掌握工作动态，梳理分析工作中存在的薄弱环节，用于指导工作。三是强化信访评估。围绕党委政府重大决策、重点工作，针对群众反映突出的重点、热点问题，深入分析社会稳定风险、评估政策得失，为领导决策提供有价值的参考依据。

六、进一步加强信访统计工作的组织领导

各级信访工作机构要把信访统计工作作为重要工作职责，纳入议事日程，建立健全信访统计工作领导体制，落实领导责任，做到主要领导经常抓，分管领导具体抓，及时协调解决工作中的困难和问题。一是加强队伍建设。要明确承担综合统计职能的专门机构，明确相关负责人，配备与统计工作任务相适应，素质高、业务精、能力强的专门力量从事统计工作，并保持相对稳定。统计机构和统计人员实行逐级报备制度。二是加强业务培训。定期开展对统计人员的培训和继续教育，支持统计人员参加各类岗位培训和业务学习，鼓励统计人员获得专业技术资格证书。各省（区、市）信访工作机构每年至少组织一次统计业务培训，各级统计负责人、综合统计人员每年至少参加一次统计业务培训。三是强化工作保障。加大对信访统计工作的投入力度，保障必要的办公经费和业务经费；加强软硬件设施建设，改善办公环境和条件，为信访统计工作履行职责、发挥作用提供有力支持。