

国家信访局关于进一步加强 初信初访办理工作的办法

为进一步加强初信初访办理工作，规范工作程序，压实首办责任，提高办理质量和效率，根据《信访条例》和《关于创新群众工作方法解决信访突出问题的意见》等法规文件，结合工作实际，制定本办法。

第一条 本办法所称初信初访，是指公民、法人或者其他组织采用书信、网上投诉、电话、走访等形式，首次向各级人民政府、县级以上人民政府工作部门反映情况，提出意见、建议或者投诉请求，依法应当由有关行政机关作出处理的活动。

采用前款规定的形式，反映的情况，提出的意见、建议或者投诉请求，称初信初访事项。

第二条 初信初访办理工作，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”原则，实行首办负责制。

第三条 各级人民政府信访工作机构按照《信访条例》规定的程序、期限，负责受理、转送、交办信访人提出的初信初访事项，并进行协调、督办。

各级人民政府信访工作机构以外的行政机关按照《信访条例》规定的程序、期限，负责受理、办理法定职权范围内的初信初访事项，并书面答复信访人。包括以下两种情形：

（一）信访人首次向本机关提出的信访事项；

（二）本级或上级人民政府信访工作机构首次转送、交办的信访事项。

信访人向不同行政机关或同一行政机关不同部门提出信访事项的，先行收到的机关或部门先行受理，并录入信访信息系统。

第四条 对属于各级人民代表大会以及县级以上各级人民代表大会常务委员会、人民法院、人民检察院职权范围内的初信初访事项，以及已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的初信初访事项，各级人民政府信访工作机构和其他行政机关不予受理，但要做好宣传解释工作，并告知信访人依照有关法律法规规定的程序向有关机关提出。

对采用走访形式跨越本级和上一级机关提出的初访事项，上级机关不予受理，按照《国家信访局关于进一步规范信访事项受理办理程序引导来访人依法逐级走访的办法》处理。

第五条 各级人民政府信访工作机构和其他行政机关收到初信初访事项，应及时在信访信息系统中录入信访人姓名（名称）、住址、联系方式、投诉请求、意见建议以及相应的事实、理由等主要内容，做到要素完整、客观、准确。

第六条 县级以上人民政府信访工作机构收到初信初访事项，应在 15 日内区分不同情况，按下列方式处理，对具备回复条件的，要以电话、书面等形式向信访人反馈：

（一）对投诉请求类初信初访事项，转送、交办给有权处理机关办理。

（二）对意见建议类初信初访事项，其中有利于完善政策、改进工作、促进经济社会发展的，上报本级人民政府作为决策参考，或转送有权处理机关研究。

（三）对揭发控告类初信初访事项，按照纪检监察工作相关规定和干部管理权限，报送有关负责同志或转送纪检监察机关、组织部门处理。

（四）对情况重大、紧急的初信初访事项，应当及时提出建议报请本级人民政府相关负责同志决定。

对网上投诉的初信初访事项，应缩短转送、交办期限，提高工作效率。

第七条 有权处理机关收到初信初访事项，应当在 15 日内决定是否受理，并向信访人出具是否受理告知书。

对跨地区、跨部门、跨行业和人事分离、人户分离、人事户分离的初信初访事项，按照《信访条例》第二十四条和《国家信访局协调“三跨三分离”信访事项工作规范》明确的原则和程序划分责任、受理办理。

第八条 有权处理机关应按照规定时限和程序办理初信初访事项，向信访人出具处理意见书，并告知请求复查（复核）的期限和机关；依照《信访条例》有关规定，做好复查（复核）工作，并出具复查（复核）意见书。

有权处理机关出具的是否受理告知书、处理意见书、延期告知书、复查（复核）意见书应当要素齐全、格式正确、

事实清楚、依据充分，并及时送达信访人或有关人员，严格履行签收等手续。相关文书及送达凭证均要及时录入信访信息系统。

有权处理机关应当按期向交办机关反馈处理意见、督促处理意见的执行，并做好信访人的政策解释和教育疏导工作。

第九条 县级以上人民政府信访工作机构和有权处理机关应为信访人查询初信初访事项办理情况提供便利。对纳入满意度评价范围的初信初访事项的办理过程、处理结果，应通过互联网等方式予以公开，以便于信访人依据查询凭证查询并作出评价。

第十条 县级以上人民政府信访工作机构负责督办本级和下级有权处理机关初信初访事项的受理办理情况。对未按规定登记录入、应当受理而未受理、未按规定期限和程序受理办理、不反馈办理结果或不执行处理意见的，群众评价“不满意”且确因工作不当引发信转访、重复信访或越级走访的，应当及时督办并提出改进工作的建议；情节严重或造成严重后果的，依照《信访条例》和《关于违反信访工作纪律处分暂行规定》等法规文件，向有关地方和部门提出责任追究建议。

县级以上人民政府信访工作机构对收到的初信初访事项应当但未按规定登记、转送、交办，或者应当履行督办职责而未履行的，由其上级机关责令改正。造成严重后果的，按前款所依照的法规文件追究责任。

第十一条 县级以上人民政府信访工作机构应定期考核下一级机关的初信初访办理工作，并在一定范围内通报有关考核情况。各省、自治区、直辖市信访局（办）制定信访工作具体考核意见或办法，应加大初信初访办理工作的考核比重。

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 2014 年 11 月 1 日起施行。