

江苏省政府信访局文件

苏政信〔2019〕8号

省政府信访局关于印发群众来信办理等 工作规范的通知

各市、县（市、区）信访局，省有关部门（单位）：

现将《群众来信办理工作规范》《群众来访接待工作规范》《网上信访事项办理工作规范》《人民建议征集工作规范》《“人民满意窗口”创建规范》《复查复核工作规范》印发给你们，请认真贯彻执行。

标准化是社会高效治理的技术基础，是经实践证明的科学管理方法。对信访工作实行标准化管理，就是要建立健全一套体现法治、符合实际、规范务实、科学严谨的标准化体系，以标准化保证规范化，以规范化促进科学化。六项业务工作规范的出台，

为做好信访业务工作提供了基本依据，有利于推进信访业务工作制度化、规范化、科学化。

全面推进信访业务标准化建设是全省信访工作高质量发展走在前列的一项重要工作。各地各部门要高度重视，摆上重要位置，加强组织领导，全面贯彻落实。要加强学习培训，全面准确掌握六项规范的主要内容和工作要求。要结合实际抓好运用，全面提升信访工作规范化、科学化水平。要采取多种形式，普及标准化知识，营造了解规范、重视规范、应用规范的浓厚氛围，促进标准化建设工作深入开展。全省信访系统标准化建设领导小组办公室，将视情对各地各部门贯彻落实情况进行检查。

江苏省政府信访局

2019年1月30日

JSXF

江苏省政府信访局业务标准

JSXF/YW 0001—2019

群众来信办理工作规范

2019-02-01 发布

2019-03-01 实施

全省信访系统标准化建设领导小组 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 总体要求	2
4 办理范围	2
5 工作流程和要求	2
6 督查督办	4
7 档案管理	5
8 分析通报	5
参考文献	6

前　　言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由江苏省政府信访局提出并归口。

本标准起草单位：江苏省政府信访局。

本标准主要起草人：王传东、仇连山、周晨、胡存同。

群众来信办理工作规范

1 范围

本标准规定了江苏省群众来信办理的术语与定义、总体要求、办理范围、工作流程及要求、督查督办、档案管理、分析通报的要求。

本标准适用于江苏省群众来信办理工作。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

来信

公民、法人或者其他组织采用信函、明信片、电报、传真等形式，向国家机关反映情况、提出建议、意见或者投诉请求，依法由有关国家机关处理的活动。

2.2

匿名信

不署名、署假名或署名不完整的来信。

2.3

联名信

一件信函中，签署的姓名或单位的数量在5个(含)以上的来信。

2.4

扬言信

有扬言自杀、聚众闹事、冲击国家机关、危害他人生命和财产安全等滋事情形，或其他带有滋事苗头和极端行为倾向、可能影响正常生产生活和社会秩序等情形的来信。

2.5

初信

信访人提出某一信访事项的第一次来信。

2.6

重信

同一信访人提出同一信访事项的第二次及以上来信。

3 总体要求

- 3.1 按照《信访条例》规定时限及时办理来信，来信必登，初信必交，交办必督，严格审核，程序规范。
- 3.2 不得擅自处理随信寄来的钱物等，办理人员与信访事项或来信人有直接利害关系的，应回避。
- 3.3 遵守保密规定，不得向无关人员扩散来信内容，不得擅自将信件带出机关；省领导有关信访工作和信访材料的批示，以及来信统计数据等，未经批准，不得向无关人员泄密或传播。

4 办理范围

办理的来信范围包括：

- 上级机关转交的来信；
- 给各级党委、政府和党委、政府主要领导的来信；
- 给各级信访工作机构的来信。

5 工作流程及要求

5.1 分发

5.1.1 来信由专人负责消毒、拆封、分发。拆封信件应保持邮票，邮编，邮戳，收、寄信人姓名，电话和地址等信息及信封内材料的完整。

5.1.2 在来信信文右上角空白处加盖收信专用章。专用章印迹应端正、清晰。

5.1.3 按信文、附件、信封顺序装订。装订位置应便于翻阅，保持完好。

5.1.4 党委、政府主要领导的来信应由办信处（科）负责人筛选后再分发。

5.2 登记

5.2.1 登记内容

5.2.1.1 姓名

5.2.1.1.1 以来信内的署名为准。来信内没有署名的，以信封上的署名为依据。

5.2.1.1.2 来信人不明确的，按匿名信登记。

5.2.1.1.3 联名来信的，仅登记1人姓名。留有电话号码的优先，依次按来信联系人、信封上寄信人、署名清晰的第一人的顺序选择登记并登记人数。

5.2.1.2 地址

5.2.1.2.1 以来信内签署的地址为准。来信内没有签署地址的，以信封上签署地址为依据。

5.2.1.2.2 来信内和信封均无地址的，按来信内容中提到的常住地登记；均无的以邮戳为依据。

5.2.1.3 联系方式

对留有手机（固定电话）号码的来信，应准确登记手机（固定电话）号码。

5.2.1.4 概况

包括来信主要诉求、反映的突出情况、提出的主要意见建议以及相应的事实、理由等。

5.2.2 登记要求

5.2.2.1 来信应自加盖收信专用章之日起 7 日内在信访工作计算机管理系统中登记。登记信息应准确完整。

5.2.2.2 应根据概况正确选择：来信目的、内容分类、所属系统、产生信访事项的原因以及办理去向。

5.2.2.3 经信息系统判重后，未发现有“相同信访事项”的以及对来信人相同而所反映的信访事项不同，作为初信登记。

5.2.2.4 信息系统判重后，同一信访事项有多条记录的，选择登记准确、办理情况清楚、附件齐全的作为“相同信访事项”。关联已登记的事项有不规范或不齐全的，应修改、完善相关项目和概况。

5.2.2.5 非揭发控告类、非匿名的初信，登记为满意度评价件。

5.3 甄别

对接收的来信作如下甄别：

- a) 以下事项应告知不予受理，引导并书面告知来信人依照有关法律、行政法规规定的程序向有关机关提出：
 - 1) 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；
 - 2) 已经或依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的；
 - 3) 其他不属于本部门职权范围的。
- b) 以下事项应告知不再受理：
 - 1) 已有复核意见且没有提出新的事实或理由的；
 - 2) 在规定期限内未申请复查、复核的；
 - 3) 2005 年 5 月 1 日前已经办结，没有提出新的事实或理由的。

5.4 办理

5.4.1 转送

5.4.1.1 对可以通过行政程序（包括行政调解、行政裁决、行政确认、行政救助、技术鉴定、行政监察、劳动监察等）分类处理的信访事项，应直接或通过下级信访工作机构转有权处理行政机关按法定程序办理。

5.4.1.2 适用简易办理的信访事项，应直接或通过下级信访工作机构转有权处理机关办理，并提出简易办理建议。

5.4.1.3 应要求有权处理机关按以下规定办理：

- 自收到转送的信访事项之日起 15 日内决定是否受理，并书面告知来信人；
- 决定受理的信访事项自受理之日起 60 日内办结；
- 情况复杂的，经批准可延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日。延长期限同时告知来信人。

5.4.1.4 在转送满意度评价信件时，应在“转交意见或备注”栏中注明“此件已纳入国家、省、市、县（区、市）信访局满意度评价”。群众满意度评价件应向来信人告知查询码，查询码由负责转送或交办的信访工作机构办信处（科）具体承办转交人员打印，并送达（邮寄）来信人。

5.4.2 交办

5.4.2.1 以下来信应交有权处理机关办理：

- 上级机关交办、督办信；
- 求决类有效初信；
- 扬言信；
- 领导批示信；
- 列入重复信治理；
- 其他需要交办的来信。

5.4.2.2 应要求有权处理机关按以下规定办理：

- 自收到交办的信访事项之日起 15 日内出具体性受理告知；
- 自信访事项受理之日起 60 日内办结，并在信息系统内上传信访事项处理意见书、办理情况报告和送达凭证。同时将原信扫描存入信息系统，通过信息系统流转；
- 情况复杂的，经批准可延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，同时告知来信人。

5.4.2.3 在办理满意度评价件时，应符合 5.4.1.4 的规定。

5.4.3 报结

5.4.3.1 有权处理机关应按规定时限在信息系统内上传信访事项处理意见书、办理情况报告和送达凭证，审核通过方可办结。

5.4.3.2 处理意见书内容应包括：来信人姓名、住址或单位，问题发生的时间、地点，具体诉求、意见建议、对来信人反映问题的认定、有关法律法规政策规定、调查处理情况和处理意见。

5.4.3.3 办理情况报告内容应包括：来信人基本情况、反映的诉求、反映问题的属实情况、调查处理情况、来信人目前状况及后续工作措施。

5.4.4 存

对正在办理期限内，或已有处理（复查）意见且正在复查（复核）期限内而又重复来信反映相同信访事项的，应向来信人告知有关情况。已告知过正在办理，或已告知过不予（不再）受理，而来信人仍以同一事实和理由继续反映的来信，以及内容不清等来信应存档备查。

5.4.5 摘报

将反映重大、重要、紧急事项的，以及群众反映强烈或诉求具有普遍性的来信，内容简摘后以《重要来信呈报》形式附原信一并呈报党政领导、有关部门及领导。

5.4.6 回复

可视来信内容和来信人的具体情况，采取书面、电话等方式回复：

- 对留有手机号码的，通过信息系统直接发手机短信回复；
- 对留有固定电话号码，通过电话回复。

——对未留手机号码或固定电话，但通信地址和联系人明确且确需告知或回复的，应以纸质书面形式回复。

6 督查督办

督查督办工作应按《信访条例》和有关督查督办工作的规定，实行日常督查、网上督查和实地督办。

7 档案管理

已办结的来信事项应及时移交局办公室保管，一案一宗，要素齐全，装订整齐。

8 分析通报

- 8.1 应每月对来信情况进行一次统计分析，统计分析的内容包括来信目的、涉及领域、转送交办情况等。
- 8.2 重要来信情况应及时报送局领导或党政领导。
- 8.3 应定期分析来信情况，针对政策性、层面性问题及时给党委、政府提出对策建议。
- 8.4 应不定期对来信办理情况进行通报。

参 考 文 献

- [1] 《国务院信访条例》
- [2] 《江苏省信访条例》
- [3] 《信访业务术语》(国信发[2014]7号)
- [4] 《信访事项网上办理工作规程(试行)》(国信发[2015]29号)
- [5] 《办理群众来信工作规则》(国信办发[2017]6号)

JSXF

江苏省政府信访局业务标准

JSXF/YW 0002—2019

群众来访接待工作规范

2019-02-01 发布

2019-03-01 实施

全省信访系统标准化建设领导小组 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 受理范围	1
3 工作原则	1
4 工作流程	1
5 工作要求	1
6 劝返	4
7 分析报告	5
附录 A (规范性附录) 群众来访接待工作流程	6

前　　言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由江苏省政府信访局提出并归口。

本标准起草单位：江苏省政府信访局。

本标准主要起草人：宋永和、张慧、魏海军、常志宏、张军、王东、吴芳、张飞。

群众来访接待工作规范

1 范围

本标准规定了群众来访接待工作的受理范围、工作原则、工作流程、工作要求、劝返、分析报告的要求。

本标准适用于江苏省群众来访接待工作。

2 受理范围

2.1 对下列来访事项予以受理，并告知：

- a) 对本级人民政府、人员的职务行为反映情况，提出建议、意见，或者不服其职务行为的；
- b) 对下一级人民政府（组织）的职务行为反映情况，提出建议、意见，或者不服其职务行为的；
- c) 有权处理机关已经受理，但来访人未在《信访条例》规定期限内，收到处理（复查、复核）意见或处理（复查、复核）意见未落实的；
- d) 其他依法、依职应由本级人民政府及其工作部门受理的信访事项。

2.2 对下列来访事项不予受理，并告知：

- a) 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；
- b) 已经或依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的；
- c) 已经受理且正在办理期限内的；
- d) 对处理（复查）意见不服，且在复查（复核）期限内的；
- e) 不属本部门职权范围的。

2.3 对下列来访事项不再受理，并告知：

- a) 已经省级人民政府复查复核机构审核认定办结或已经复查复核终结备案的；
- b) 对处理（复查）意见不服，无正当理由超过期限未申请复查（复核）的；
- c) 2005年5月1日前已经办结，且没有新的事实和理由的。

3 工作原则

3.1 属地管理、分级负责，谁主管、谁负责。

3.2 依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合。

3.3 逐级走访、诉访分离、依法分类处理。

4 工作流程

群众来访工作流程见附录A。

5 工作要求

5.1 安检

安保人员引导来访人接受安全检查，通过安检后可进入接待室。

5.2 引导

接访中心设置引导台，配备引导员，为来访人提供咨询和引导服务。对涉法涉诉和涉及纪检举报的来访，引导分流至相应窗口登记，对求决、建议类来访引导至信访窗口登记。

5.3 发放登记表

5.3.1 登记窗口工作人员确认有效身份证件后向来访人发放《来访人员登记表》并指导其按要求填写。有效身份证件包括居民身份证、居住证、驾驶证、有效护照、军人身份证、市民卡等。

5.3.2 对于非本人来访反映的诉求，登记窗口工作人员应要求代理人出具委托人的书面授权，并将书面授权书扫描录入系统，在概况中记录代理人的情况。

5.3.3 无证件人员经安保人员确认身份后，予以登记接待。

5.4 导访登记

5.4.1 登记窗口工作人员将来访人身份信息读取到“江苏阳光信访信息系统”，进行系统判重。判重应符合以下要求：

- a) 来访人的基本信息和提出的诉求与系统中已登记件相同的，应判定为相同信访事项，并与已登记件进行关联；
- b) 若系统中有多条已登记件的，按以下顺序优先关联：
 - 1) 有司法文书的；
 - 2) 有处理（复查、复核）意见的；
 - 3) 有行政处理决定文书的；
 - 4) 有不予（不再）受理告知的；
 - 5) 有依法分类处理意见的；
 - 6) 有地方函件等其他材料的。
- c) 如均未录入以上材料，按以下顺序优先关联：
 - 1) 本级接访部门最近一次登记的；
 - 2) 本级其他信访部门最近一次登记的；
 - 3) 其他信访部门最近一次登记的。

5.4.2 核对信访人数和信访诉求，录入来访人员姓名、住址、问题属地及简要概况信息，多人来访应录入所有来访人的身份信息。

5.4.3 一人多诉求事项登记应符合以下要求：

- a) 来访人反映多个信访事项的，一般应一并登记处理；
- b) 若多个信访事项问题属地不同，应填写问题发生地或有权处理部门（单位）的共同上级（不高于本级）；
- c) 若多个问题属地无共同上级，应作为不同信访事项，分别登记处理。

5.4.4 串联来访事项登记应符合以下要求：

- a) 责任地方或部门已经明确的，按已明确的原则登记处理；
- b) 诉求相同的跨地区串联来访，可将问题属地登记为有权处理部门（单位）的共同上级（不高于本级），也可分地区登记处理；
- c) 单访串联的，对来访代表按个体访进行登记处理。

5.5 分发

5.5.1 登记窗口工作人员在系统内将信访受理范围内的信访件分发至相应接待人员。

5.5.2 登记窗口工作人员核对表格、证件、接待室无误后，引导来访人进入接待室。

5.6 接谈

5.6.1 来访人进入接谈室后，接待人员请其就座，主动亮明身份和工号，听取其诉求。

5.6.2 耐心倾听来访人反映的问题，仔细查阅来访材料，通过针对性询问，引导来访人讲清问题和诉求。

5.6.3 归纳来访人反映的情况，并向来访人进行反馈、确认。

5.6.4 根据来访人反映的情况，进行政策解释和路径指引，同时做好思想疏导和情绪纾解工作。

5.6.5 接谈结束后，主动请来访人对接谈工作进行评价，并根据需要向来访人发放网上信访操作指南、《信访条例》等。

5.6.6 集体来访应推选不超过5人的代表参加接谈，相关部门参与联合接待。

5.7 接谈登记

5.7.1 总体要求

5.7.1.1 对导访登记的信息，接待人员应按5.7.2的要求仔细核对并按照5.4.1的要求再次进行判重，对不准确的信息进行补充修正。

5.7.1.2 对导访登记之外的其他信息应按5.7.2的要求登记，确保来访事项信息登记全面、客观、准确。

5.7.2 登记要求

5.7.2.1 信访人信息

根据来访人提供的有效信息准确录入姓名、证件类型、证件号码、住址、手机号码，其中，住址具体到村（居）。外籍人士来访，住址信息可登记为具体地区或国家名称。

5.7.2.2 内容分类

根据来访事项的主要内容选择相应的内容分类项，主要依据是阳光信访信息系统中17个大类，应选择至第三层级，能归入具体分类的不应选择“其他”。

5.7.2.3 信访目的

根据来访具体情况选择信访目的，包括意见建议、申诉、求决、揭发控告和其他。

5.7.2.4 所属系统

根据有权处理来访事项机关所属行业进行选填。

5.7.2.5 问题属地

5.7.2.5.1 属于其他省（自治区、直辖市）、军队（武警）、中央垂直管理单位、中央管理的大型国有企业有权处理的来访事项，问题属地登记为具体部门（单位）名称。系统中没有该具体部门（单位）名称的，选择其上级部门（单位）名称。

5.7.2.5.2 属于省级有权处理的，问题属地登记为江苏省。

5.7.2.5.3 属于设区市一级有权处理的，问题属地登记为江苏省+设区市行政区划名称。

5.7.2.5.4 属于县（市、区）一级及以下有权处理的，问题属地登记为江苏省+设区市+县（市、区）行政区划名称。

注：问题属地指来访人反映问题的发生地或有权处理来访事项的部门（单位）。

5.7.2.6 产生原因

具体包括：参政议政、政策法规、工作原因、干部作风、信访人因素、自然灾害、涉外因素、其他。

注：产生原因指直接引发来访事项的主要因素。

5.7.2.7 热点问题

属相关热点问题的，进行选择，如不属于系统内列举的热点，可不做选择。

5.7.2.8 概况

主要包括：

- a) 来访事项基本情况。包括时间、地点、人物、原因、过程和结果；来访人的具体诉求；来访人提出诉求的依据（来访材料应扫描至系统）；
- b) 来访人信访情况。包括来访人的信访过程；有关地方和部门的受理、办理、答复情况；有关地方和部门工作中存在的问题；
- c) 本次来访处理情况。包括选择何种办理方式及选择依据；告知来访人的内容；对有关地方和部门后续工作提出的具体要求等。

5.8 办理

接谈登记后，按以下方式分类办理：

- a) 转送。符合受理范围的一般来访事项，应通过系统将信访件转送至有权处理单位和部门，并告知来访人；
- b) 交办。符合受理范围的重要来访事项，应通过系统将信访件交办至有权处理的单位和部门，并告知来访人；重要集访、异常访等，应通过书面发函形式，要求问题属地妥善处理；
- c) 通报。大规模集体访、扬言滋事类来访、突发事件等，以及其他需要有关地方和部门掌握的情况应进行通报；
- d) 会办。多次来访、事项疑难复杂、牵涉多个责任主体、敏感重大等来访事项应进行会办；
- e) 督办。应受理而不受理、超期未办结、处理（复查、复核）意见不落实的来访事项应采取系统督办、电话督办、发函督办、移交督办等方式。

5.9 满意度评价

对纳入群众满意度评价的来访事项，由承办单位告知来访人进行满意度评价。

6 劝返

6.1 每日下班前，值班人员应对接待区域的来访人员进行劝离，确保来访人员安全离开，维护接访场所正常秩序。

6.2 对于生活困难、无法正常返程的来访人，可视情提供必要帮助。

6.3 对于集体来访，根据其规模及激烈程度要求属地组织相应力量于规定时间内赶赴现场参与劝返；滞留超过2天的，予以通报批评。

6.4 对于异常访，要求属地立即派人参与劝返；上访人行为涉嫌违法的，移送公安机关处理。

7 分析报告

7.1 来访重要信息的综合分析和报告

7.1.1 对重大、紧急来访事项，应将反映的主要问题、接谈情况及处理建议报告本级党委、政府有关负责人，并视情及时向上级信访部门作出预警。

7.1.2 对涉及政治、经济和社会发展方面的重要情况和意见建议，或带倾向性、苗头性的问题，需要本级党委、政府或部门有关负责人阅知或批示办理的，报送有关负责人。

7.1.3 对一个时期群众来访集中反映某地区、某领域的来访事项，形成专题调查报告，报送本级党委、政府有关负责人或有关部门。

7.1.4 对反映问题带有普遍性、政策性等的来访，进行综合分析研究，形成书面报告报同级党委、政府有关负责人或有关部门，同时抄报上级信访部门。

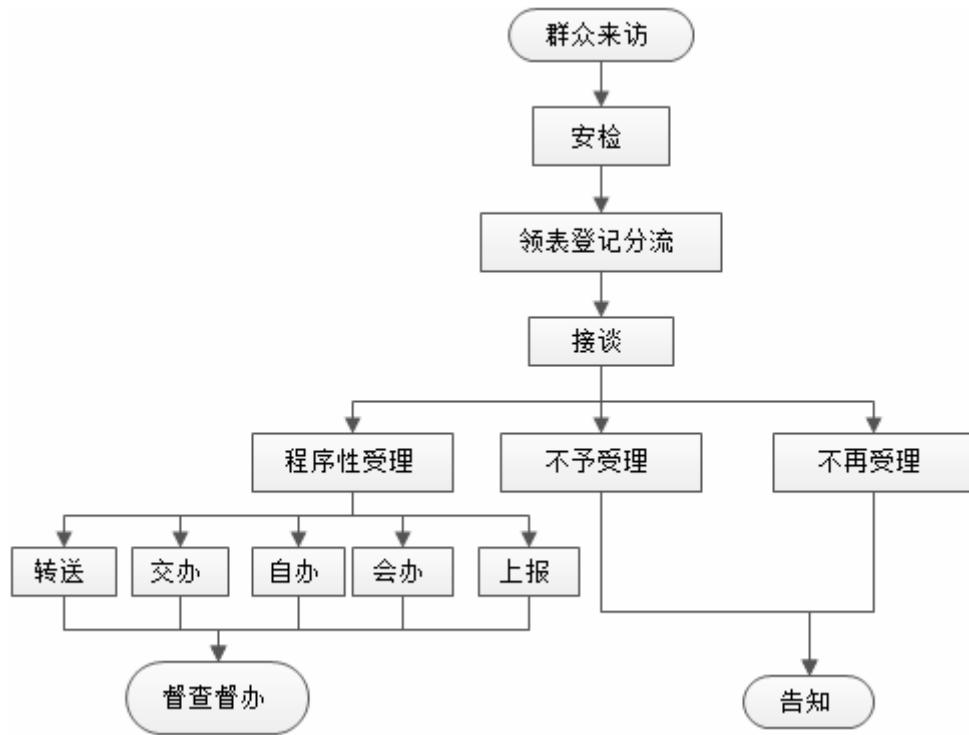
7.2 统计分析

按照分类统计的要求，按月份、季度、半年和年度对来访进行统计与分析。定期向上级部门报送统计分析情况。

7.3 定期通报

定期以书面形式向下一级信访部门及本级有关党政机关通报来访事项转送、交办、督办的情况，下级信访部门应按照要求向上级信访部门报告转送、交办、督查督办来访事项的处理情况。

附录 A
(规范性附录)
群众来访接待工作流程



图A.1 群众来访接待工作流程图

JSXF

江苏省政府信访局业务标准

JSXF/YW 0003—2019

网上信访事项办理工作规范

2019-02-01 发布

2019-03-01 实施

全省信访系统标准化建设领导小组 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 总体要求	1
4 工作流程	1
5 工作要求	1
6 督查督办	5
7 监督评价	5
8 信息研判	6
附录 A (规范性附录) 网上信访事项办理工作流程	7
参考文献	8

前　　言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由江苏省政府信访局提出并归口。

本标准起草单位：江苏省政府信访局。

本标准主要起草人：王传东、陈峰、王啸楚、徐智春、丁飞、王嘉露。

网上信访事项办理工作规范

1 范围

本标准规定了网上信访事项办理的术语和定义、总体要求、工作流程及要求、督查督办、监督评价以及信息研判的要求。

本标准适用于江苏省政府信访局网上信访事项的办理。县级以上信访工作机构对本级党委政府领导信箱以及其他形式网上信访事项的受理、办理相关工作要求参照本规范执行。

2 术语和定义

下列术语与定义适用于本文件。

2.1

网上信访事项

通过“省委书记信箱”、“省长信箱”、人民网网友给省委书记和省长的留言、国家投诉受理办公室转送交办件和省政府信访局的“领导信箱”、“网上信访”、手机APP信访、微信信访8个信访渠道向党委和政府反映情况、提出意见建议或者投诉请求的群众来信。

2.2

告知

有权处理机关收到信访事项后，在法定期限内，依据现行法律、法规，判断该事项是否属于其受理范围，从而作出是否受理的决定，并通知信访人。

3 总体要求

3.1 工作人员不得以任何名义、任何形式删改信访数据。

3.2 工作人员与信访事项有直接或间接利害关系，可能影响信访事项公正处理的应回避。

4 工作流程

工作流程见附录A。

5 工作要求

5.1 省级网上平台受理事项

5.1.1 分拣

登录“江苏阳光信访信息系统”，接收“省委书记信箱”、“省长信箱”和省政府信访局的“领导信箱”、“网上信访”、手机APP信访、微信信访6个省级网上平台信访事项。

5.1.2 甄别

对接收的信访事项作如下甄别：

- 敏感信：涉及设区市、县（市、区）党委政府、省级机关部门领导干部重大问题的来信，按相关规定呈报；
- 无效信：属于《江苏省网上信访工作暂行规定》第十一条规定款项的信件，存档备查；
- 常规信：以上两种之外的来信，进入常规办理流程。

5.1.3 判重

5.1.3.1 如信访事项的信访人姓名（身份证号）、地址（问题属地）、反映的主要内容等信息与江苏阳光信访信息系统中已登记的另一信访事项均基本相同，判定该信访事项为重复信访事项，已登记信访事项的基本信息自动关联到该信访事项。

5.1.3.2 相关人员代信访人反映同一信访事项的，判定为信访人本人反映的重复信访事项。

5.1.4 完善信息

根据信访诉求的主要内容，对网上信访事项的相关信息进行完善，主要包括：信访目的、内容分类、问题属地、所属系统、热点问题以及信访原因等。

5.1.5 拟办

5.1.5.1 对反映我省各级国家机关以及相关企事业单位及其工作人员职务行为的来信，提出转送办理建议。

5.1.5.2 对意见和建议类的来信，提出转送参阅建议。

5.1.5.3 对重要的“联名信”或“异常信”，提出转送办理建议。

5.1.5.4 对重大、紧急类信访事项，及时提出建议报请局领导决定。

5.1.5.5 对重复信访事项，按照国家信访局《信访事项网上办理工作规程（试行）》第十二条规定办理。

5.1.5.6 对其他需要呈报上级领导，或者需要重点督办的重要信访事项，报请局领导审定。

5.1.6 办理

5.1.6.1 告知

5.1.6.1.1 以下事项应告知不予受理，引导并书面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：

- 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；
- 已经或依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的；
- 其他不属于本部门职权范围的。

5.1.6.1.2 以下事项应告知不再受理：

- 已有复核意见且没有提出新的事实或理由的；
- 在规定期限内未申请复查、复核的；

——2005年5月1日前已经办结，没有提出新的事实或理由的。

5.1.6.2 直接答复

对下列信访事项可直接回复信访人：

- 询问信访事项办理情况；
- 内容不清或无实质性诉求；
- 对解决信访问题表示感谢；
- 咨询相关信访法规、规定；
- 对信访工作提出意见建议；
- 其他可直接回复的信访事项。

5.1.6.3 转送

按以下要求转送：

- 对信访人提出的信访事项，直接或通过下级信访工作机构转有权处理机关办理；
- 对揭发控告类信访事项，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，也可直接或通过下级信访工作机构转送纪检监察机关、组织部门办理。

5.1.6.4 交办

对需要交办的重要信访事项，可直接或通过下级信访工作机构交有权处理机关办理。

5.1.6.5 存

已告知过正在办理，或已告知过不予（不再）受理，而信访人仍然以同一事实和理由继续反映的，存档备查。

5.1.6.6 摘报

每月在“省委书记信箱”、“省长信箱”中选择部分反映当前全省经济社会热点及民生问题的重要来信进行摘报，编写《省委书记、省长信箱来信办理情况》《重要来信呈报》报局领导审签后上报省委、省政府领导。

5.1.7 回复选登

5.1.7.1 省政府门户网站公开选登“省长信箱”来信

5.1.7.1.1 选信范围

以下信件为省长信箱适宜公开信件：

- 按期办结，处理意见得到落实，信访人已停诉息访的来信；
- 信访人对答复满意的民生类来信；
- 已有明确回复的咨询、意见、建议类来信；
- 经省领导批示交办后，信访人对办理结果满意的来信。

5.1.7.1.2 选登内容

选登内容包括：

- 来信信息栏：来信标题、来信时间和来信内容；
- 来信回复栏：回复单位、回复时间、回复内容。

5.1.7.1.3 审查要求

省政府信访局建立网络信访处筛选审核、局办公室保密审查、局分管领导审阅和局主要领导审签“四级审查”机制。审查完毕后，公开发布。

5.1.7.2 省政府信访局网站公开选登局领导信箱网上来信

按 5.1.7.1 的要求办理。

5.2 国家投诉受理办公室转送交办网上信访事项

5.2.1 分拣

登录“江苏阳光信访信息系统”，接收国家投诉受理办公室的转送交办件。

5.2.2 转送

按 5.1.6.3 的要求办理。

5.2.3 交办

5.2.3.1 拟写交办督办函，交处室领导和局领导审批。

5.2.3.2 应在 10 日内发函转送、交办责任单位。分级转交期限：省政府信访局 3 日、市级信访工作机构 3 日、县级信访工作机构 4 日。

5.2.3.3 要求有权处理机关收到信访事项后，按以下要求办理：

——应在 15 日内决定是否受理并书面告知信访人。决定受理的，在 60 日内办结；情况复杂的，经本机关负责人批准适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并出具《延期办理告知书》。上级另有指定期限的，按指定期限办结。

——《网上信访事项处理意见书》应符合以下要求：

- 符合《国家信访局交办信访事项办理情况的报送办法》第五条、第八条规定，还应包含投诉事项调查处理情况概述，处理依据及结果，不服处理的救济途径三项内容；
- 《网上信访事项处理意见书》由责任部门出具后，应向投诉人当面反馈并由投诉人签署意见，无法或不愿签署意见的由送达人注明原因并签字，同时将有信访人签字或送达人签注的《网上信访事项处理意见书》扫描输入信访信息系统。

5.2.4 审核

5.2.4.1 省级信访工作机构应对以下内容进行审核：

——认定的事实是否清楚，定性是否准确，处理意见是否恰当、处理意见是否得到落实等；
——办理程序是否规范、完整，报告格式是否准确，附件是否齐全。

5.2.4.2 出现下列情况之一，应将承办报告退回重新办理：

——事实不清、定性不准、处理意见不恰当，以及处理意见未得到落实的；
——承办报告或审核报告缺项格式不规范的；
——缺少必要附件的。

5.2.4.3 省级信访工作机构在对承办单位报送的承办报告进行审核的基础上形成审核报告，审核报告内容主要包括：

- a) 审核单位名称;
- b) 文号;
- c) 签发人：审核单位的负责人;
- d) 标题：反映审核情况全貌;

示例：关于×××（信访人）反映×××（事由）信访事项办理情况的审核报告。

- e) 正文：国家信访局交办文号，承办单位处理意见，对承办单位处理情况的评价；

注：评价内容包括认定的事实是否清楚，定性是否准确，处理意见是否恰当、处理意见是否得到落实等。

- f) 落款：审核单位的公章及领导签批日期；
- g) 经办人及联系电话；
- h) 附件：承办单位报送的承办报告及主要附件。

5.2.5 上报

在全国信访信息系统中与交办事项和交办函相关联，经本单位领导审批并生成文号后，通过全国信访信息系统报送给国家信访局。

5.3 人民网《地方领导留言板》

5.3.1 调阅

工作人员应及时浏览人民网《地方领导留言板》，调阅群众给省委书记、省长的留言。

5.3.2 导入

将符合受理要求的留言导入江苏阳光信访信息系统。

5.3.3 办理

按5.1.6的要求办理。

5.3.4 回复

登录人民网回复留言。

6 督查督办

信访工作机构应通过网络督办、电话督办、约谈督办、实地督查等形式，提出改进建议：

- a) 对于一般性（常规）信访事项，主要查看信访问题办理程序是否规范、完整，意见书内容是否全面，附件是否齐全；
- b) 对于个别信访人反复投诉的信访事项，信访工作机构应会同有关单位查看认定的事实是否清楚，定性是否准确、程序是否规范、处理意见是否恰当等；
- c) 对事实不清、定性不准、处理意见不恰当，以及处理意见未落实的，应退回重新办理。

7 监督评价

7.1 信访事项处理过程和办理结果应在网上及时向信访人公开，主动接受监督。

7.2 对纳入群众满意度评价范围的网上信访事项，信访人可对以下内容进行评价：

- a) 信访工作人员服务态度、工作效率；

- b) 责任单位工作人员服务态度、工作效率;
- c) 规定期限内告知;
- d) 依法按政策解决信访问题;
- e) 按期出具处理意见书并送达。

7.3 评价结果分为：满意、基本满意和不满意。

8 信息研判

8.1 分析研判

对涉及政策、经济和社会发展方面重大问题或普遍性、倾向性、苗头性、预警性问题的信访事项，及时加以整理，以摘报或专报的形式报送有关党政负责同志。

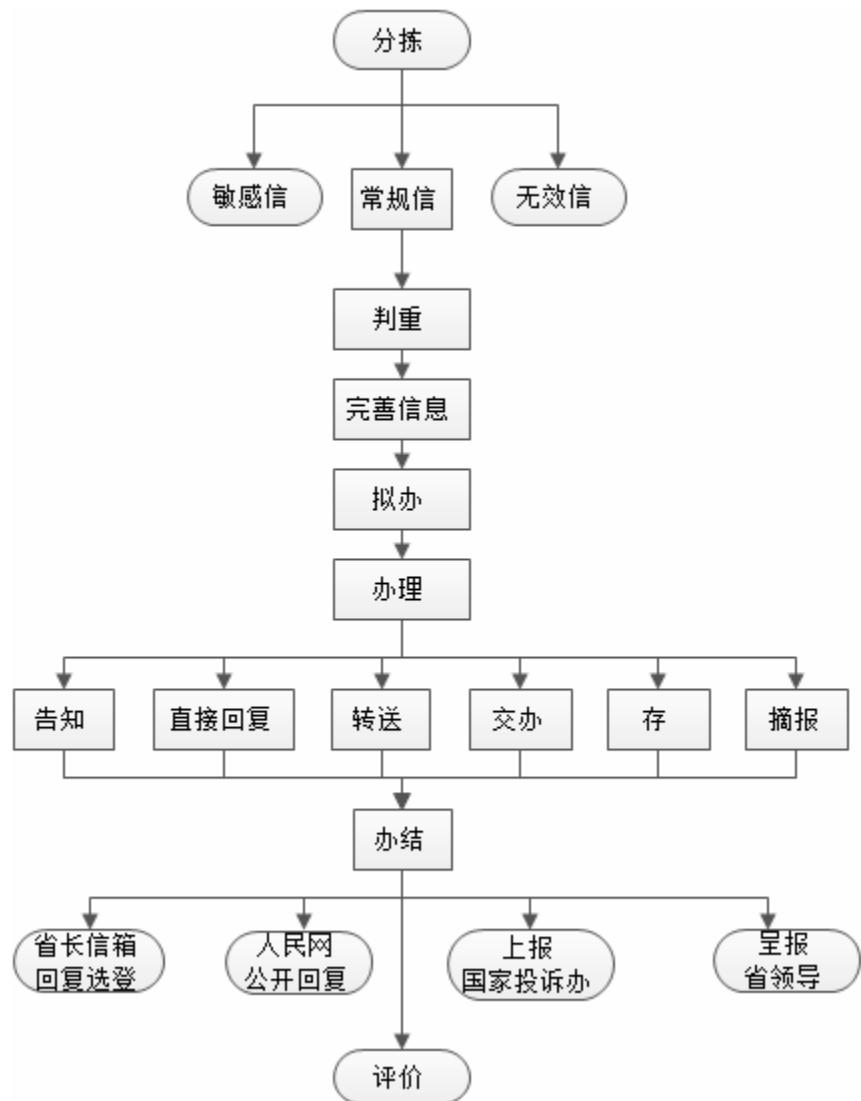
8.2 数据统计

分别按月份、季度、半年和年度统计网上信访数据，掌握网上信访量、结构特点，研判网上信访存量、增减量、变量，热点问题动态变化等有关趋势情况。

8.3 情况通报

向有关地区、部门通报网上信访事项的占比、及时受理率、按期办结率、群众满意率、参评率等数据，以及网上重点突出信访事项及相关情况。

附录 A
(规范性附录)
网上信访事项办理工作流程



图A.1 网上信访事项办理工作流程图

参 考 文 献

- [1] 《信访条例》
- [2] 《江苏省信访条例》
- [3] 国家信访局《信访事项网上办理工作规程（试行）》
- [4] 《江苏省网上信访工作暂行规定》

JSXF

江苏省政府信访局业务标准

JSXF/YW 0004—2019

人民建议征集工作规范

2019-02-01发布

2019-03-01实施

全省信访系统标准化建设领导小组发布

目 次

前言	II
人民建议征集工作规范	1
1 范围	1
2 工作原则	1
3 组织建设	1
4 制度建设	1
5 征集方式	1
6 工作流程	2
7 工作要求	2
附录 A (资料性附录) 人民建议征集工作流程	4
参考文献	6

前　　言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由江苏省政府信访局提出并归口。

本标准起草单位：江苏省政府信访局。

本标准主要起草人：周宁、吴铁、方葵阳、孔琰东、许安平、黄峰。

人民建议征集工作规范

1 范围

本标准规定了江苏省人民建议征集工作的原则、组织建设、制度建设、征集方式以及工作流程和工作要求。

本标准适用于江苏省信访系统人民建议征集工作管理。

2 工作原则

服务中心，公开征集；分级负责，归口办理；件件有回音，事事有着落。

3 组织建设

3.1 组织领导

3.1.1 省、设区市、县（市、区）信访部门应明确负责人民建议征集工作的分管领导、承办处室和专职人员。

3.1.2 相关职能部门应明确人民建议征集工作联系处室和联络人员，并制定工作职责和业务规范。

3.2 基层建设

建立覆盖乡镇社区的基层工作体系，听取群众建议。在各级人民来访接待中心设立意见建议箱。

4 制度建设

4.1 特邀建议人制度

按照爱国守法、热心公益的要求，遴选一批具有代表性的社会人士，充实壮大建议人队伍，并根据工作情况实行动态管理，确保队伍活力。省级信访工作机构邀请不少于 50 人，各设区市信访工作机构邀请不少于 30 人。开展特邀建议人业务培训，帮助提升建言献策能力。

4.2 评奖制度

把人民建议征集、办理和落实情况列入系统考核。以经济、社会效益为主要评判标准，对已实现成果转化并产生经济、社会效益的建议，依据有关规定实施奖励。

4.3 新闻发布制度

建立人民建议新闻发布制度，发挥电视广播、报刊等传统媒体，以及网络、微信等新媒体的宣传作用。

5 征集方式

5.1 网络平台

利用门户网站、手机APP、微信等自有平台和新媒体面向社会公开征集人民建议。各级信访部门应在门户网站设立“人民建议”栏目。

5.2 部门联动

围绕全省重点工作和群众关心的热点问题，结合部门职能，选择相应专题开展征集活动。

5.3 系统联动

省及各设区市、县（市、区）信访部门应结合工作实际和重大课题，在全省同步开展人民建议征集工作。

6 工作流程

人民建议工作流程包括收阅、登记、办理、督办和答复，流程图见附录A。

7 工作要求

7.1 收阅

7.1.1 由专人负责拆封分发，拆封应保持邮票、邮编、邮戳、收、寄信人姓名、电话、地址等信息及信封内材料的完整。

7.1.2 在来信信文右上角空白处加盖收信专用章，专用章印迹应端正、清晰。

7.1.3 按信文、附件、信封顺序装订，装订位置应便于翻阅，保持完好。

7.2 登记

7.2.1 登记内容

7.2.1.1 姓名

以来信内的署名为准。来信内没有署名的，以信封上的署名作为依据。来信人不明确的，按匿名信登记。联名来信的，仅登记1人姓名，留有电话号码的优先，依次按来信联系人、信封上寄信人、署名清晰的第一人的顺序选择登记并登记人数。

7.2.1.2 地址

以来信内签署的地址为准。来信内没有签署地址的，以信封上签署地址为依据。来信内和信封均无地址的，按来信内容中提到的常住地登记，均无的以邮戳为依据。

7.2.1.3 联系方式

对留有手机号码的来信，应准确登记手机号码。

7.2.1.4 建议概况

包括意见建议以及相应的事实、理由等。

7.2.2 登记要求

7.2.2.1 来信应自加盖收信专用章之日起 7 日内在信访工作计算机管理系统中登记。登记信息应准确完整。当日拆封、分类并登记。

7.2.2.2 通过网络、电子邮箱等其他方式提出的建议，参阅来信方式收阅登记。

7.2.2.3 登记时应判重。对初次建议进入办理程序。对非意见建议类诉求事项应告知反映渠道；对表述不清等无效信件应存档。

7.2.2.4 对重复建议应存档备查。

7.3 办理

7.3.1 呈送

对关系经济社会发展重大决策、政策执行等方面的重要建议，应按领导分工及时呈送阅批。

7.3.2 转交办

按分级、归口原则，将人民建议转送或函交有关部门、单位承办。领导阅批件应采用函交方式。

7.3.3 会办

对于跨地区、跨部门的综合建议，由人民建议征集部门牵头与有关地区部门协调会办。

7.3.4 论证

对涉及经济社会发展稳定等方面的人民建议，有关部门应组织、协调有关专业人员进行分析、论证。

7.4 督办落实

7.4.1 对转交办的人民建议，承办单位应出具受理告知。函交有关部门或单位办理的人民建议，一般应在 60 日内办理完毕，并报结果。不能按时办结的应向交办部门写出情况报告。对转送的人民建议，承办单位应在 60 日内办理完毕并回复建议人。

7.4.2 建议办理期间交办单位应定期进行检查、督促。交办后 45 日内仍未有办理结果的，应提醒催办。

7.5 答复

建议承办单位应将建议办理情况答复建议人。答复应采用书面形式(包括电邮、短信等电子回复件)，重要建议应以单位公函形式答复，并抄送交办单位。答复要求包括：

- a) 一般建议简单答复；
- b) 同类建议采取适当方式统一答复；
- c) 重要建议一文一复或当面答复。

7.6 审核

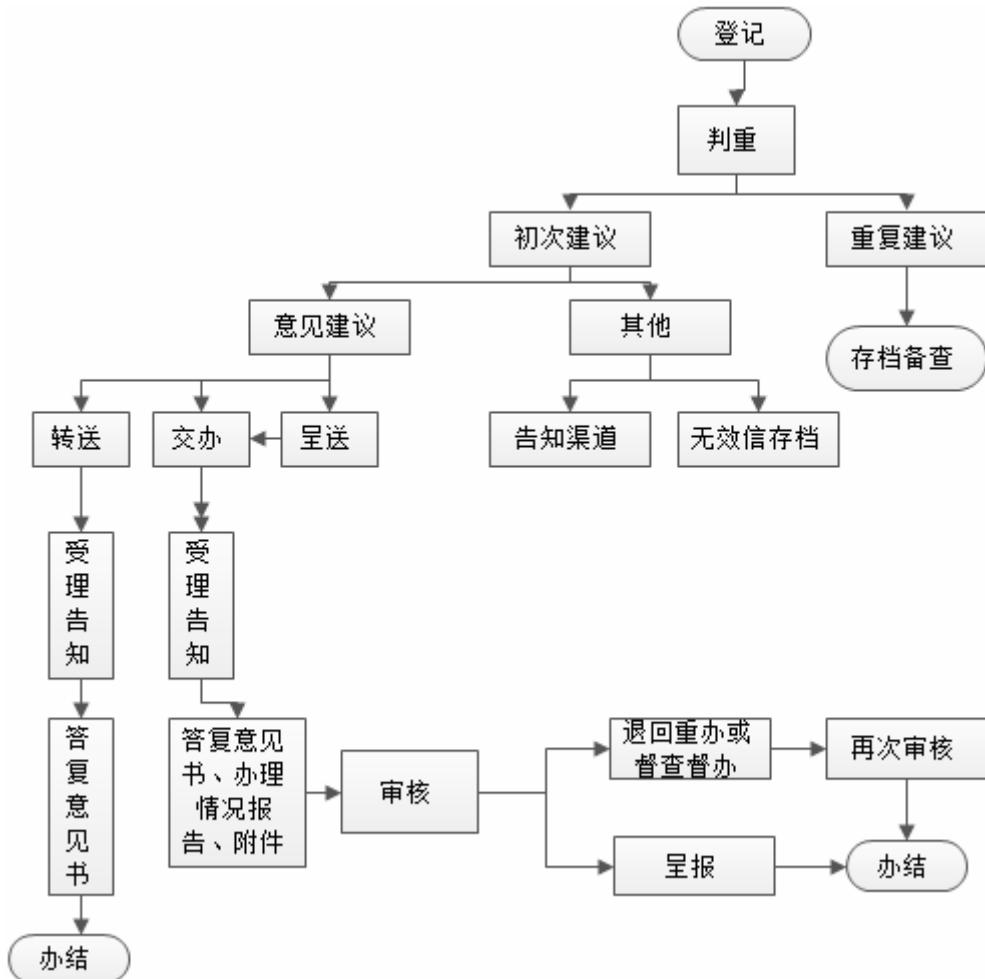
7.6.1 对发函交办件，交办单位应进行审核，对事实不清、意见不明确等不符合结案要求的，应退回重办或督查督办。

7.6.2 领导阅批件应向作出批示的领导书面报审。

7.7 办结

一般建议出具答复意见书后即办结；发函交办件经交办单位审核后办结；领导阅批件应经作出批示的领导审阅同意后办结。办结件按规定归档。

附录 A
(资料性附录)
人民建议征集工作流程



图A.1 人民建议征集工作流程图

参 考 文 献

- [1] 国务院《信访条例》
- [2] 《江苏省信访条例》
- [3] 《江苏省人民建议处理暂行办法》(苏办发[1997]15号)
- [4] 《关于进一步加强全省人民建议征集工作的意见》(苏信[2017]21号)

JSXF

江苏省政府信访局业务标准

JSXF/YW 0005—2019

“人民满意窗口”创建规范

2019-02-01 发布

2019-03-01 实施

全省信访系统标准化建设领导小组 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 组织和制度要求	1
3 场所要求	1
4 设施设备要求	2
5 人员要求	2
6 服务要求	3
7 考核评定	3

前　　言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由江苏省政府信访局提出并归口。

本标准起草单位：江苏省政府信访局。

本标准主要起草人：宋永和、张慧、王红彦、魏海军、常志宏、张军、王东、吴芳、张飞。

“人民满意窗口”创建规范

1 范围

本标准规定了省、市、县三级党政信访机构创建“人民满意窗口”的组织制度要求、场所要求、设施设备要求、人员要求、服务要求以及考核评定。

本标准适用于江苏省信访机构“人民满意窗口”的创建工作，其他机关、社会团体、企业事业单位参照执行。

2 组织和制度要求

2.1 应成立创建工作领导小组，明确职责分工。

2.2 应制定符合实际需要的实施方案，实施方案内容应包括但不限于：

- a) 创建目标、标准及要求；
- b) 创建方案适用范围；
- c) 创建活动方法步骤及进度表；
- d) 创建活动考评细则及奖惩办法。

2.3 应建立以下制度并有效实施，制度应包括但不限于：

- 首接首办负责制度；
- 信息预警制度；
- 重大集体访应急处置制度；
- 会办督办制度。

3 场所要求

3.1 基本要求

3.1.1 在接待大厅入口处公示接待时间。

3.1.2 服务内容、接待办理流程、接访人员、领导接待日等信息应上墙公示。

3.1.3 导向标识、警示标识及告知标识应设置醒目、用语规范、简明易懂。

3.1.4 接待窗口运用多种平台、多种方式，宣传积极正面的信访文化。

3.1.5 各功能区应安排专人清理，保持环境整洁。

3.2 面积要求

3.2.1 省级人民来访接待中心面积不少于3000平方米，可同时容纳来访人数不低于1000人，个访接待室不少于10个，集体访接待室不少于4个。

3.2.2 市级人民来访接待中心面积不少于1000平方米，可同时容纳来访人数不低于300人，个访接待室不少于5个，集体访接待室不少于2个。

3.2.3 县级人民来访接待中心面积不少于500平方米，可同时容纳来访人数不低于200人，个访接待室不少于3个，集体访接待室不少于1个。

3.2.4 设立应急分流点，如接待中心来访量超出可容纳人数1.5倍，应疏导至应急分流点。

3.3 功能区设置

接访大厅合理设置安检区、登记区、候访区、接待区：

- 安检区主要用于对来访群众和携带物品进行安全检查、为来访群众提供寄存服务；
- 登记区主要用于接受群众问询、指导群众填写来访登记表、分流引导群众到指定接谈室、扎口管理协调各接谈室接访事务；
- 等候区主要用于提供等候、信息公开等服务；
- 接待区用于提供来访接待、领导接待、联合接待、律师参与、心理疏导等服务。各级信访部门应建有专人负责的视频接待室，确保视频接访图像、声音清晰，线路通畅。视频接访应开通至乡镇级，有条件的地区可开通至村居。

4 设施设备要求

- 4.1 接待大厅应配备自助查询机，提供自助查询、建议、投诉等服务。
- 4.2 设立咨询台，配备引导员，提供查询、咨询、引导服务。
- 4.3 提供纸、笔、书写台、老花镜、雨伞、药品等便民服务用品。
- 4.4 各功能区设施设备配备应符合以下要求：
 - 安检区应配备安检设备、安检服务台、物品存放处；
 - 登记区可设计为窗口式或柜台式，应配备电脑(安装身份证件信息识别录入设备、信访信息系统)、打印机等办公用品；
 - 等候区应配备大屏幕液晶显示器（播放宣传视频及公告等）、电视机、空调、饮水机、意见建议箱、报刊架等便民服务用品等；
 - 接待区每间接待室应配备满足 5 名来访人需要的座椅以及连接江苏阳光信访信息系统的外网电脑、打印机、笔、纸等基本办公用品。
- 4.5 摄像、录音等设备齐全，确保接访区域监控无死角，监控录像保存 1 个月以上。
- 4.6 建有残疾人无障碍通道，配备轮椅、扶手等残疾人辅助设施。
- 4.7 配备必备的防火防爆等应急工具，由专人定期检查，确保正常使用。

5 人员要求

5.1 接访人员

- 5.1.1 应统一着装，佩戴工作牌。
- 5.1.2 应态度热情、用语文明。
- 5.1.3 应掌握业务相关的法律法规和来访接待业务规范，熟练操作江苏阳光信访信息系统。
- 5.1.4 新进人员应参加岗位培训。其他人员应定期参加相关业务培训。

5.2 安保人员

- 5.2.1 配备满足需要的驻点公安人员，负责维护接谈场所秩序。
- 5.2.2 配备专职安检人员负责来访群众的安检工作。
- 5.2.3 配备保安人员协助公安维护接谈场所正常接访秩序。

5.3 联合接访人员

5.3.1 联合接访人员包括省、市、县（市、区）相关部门派驻信访接待中心人员、在信访局挂职干部以及律师和心理咨询师等。

5.3.2 各级信访部门应按以下时间要求配备律师参与接待：

- 省级信访部门每周 5 日；
- 市级信访部门每周不少于 3 日；
- 县级信访部门每周不少于 2 日。

5.3.3 各级信访部门应按以下要求配备专业心理咨询师提供心理咨询服务：

- 省级信访部门每周不少于 3 日；
- 市级每周不少于不 2 日；
- 县级每周不少于 1 日。

6 服务要求

服务要求应满足《群众来访接待工作规范》（JSXF 0002-2019）的规定。

7 考核评定

7.1 考核评定组织

江苏省政府信访局每年对各级接访窗口进行考核评定并授牌。

7.2 考核评定内容

7.2.1 考核评定的内容包括：组织领导、服务水平、功能设施以及环境建设。

7.2.2 当年有下列情形之一的，不得评定为“人民满意窗口”：

- a) 在接访场所发生来访人员伤亡的；
- b) 引发负面舆情炒作，造成不良影响的；
- c) 违反信访工作纪律，受到党纪政纪处分或被追究刑事责任的。

7.3 考核评定程序

考核评定按以下程序开展：

- a) 各地按照申报范围和标准进行自查自评，并逐级上报材料；
- b) 自下而上对各申报单位创建情况进行实地检查验收；
- c) 根据各申报单位自查自评材料和实地验收达标情况择优评定。

JSXF

江苏省政府信访局业务标准

JSXF/YW 0006—2019

复查复核办理工作规范

2019-02-01 发布

2019-03-01 实施

全省信访系统标准化建设领导小组 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 工作职责	2
4 工作流程	2
5 工作要求	2
6 档案管理	4
附录 A (规范性附录) 信访事项复查(复核)工作流程	5
附录 B (规范性附录) 复查意见书	6
附录 C (规范性附录) 复核意见书	8
参考文献	10

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由江苏省政府信访局提出并归口。

本标准起草单位：江苏省政府信访局。

本标准主要起草人：王传东、宋永和、周庆祝、殷骏。

复查复核办理工作规范

1 范围

本标准规定了江苏省信访事项复查复核工作的术语、工作职责、工作流程、工作要求及档案管理。本标准适用于江苏省信访复查复核工作的办理。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2. 1

复查

信访人不服行政机关作出的信访事项初信初访处理意见而提出请求，依法由原处理机关的上一级行政机关对该信访事项处理意见和有关情况进行审查，并做出决定的行为。

2. 2

复查意见

复查机关对受理的复查请求做出的书面答复意见。

2. 3

复核

信访人不服行政机关的信访事项复查意见而提出请求，依法由复查机关的上一级行政机关对该信访事项处理意见、复查意见和有关情况进行审查，并做出决定的行为。

2. 4

复核意见

复核机关对受理的复核请求做出的书面答复意见。

2. 5

受理

信访工作机构及有权处理的行政机关收到信访事项复查（复核）申请后，进行初步审查并决定进行处理的行为。

2. 6

信访听证

行政机关以听证会的形式，听取信访事项主要相关方陈述，通过质询、辩论、评议、合议等方式，查明事实、分清责任、依法处理信访事项的过程。

3 工作职责

- 3.1 审核信访人申请复查（复核）的信访事项，作出是否受理的意见。
- 3.2 对受理的信访事项直接处理或按规定委托主管机关进行调查处理，提出实体处理意见。
- 3.3 对受理的信访事项按法定期限办结并向信访人出具复查（复核）意见书。
- 3.4 对信访人提交的复查（复核）办理投诉进行处理。
- 3.5 信访事项“谁复核、谁负责”，复核机关对复核意见实行终身负责。

4 工作流程

信访事项复查复核工作流程见附录A。

5 工作要求

5.1 受理申请

5.1.1 受理形式

复查（复核）机关通过信函、走访（含口头）及网络三种形式接收信访复查（复核）申请。

5.1.2 时限核对

复查（复核）机关应核对信访人是否自收到初信初访处理意见书或复查意见书之日起30日内提出复查或复核申请。30日时限为自然日，从意见书当面送达日、挂号信及快递签收日起算。信访人实际申请时间，写信申请以寄出地邮戳日期为准、走访（口头）申请以来访登记日期为准、网络申请以网上提交日期为准。

5.1.3 材料审查

5.1.3.1 复查机关应对以下复查材料的齐全性和合规性进行审查：

- 复查申请人身份证复印件；
- 复查申请书，提出明确的复查请求，陈述事实和理由。申请书应有复查申请人本人签名或盖章，并写明通信地址、联系方式和申请日期。代为申请的，受托人应有申请人委托书；
- 信访事项处理机关出具的处理意见书原件或复印件、信访诉求材料；
- 其它有关证明材料。多人申请复查的应推选代表，代表人数不超过5人，应有其他申请人出具的书面委托书并签名。

5.1.3.2 复核机关应对以下复核材料的齐全性和合规性进行审查：

- 复核申请人身份证复印件；
- 复核申请书，提出明确的复核请求，陈述事实和理由。申请书应有复核申请人本人签名或盖章，并写明通信地址、联系方式和申请日期。代为申请的，受托人应有申请人委托书。
- 初信初访处理意见书和复查意见书原件或复印件，信访人写给初信初访处理机关的诉求材料、复查申请书原件或复印件；
- 其它有关证明材料。多人申请复核的须推选代表，代表人数不超过5人，应有其他申请人出具

的书面委托书并签名。

5.1.4 材料补充

对首次提交申请时要件材料不齐的，复查（复核）机关应在 10 日内一次性书面告知申请人补齐补正材料，并要求申请人自告知之日起 30 日内补齐补正材料。复查（复核）机关收齐全部材料当日即为申请生效之日。申请人逾期未补齐补正材料且未提出正当理由的，视为放弃申请。

5.2 鉴别

5.2.1 受理事项

5.2.1.1 通过信访渠道解决且不属于举报、建议、咨询、技术鉴定性质的信访事项，可进入复查（复核）程序。涉及群体性事项，处理机关受理前应与上一级机关沟通会商、评估稳定风险。

5.2.1.2 对符合申请条件并决定受理的，应向申请人出具受理告知书。

5.2.1.3 办理情况及相关文书应及时录入信访信息系统。

5.2.2 退回重办事项

复查（复核）机关对信访事项处理（复查）意见中事实不清楚、依据不充分、结论不准确的，可退回原办理机关重新办理，并由原办理机关向信访人重新出具信访事项处理（复查）意见书。

5.2.3 不予受理事项

5.2.3.1 复查（复核）机关对以下事项不予受理：

——依法应通过诉讼、仲裁、行政复议等法定渠道解决的投诉请求，包括已经或者应当依照有关法律、行政法规规定的程序向有关机关提出的；

——国家权力机关、司法机关职权范围内的信访事项；

——越级申请或超越处理机关法定职责权限的；

——反映诉求明显歪曲事实、主要材料明显失实或事实不清的；

——不属于本机关职责范围的。

5.2.3.2 复查（复核）机关对不予受理的事项应进行告知：

——不属于本机关职责范围的，应告知申请人向有权复查（复核）机关提出；

——对不符合申请条件或受理范围而决定不予受理的，应向申请人出具不予受理告知书；

注：处理机关已出具不予受理告知书且经审核并无不妥的，上一级行政机关无需再次出具不予受理告知书。

5.2.3.3 办理情况及相关文书应及时录入信访信息系统。

5.2.4 不再受理事项

5.2.4.1 复查（复核）机关对以下事项不再受理：

——信访人对复核意见不服，仍以同一事实和理由提出投诉请求的；

——2005 年 5 月 1 日国务院《信访条例》颁布实施前，已经办结的信访事项且申请人不能提出新的事实或理由的；

——收到初信初访处理意见书（复查意见书），未在法定期限内提出复查（复核）申请的；

——正在办理过程中或在办理期限内的同一信访事项。

5.2.4.2 复查（复核）机关对不符合申请条件或受理范围而决定不再受理的，应向申请人出具不再受理告知书。

注：处理机关已出具不再受理告知书且经审核并无不妥的，上一级行政机关无需再次出具不再受理告知书。

5.2.4.3 办理情况及相关文书应及时录入信访信息系统。

5.3 办理

5.3.1 程序办理

5.3.1.1 程序审查主体包括：省政府及其工作部门，设区市政府及其工作部门，县级政府及其工作部门，乡镇政府（街道办事处）。

5.3.1.2 程序办理由政府所属信访工作机构或工作部门负责，由政府所属信访工作机构办理的，受理后应将实体问题委托有权处理行政机关处理，并依据有权处理机关作出的实体结论向申请人出具复查（复核）意见书。复查意见书构成要素和文书版见附录B，复核意见书构成要素和文书模版见附录C。

注：社会团体、企业事业单位可参照确定。

5.3.1.3 办理情况及相关文书应及时录入信访信息系统。

5.3.2 实体办理

5.3.2.1 有权处理的行政机关，依据其法定职权或受本级政府委托，对初信初访事项处理后申请复查事项、复查后申请复核事项，在事实、依据、结论方面进行审查认定，做出实体性的复查或复核结论，并向申请人出具复查（复核）意见书。信访工作机构不得做出实体性处理结论。

5.3.2.2 办理情况及相关文书应及时录入信访信息系统。

5.4 听证

对重大、复杂、疑难的信访事项，可举行听证。经过听证的复核意见可依法向社会公示，听证所需时间不计算在复核办理时限内。

5.5 办结

复查（复核）意见书可当面送达，也可寄件送达：

- 当面送达，应要求送达单位填写《意见书送达回执》，如遇拒收可由2名送达人员签字证明并存入案件卷宗；
- 邮寄送达的，寄件凭证应存入档案卷宗。

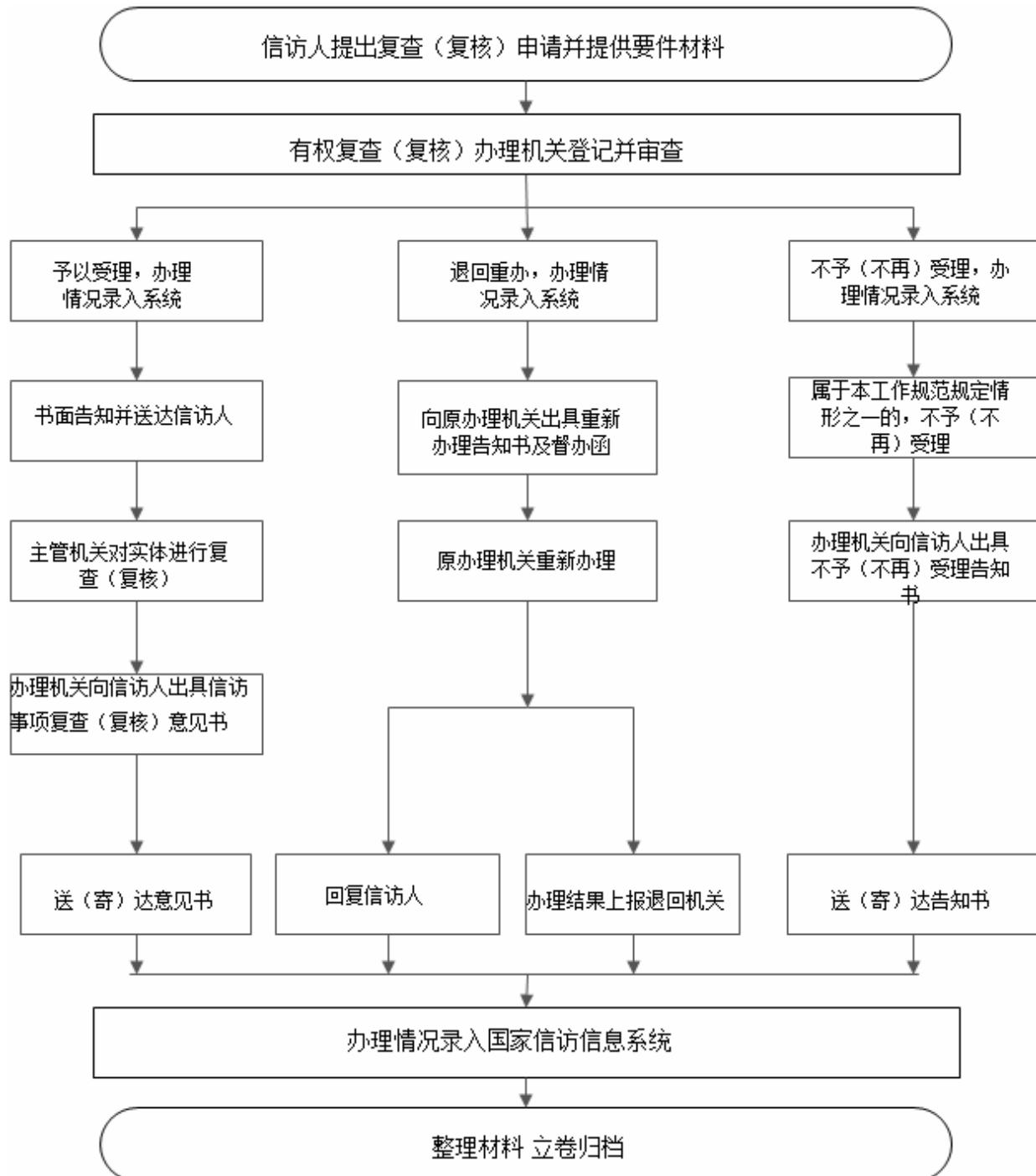
6 档案管理

6.1 一案一卷，材料齐全，妥善保存。

6.2 卷内应有目录、信访人身份证明、申请书、处理意见书、受理审核材料、办理和领导签批材料、复查（复核）办理委托书复印件、受托单位复查（复核）意见、复查（复核）意见书正本及草稿，其它需要保存的证据证明材料。

6.3 卷宗保存期限为30年或永久。

附录 A
(规范性附录)
信访事项复查(复核)工作流程



图A.1 信访事项复查(复核)工作流程图

附录 B
(规范性附录)
复查意见书

B. 1 复查意见书由以下要素构成:

- 文头: ×××信访事项复查意见书;
- 文号: ××信查(××××)××号;
- 标题: 关于×××信访事项的复查意见;
- 复查申请人: 姓名、性别、住址、身份证号码。(多人的只列举5人以内代表);
- 申请事项: 申请人因不服××××××(单位)《关于×××信访事项的处理意见》(文号),向××××××(单位)提出复查申请;
- 正文导语: 根据国务院《信访条例》第三十四条规定, 现作出如下意见;
- 正文:
 - 阐明事实;
 - 适用依据;
 - 明确结论: 综上, ××××××(单位)处理意见符合(不符合)政策规定, 予以维持(撤销、变更);
- 告知: 如对本复查意见不服, 可在收到复查意见之日起30日内向××××××(单位)提出复核申请, 逾期不申请复核, 本复查意见即为此信访事项的终结意见。
- 落款: 省、设区市、县(市、区)人民政府, 以及省、设区市人民政府工作部门。人民政府加盖本级人民政府印章或信访事项复查复核专用章; 政府工作部门加盖本单位行政章。
- 日期: ××××年×月×日。
- 抄送: 在文尾列出抄送单位名称。
- 附件: 对多人申请的, 需将委托人名单及身份证号码附后。

B. 2 复查意见书文书模版如下:

×××××信访事项复查意见书

××信查〔××××〕×号

关于×××信访事项的复查意见

复查申请人：×××（姓名），×（性别），住址：×××××××，身份证号码：×××××××××××××。

申请复查事项：申请人因不服××××××（单位）《关于×××信访事项处理意见书》（文号），向××××××（单位）提出复查申请。根据国务院《信访条例》第三十四条规定，现作出如下意见：

事实描述（××××××）

依据阐述（××××××）

综上，××××××（单位）处理意见符合（不符合）政策规定，予以维持（撤销、变更）。

如对本复查意见不服，可在收到复查意见之日起30日内向××××××（单位）提出复核申请。逾期不申请复核，本复查意见即为此信访事项的终结意见。

××××××（单位盖章）

××××年×月×日

抄报：××××××

抄送：××××××、××××××。

附录 C
(规范性附录)
复核意见书

C. 1 复核意见书由以下要素构成：

- 文头：×××信访事项复核意见书；
- 文号：××信核（××××）××号；
- 标题：关于×××信访事项的复核意见；
- 复查申请人：姓名、性别、住址、身份证号码。（多人的只列举5人以内代表）；
- 申请事项：申请人因不服××××××（单位）《关于×××信访事项的复查意见》（文号），向××××××（单位）提出复核申请；
- 正文导语：根据国务院《信访条例》第三十五条规定，现作出如下意见；
- 正文：
 - 阐明事实；
 - 适用依据。
 - 明确结论：综上，××××××（单位）复查意见符合（不符合）政策规定，予以维持（撤销、变更）。
- 告知：本复核意见为此信访事项终结意见；
- 落款：省、设区市人民政府及省政府工作部门。省、设区市人民政府加盖信访事项复查复核专用章；省政府工作部门须加盖本单位行政章；
- 日期：××××年×月×日；
- 抄送：在文尾列出抄送单位名称；
- 附件：对多人申请的，需将委托人名单及身份证号码附后。

C. 2 复核意见书文书模版如下：

×××××××信访事项复核意见书

××信核〔××××〕×号

关于×××信访事项的复核意见

复核申请人：×××（姓名），×（性别），住址：×××××××，身份证号码：××××××××××××××。

申请复核事项：申请人因不服××××××（单位）《关于×××信访事项复查意见书》（文号），向××××××（单位）提出复核申请。根据国务院《信访条例》第三十五条规定，现作出如下意见：

事实描述（××××××）

依据阐述（××××××）

综上，××××××（单位）复查意见符合（不符合）政策规定，予以维持（撤销、变更）。

本复核意见为此信访事项终结意见。

×××××××（单位盖章）

××××年×月×日

抄报：××××××

抄送：×××××××、×××××××。

参 考 文 献

- [1] 《关于完善信访事项复查复核工作的意见》(国信发〔2013〕8号)
- [2] 《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》(国信发〔2014〕4号)
- [3] 《依法分类处理信访诉求工作规则》(国信发〔2017〕19号)
- [4] 《江苏省人民政府信访事项复核办法》(苏政办发〔2005〕111号)
- [5] 《江苏省信访听证暂行办法》(苏办发〔2005〕27号)
- [6] 《江苏省依法分类处理信访诉求工作规则》(苏信〔2017〕91号)

抄送：国家信访局，局领导班子各成员、各处室

江苏省政府信访局办公室

2019年1月31日印发
