

云南省信访局群众来信办理工作规则

为规范群众来信办理工作，根据《信访工作条例》《国家信访局办理群众来信工作规则》、《初次信访事项办理办法》（国信发〔2022〕15号）、《国家信访局依法分类处理信访诉求工作规则》、《信访事项办理群众满意度评价工作办法（试行）》等有关规定，结合工作实际制定本规则。

第一条 受信范围

（一）国内群众和境外人士给省委、省政府及领导同志和省委办公厅、省政府办公厅、省信访局的来信。

（二）中央和国家机关各部委、中央信访工作联席会议办公室以及国家信访局转送的群众来信。

（三）中央和省委督查、巡视工作组以及省“两会”等重要会议活动转送的群众来信。

本规则所称来信，包括信函、电报、传真、贺卡、明信片、汇款单、包裹等。

第二条 工作原则

（一）坚持党的全面领导。

（二）坚持以人民为中心。

（三）坚持落实信访工作责任。党政同责、一岗双责，属地管理、分级负责，谁主管、谁负责。

（四）坚持依法按政策解决问题。依法维护群众权益、规范

信访秩序。

（五）坚持源头治理化解矛盾。

（六）便捷高效、方便群众，公开透明、接受监督。

第三条 来信接收

本规则第一条（一）（二）所列来信由局办公室工作人员负责接收，本制度第一条（三）由协调联络处负责接收，接收来信须清点登记、履行签收手续。

第四条 拆封与装订

（一）所有群众来信应先进行消毒处理，由局办公室负责拆封与装订。

（二）拆封时沿信封封口剪裁，不得损坏原信，应注意保持邮票、邮戳、邮编、地址及信封内材料的完整。

（三）拆封后，按主件、附件、信封顺序装订整齐。如信中夹带照片、光盘等物品的，可另用信封装好后再一起装订。

第五条 来信分发

（一）一般来信由局办公室将信封上的条码编号扫码录入云南省信访信息智能辅助系统，无条码编号的信封需粘贴系统生成的条码编号，按受信人分类登记，履行签收手续后，交受转平台处理。

（二）向云南省人民政府、省信访事项复查复核委员会、省信访局申请信访事项复查复核的来信，由局办公室直接转送督办平台办理。

（三）对有“信息公开”“行政复议”“司法文书”和讣告、邀请函等内容的来信，由局办公室按办文程序处理。

（四）向省政府、省政府办公厅或省信访局及领导同志发来的律师函、起诉书，行政执法机关寄来的执法文书和司法机关寄来的司法文书等，由局办公室按办文程序处理。

（五）反映省信访局干部问题的来信，由局办公室按规定办理。

（六）超规格、空信封、无信封、夹带钱款、证件和其他物品来信及包裹、汇款单等异常来信，由局办公室单独转送处理处室并在转送交接单上注明。

（七）少数民族语言文字、盲文、外文等来信，由局办公室送有关单位翻译后，再转送相关处室处理。

第六条 来信登记

受转平台应及时将信访事项登记录入云南省信访信息智能辅助系统（以下简称信访系统），坚持应录尽录。除举报中管、省管干部的来信和涉及国家秘密的来信外，所有群众来信均应登记录入系统。

（一）初信登记。经判重未发现有“相同信访事项”的，作为初信登记；对来信人相同但所述信访事项不同，选择“相同信访人”，作为初信登记。多人联名来信的，增加联名人信息。对涉及多个信访事项的来信，应在“概况”中分别登记各事项。

登记时，应对来信人姓名、名称、手机号、身份证号、地址、

受信人、来信人数等信息进行准确判断，正确录入信访目的、问题属地、内容分类，在概况中准确录入信访基本情况和主要诉求。概况录入应内容完整，简明扼要，如实反映来信群众的真实诉求。

对留有手机号码的来信，均须准确登记手机号码，以便系统自动向来信人提供查询码、告知或回复等。

根据来信具体情况，须勾选“是否重大紧急”“是否扬言”“三跨三分离”“涉法涉诉”等标识。

（二）重复信登记。办信人员应根据信访人姓名、身份证号、联系方式、问题属地、反映的主要问题等要素进行判重。判重时，同一信访人反映相同信访事项应判重为重复件，引用的判重依据应当有责任部门的办理情况，应当统一引用同一判重依据；对同一信访人反映的不同问题，应判重为重复件，其反映的新问题应根据问题分类转送交办相应部门处理；对同一群体不同人反映相同问题，能够判重的，可作为同一问题判重为重复件。

判重时，应仔细对照引用的判重依据概况与本次信访内容是否一致，如不一致应修改概况，确保信访内容和概况一致。

（三）一信多投登记。属于初次来信的，按照初信要求登记，其余来信按重复信登记。

（四）中央和国家机关各部委转送来信登记。云南信访信息系统中查询有登记和办理流程的，应将信件编号标记在对应来信右上角，转送问题属地办理；系统中无办理信息的，应进行登记并按本规则办理。

所有来信均应扫描后作为附件上传至系统，对不能扫描的附件如 U 盘、光盘等须在概况中注明，随原信一并移送。

办信人员应认真阅读群众来信，在阅信过程中不得在原信及附件上勾画、圈批、改动、涂抹等。

第七条 不予受理。对下列信访事项不予受理：

信访事项已经受理或者正在办理的，信访人在规定期限内向其上级机关、单位又提出同一信访事项的，上级机关、单位不予受理。

第八条 不再受理。对下列信访事项不再受理：

信访人对复核意见不服，仍然以同一事实和理由提出投诉请求的，各级党委和政府信访部门和其他机关、单位不再受理。

依据《信访工作条例》规定不予受理或不再受理的来信，信件由责任单位留存备查。

第九条 来信办理

转送。对下列来信事项，受转平台可逐级转送问题属地或有权处理机关、单位，也可视情况一键直转责任单位：

- （一）涉众面较小、问题较为简单的；
- （二）政策规定不明确，但信访人确有实际困难需要解决的；
- （三）信访人对政策不理解，需要做解释、疏导工作的；
- （四）涉及的内容需要由职能部门、企事业单位办理的；
- （五）对各级信访部门或工作人员提出意见的；
- （六）其他需要转送的。

对转送信访事项中的重要情况需要反馈办理结果的，可以要求其在指定办理期限内反馈结果，提交办结报告。

转送两个及以上单位或者部门的，所转送到的单位负责处理本单位职能范围内的信访事项。

来信在通过信访信息系统流转的同时，应将纸质来信及时转送。

第十条 交办。对下列来信事项，受转平台可逐级交办问题属地或有权处理机关、单位，也可视情况一键直交责任单位：

- （一）执行法律法规、政策规定存在明显问题的；
- （二）带有普遍性、倾向性、苗头性问题或者可能引发群体性事件的；
- （三）反映重要问题的；
- （四）跨地区、跨部门需要协调处理的；
- （五）有关地方和部门不作为、处理意见明显不当的；
- （六）多人同时反映相同问题且影响较大的；
- （七）含有扬言类信息的；
- （八）其他需要交办的。

涉重点信访事项或案情复杂、需行业系统指导的信访事项，实行“双交办”，既交属地处理，又抄送业务主管部门指导和督办。

涉“三跨三分离”信访事项，以及反映问题涉及多个领域、专业技术强、处理难度较大的重要信访事项，实行“多交办”，既交属地、又交涉事单位，还交行业主管部门。

涉信访网络舆情、扬言类事项，第一时间既交办属地及时处置，又转送公安机关。

对有重大风险隐患、易引发社会风险的重大、紧急信访事项，应当及时向省委、省政府和国家信访局报告，通报相关主管部门，在职责范围内依法及时采取措施，防止不良影响的发生、扩大。

第十一条 对信访人提出的申诉求决类事项，应当依法分类处理，并按下列方式办理：

（一）应当通过审判机关诉讼程序或者复议程序、检察机关刑事立案程序或者法律监督程序、公安机关法律程序处理的，涉法涉诉信访事项未依法终结的，按照法律法规规定的程序处理。

（二）应当通过仲裁解决的，导入相应程序处理。

（三）可以通过党员申诉、申请复审等解决的，导入相应程序处理。

（四）可以通过行政复议、行政裁决、行政确认、行政许可、行政处罚等行政程序解决的，导入相应程序处理。

（五）属于申请查处违法行为、履行保护人身权或者财产权等合法权益职责的，依法履行或者答复。

（六）不属于以上情形的，应当听取信访人陈述事实和理由，并调查核实，出具信访处理意见书。对重大、复杂、疑难的信访事项，可以举行听证。

各级机关、单位在处理申诉求决类事项过程中，可以在不违反法律法规强制性规定的情况下，在裁量权范围内，经争议双方

当事人同意进行调解；可以引导争议双方当事人自愿和解。经调解、和解达成一致意见的，应当制作调解协议书或者和解协议书。

第十二条 对信访人提出的建议意见类事项，其中有利于完善政策、改进工作、促进经济社会发展的，上报省委、省政府作为决策参考，或转送有权处理的机关、单位研究。

第十三条 对信访人提出的涉法涉诉类事项，转送同级政法部门依法处理。对信访人提出的检举控告类事项，按照干部管理权限移送纪检监察机关，纪检监察机关回函确认后，由技术部门将该信访事项移除到单机版，不再在系统内流转；未确认并退回的事项，按照《信访工作条例》规定办理。

第十四条 对内容不清、不属于云南省属地职责等信访事项，按照《信访工作条例》转送属地信访部门核查处。

第十五条 督办。督办平台对下列情形予以督办：

- （一）信访事项应予受理而未受理的；
- （二）未按职权范围准确转送、交办至有权处理机关、单位的；
- （三）信访部门已经转送、交办，但有权处理机关、单位未按照《信访工作条例》第三十一条办理的；
- （四）已经出具信访处理意见书，但信访事项办理程序不规范或基本事实不清楚、适用政策法规不正确、实体问题未解决、处理结果显失公正的；
- （五）拒不执行信访处理（复查、复核）意见的；

- (六) 办理中推诿、敷衍、拖延或弄虚作假的；
- (七) 拒不执行信访处理（复查、复核）意见的；
- (八) 回复内容不实或者引起网民炒作的；
- (九) 其他应当督办的情形。

第十六条 督办方式。督办一般采用网上督办、电话督办、视频督办、约谈督办等方式，视情形进行实地督办。

第十七条 有关机关、单位收到督办建议后，应当立即研究，在办理期限内书面反馈结果。督办后经审核发现仍存在第十五条规定的督办情形的，应当再次督办。

第十八条 信息报送。对下列情形，要进行综合分析、提出完善政策、解决问题的意见建议，报送同级党委、政府：

- (一) 关系经济社会发展和稳定的重要意见建议；
- (二) 一段时间反映较为集中、突出或者带有普遍性、倾向性、苗头性问题的；
- (三) 反映执行法律法规、政策中重要问题的；
- (四) 其他需要党委、政府参考的。

报送方式主要有原件上送、摘要上报、综合上报等三种。

原件送阅是指将群众来信及附件直接呈报领导同志阅批。摘要报送是指将群众来信内容摘要后，填写群众来信送阅单后附原信一并呈报领导同志。综合上报是指将群众来信情况综合分析后以专报形式呈报领导。

第十九条 通报。省信访局依据省信联办《信访工作“三

函”“三书”实施办法（试行）》，结合我省来信信访情况，对 30 天内个人反映 10 件次以上、群体反映 50 件次以上的信访件，适时有向全省有关地区或部门发出《信访事项交办函》、《风险预警提醒函》、《重要信访事项督办函》和《改进工作建议书》、《完善政策建议书》、《追究责任建议书》。

第二十条 信件移送 系统中处理完成的纸质信件及其相关资料或夹带的书籍、报刊、资料等，应按地区和部门分别有序打包，登记造册，履行登记手续，邮寄、交换至属地州市信访部门和责任单位。

（一）信件移送应及时、准确，原则上每周移送一次，举报中管和省管干部的信件，按相关规定移送。

（二）对移送的信件及其相关资料应认真清点，列出清单随移送群众来信函一并移送。

（三）对移送的信件应进行跟踪，及时掌握州市信访部门和省直单位收件和办理情况，做好有关退件回收和处理工作。

第二十一条 回复和评价

回复。来信反映事项有权处理的责任单位应当听取信访人陈述事实和理由，并调查核实，在规定时限内回复信访人，出具信访处理意见书。

信访事项处理意见书应当载明信访人投诉请求、事实和理由、处理意见及其法律法规依据；有权处理机关、单位出具的信访事项处理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。相关文书和凭证均要及时录入信访信息系统。

对申诉和求决类初次来信信访事项回复要特别注明：

对信访处理意见不服的，自收到书面答复之日起 30 日内请求原办理机关、单位的上一级机关、单位复查。收到复查请求的机关、单位应当自收到复查请求之日起 30 日内提出复查意见，并予以书面答复。

对复查意见不服的，自收到书面答复之日起 30 日内向复查机关、单位的上一级机关、单位请求复核。收到复核请求的机关、单位应当自收到复核请求之日起 30 日内提出复核意见。

第二十二条 回复时限。来信事项回复时限为 30 日；情况特殊的可申请延期，但延长期限不得超过 30 日。

第二十三条 查询。来信事项处理办理结果要及时向信访人反馈，主动接受监督。查询内容包括：信访事项登记日期，信访部门分级转交日期，向有权处理的机关、单位转交日期，有权处理的机关、单位出具的告知书、信访处理意见书、复查意见、复核意见及日期等。

第二十四条 评价。信访目的为“申诉”、“求决”类的初次来信信访件，纳入满意度评价范围。

省信访局对纳入评价范围内的来信信访事项，采取短信等形式向信访人提供查询码，信访人凭查询码登录省信访局门户网站评价。

省信访局对评价工作中群众反映强烈的突出问题适时开展督导检查，对各州市评价总体情况和存在的突出问题，适时开展分析和通报，实施结果问效，推动问题解决。

第二十五条 档案管理

严格按照档案管理有关规定，做好来信办理档案的分类、收集、整理、归档等工作。

对无效信、内容不清或无问题属地又无联系方式的来信，应留存备查。存信按处理来信的时间先后顺序打包，存放1年后集中销毁。对无法退回的钱款、证件、贵重物品等，应列入信访事项档案管理，存档备查。

列入文书档案范围是：群众来信及办理情况的年度统计和分析材料、办理群众来信的综合业务信息、简报及原始材料。

第二十六条 监督追责

不得向无关人员透露群众来信内容；不得丢失、隐匿、损毁信件，不得擅自将群众来信带出办公场所；不得向无关人员泄露或传播领导同志有关信访工作和信访材料的批示；不得将信访人的检举、揭发材料以及有关情况透露或者转给被检举、揭发的人员或者单位。

信访部门发现本级和下级有关机关、单位存在违反信访工作规定受理、办理信访事项，办理信访事项推诿、敷衍、拖延、弄虚作假或拒不执行信访处理意见等情形的，应当及时督办并提出改进工作的建议；造成严重后果的，应当向有管理权限的机关、

单位提出责任追究建议。

各州（市）、县（区）信访部门对收到的信访事项应当登记、转送、交办而未按照规定登记、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，按照《信访工作条例》有关规定追究责任。

第二十七条 各州（市）、县（区），各省级国家机关、省属企事业单位和中央驻滇单位，可以根据本规则制定实施细则。

第二十八条 本规则自印发之日起施行。此前发布的有关群众来信办理工作规则，凡与本规则不一致的，按照本规则执行。