

云南省群众来访接待业务 工作规程

第一章 总 则

第一条 坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入践行习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想。坚持党的全面领导，坚持以人民为中心，坚持落实信访工作责任，坚持依法按政策解决问题，坚持源头治理化解矛盾，坚持依法逐级走访。进一步加强和改进群众来访接待工作，不断提高全省来访接待工作质量效率和规范化水平。

第二条 全面提升为民服务水平和办理质量，切实解决群众的急难愁盼，逐步建立全面受理、访调一体、集成联办、一站化解的来访接待新模式，着力打造“如家庭一样的环境，如家人一样的接待，如家事一样的办理”的“如家”示范接访窗口，依据《信访工作条例》《国家信访局接待群众来访工作规则》《信访事项网上办理工作规程》《依法分类处理信访诉求工作规则》等有关规定，结合云南省群众来访接待工作实际，制定本规程。

第三条 本工作规程适用全省各级部门群众来访接待工作的登记、引导、接谈、受理、督办、送达、审核、信息综合等基础业务。

第四条 来访事项应及时、全面、客观、准确登记录入云南

省信访信息智能辅助系统，做到来访必登、要素齐全、内容详实、办理规范。

第二章 登 记

第五条 登记来访事项时，应逐人判重，并根据信访人提出的诉求，准确关联相同信访事项。

（一）对属于相同信访事项且有多个判重结果的，按以下顺序优先选择：1.有司法文书；2.有处理（复查、复核）意见；3.有不予（不再）受理告知；4.有地方函件等其他材料。如均未查询到以上材料，按以下顺序优先选择：1.国家、省、州（市）信访局接访部门最近一次登记；2.国家、省、州（市）信访局其他处（科）室最近一次登记；3.其他信访部门最近一次登记。

（二）相关人员持信访人有效证件代为反映问题，按照信访人本人反映问题处理，并登记相关人员的身份信息，在概况中作出说明。

第六条 登记时应向信访人详细询问有关情况，准确录入来访信息。

（一）信访人信息。准确录入信访人姓名、证件类型、证件号码、住址、手机号码、国籍等信息。其中，住址录入省（区、市）、州（市）、县（市、区）行政区划名称，以及街道、村（居）委会等详细地址信息。如通过身份证读卡器读取的住址信息不完

整，应手工补全。港澳台及外籍人士，住址信息可登记为具体地区或国家名称。集体访，应将5人以下代表身份证通过添加“信访人”方式逐人录入；电话号码为必填项，无电话的信访人，应录入其能联系亲属的号码，三跨三分离信访事项，以信访人居住证为准。

（二）内容分类。根据来访事项的性质、特点、具体诉求等填写，尤其注意相近分类的选择，能归入具体分类的禁止选择“其他”。

（三）信访目的。指信访人提出来访事项的目标或要求。包括意见建议、求决、揭发控告和其他。1.意见建议适用于对党和国家方针政策提出主张和意见，对政治、经济、文化和其他社会生活中的有关情况表达态度和看法；2.求决适用于对工作、生产、生活等方面遇到的困难和问题请求帮助解决；3.揭发控告适用于对各级党政机关、人大政协、司法机关、具有管理公共事务职能的组织、提供公共服务的企事业单位、社会团体、村（居）两委等组织及其工作人员违法违纪行为的举报；4.其他适用于无法按上述内容进行归类的情况，如咨询、表扬等；5.信访目的应与三级分类逻辑相通，与办理方式前后呼应，禁止全部选择求决。

（四）问题属地。指信访人反映问题的事发地或有权处理来访事项的部门（单位）。一般分为4种情况：1.属于中央国家机关、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；

2.属于省级机关、省级垂直管理单位、省属国有企业一级信访事项的，问题属地登记为云南省；3.属于州（市）级机关、州（市）直管单位、国有企业一级信访事项的，问题属地登记为州（市）；4.属于县（市、区）级机关、乡（镇）一级信访事项的，问题属地登记为县（市、区）或乡（镇）行政区划名称。

信访人反映多个信访事项且涉及不同地方的，应根据对应的问题属地分别登记处理；同一信访事项的串联来访，根据集体访登记原则处理；不同信访事项的串联来访，根据具体信访事项及问题属地分别登记处理；相同信访事项，不同信访人在不同批次、不同时间的涉众类来访，应按照相同信访事项判重登记，并录入本次信访人信息。农民工工资无论工程是否结束一律登记在实际用工发生地。

“三跨三分离信访事项”，原则上登记在事发地或有权处理的部门（单位），户籍地、居住地（不包括信访人滞留地）协同配合做好困难帮扶、教育疏导等工作。信访事项已经案结事了并报省委信访工作联席会议办公室审核同意后，信访人依然重复来访的，本省（市）籍人员登记在户籍地，外省（市）籍人员登记在居住地。问题属地有争议的，由上级信访工作联席会议办公室进行指定。

信访人身份证扫描后，系统默认问题属地为身份证户籍地，应仔细审查信访人户籍地是否与问题属地相同。判重时，应仔细审查判重后的问题属地是否与信访人本次反映的信访情况相同，

若不同，应作修改。

（五）概况。应将以下三个要素记录清楚：

基本情况。1.信访人反映，其……。要客观记录信访人的观点，包括时间、地点、人物、原因、过程和结果；2.信访人认为……。记录信访人诉求的法律、政策、历史、调解等依据；3.信访人要求，主要是初访时的实体诉求。

信访情况。1.从何时开始到何地反映；2.到过哪些部门反映和有无处理意见及信访人是否知道自己的信访权利；3.初次来访，应注明系统查询无记录，属初次来访。

办理情况。1.对属地或责任部门的办理要求；2.对信访人现场告知；3.对接谈相关情况描述，信访人对办理或处理的意见、态度、满意度。

对特殊问题或特殊群体，应在概况中注明，便于查询汇总有关情况。

（六）信访人数。指群众实际到各级机关走访的人数。涉及人数：指该信访事项关联、影响、相关的人数。

来访群众在各级党委政府大门口、沿线交通路面、各级机关门口聚集、示威、游行的人数认定，以公安机关统计人数为准。

（七）附件。信访人递交的信访材料和相关文书应作为附件扫描至系统。扫描时应注意文件大小和数量限制。

（八）扬言件。信访人有扬言行为的，经办人应当准确记录其扬言词汇，办理时同时抄送同级公安机关和户籍所在地，提醒

做好思想疏导和人员管控等相关工作。

（九）办结时间。办结时间系统默认为 60 日，可根据事件紧急程度适当缩短时间，国家信访局、省信访局的来访督办件办结时间原则上为 50 日。

（十）检查。登记完毕后，应与信访人核对登记内容。尤其要注意问题属地登记是否准确，是否与转（交）后承办单位去向一致。登记过程中出现数据录入错误的，如保存后仍可修改的，应在办理前完成数据修正；不可修改的，应在备注中说明具体情况。系统判重件在办理时应检查判重前业务规范情况，发现错误应及时修改，判重件错情以最后一次处理人为准。

第三章 引导

第七条 对未逐级走访、复查复核、涉法涉诉、涉纪检监察来访事项，应有针对性地进行引导。

（一）对以下走访事项，应告知信访人有权处理的机关、单位和办理程序。

1.信访人走访应当向有权处理的本级和上一级机关、单位提出。未依法逐级上访的应告知其来访事项不属于本部门职权范围，应向依法有权处理的机关、单位提出；同时接访部门按“来访必登”原则进行登记转送。

2.信访人提出的信访事项正在办理期限内的，告知其该信访

事项已经受理或正在办理,在规定的期限内向受理、办理的机关、单位的上级机关、单位又提出同一信访事项的,上级机关、单位不予受理。不予受理分为两种情形:

一是上级信访部门不能简单理解为《信访工作条例》规定的上级机关、单位,对已经受理或正在办理的重复信访事项,可以不予受理;二是对已有处理(复查)意见且正在复查(复核)期限内的,告知信访人及时按要求向复查(复核)机关提起复查(复核)程序。对信访事项的处理意见不服(包括《信访工作条例》第三十一条区分情况后作出的各种处理意见,如刑事立案决定、仲裁决定、行政处罚决定、信访处理意见等),在法定救济期限内,信访部门再次收到相同信访事项的,属于已经受理或正在办理,不予受理。但如果信访人提出救济申请、补充证据、变更诉求等情况,应作为新的信访事项重新办理。

3.对复核意见不服,应告知信访人以同一事实和理由提出信访请求的,各级机关、单位不再受理。不再受理分为以下几种情形。

一是如果信访人无正当理由超出法定期限未依法提出救济申请,应当认为信访人放弃救济权利,信访部门再次收到相同信访事项或救济申请的,可以不再受理;二是已经适用了其他法定程序办理的事项,如果按党内法规、国家法律法规已经走完救济程序,视同作出了信访复核意见,应当不再受理;三是不再受理不是终结,终结这一概念仅适用于涉法涉诉信访事项,对信访事

项已经复查复核和涉法涉诉信访事项已经依法终结的相关信访人，地方党委和政府意见基层党组织和基层单位应当做好疏导教育、矛盾化解、帮扶救助等工作。

4.信访人反映问题逻辑混乱、不合常理、明显违背客观事实的，简要记录其实际表述内容，办理方式选择留存。

（二）对涉法涉诉类信访事项，应当释法明理，引导其向有关政法部门反映问题。

涉法涉诉信访事项，是指属于人民法院、人民检察院、公安机关、司法行政机关等政法部门职责范围，涉及民商事、行政、刑事等领域诉讼权利救济，已经、正在或者依法应当由政法部门通过法定程序处理的事项。具体分为以下四类情形。

1.已经、正在或者应当通过人民法院法定程序处理的。

（1）已经、正在通过人民法院法定程序处理的事项，是指人民法院对争议事项已经作出了具有法律效力的判决、裁定、决定够结论的事项，或者立案受理讼争事项后，尚未得出处理结论的事项。

（2）应当通过人民法院法定程处理的事项，指按照法律规定，只能通过人民法院审判程序进行权利救济的事项。

（3）符合下列情形之一，尽管人民法院已经通过法定程序处理，或者属于应当通过人民法院法定程序处理的事项，但信访人仍就原来争议的内容继续向行政机关反映的，不得认定为涉法涉诉信访事项。信访人认为行政机关的行政行为侵犯其合法权益

向人民法院提起行政诉讼，法院以不属于行政诉讼受案范围为由裁定不予立案，信访人上诉后仍维持原不予受理裁定的。行政诉讼中，法院以行政行为超过诉讼时效为由判决驳回诉讼请求的。民事诉讼中，所争议的事项属于行政机关法定职责范围，法院因超过诉讼时效判决驳回诉讼请求的。人民法院的裁判文书仅涉及信访事项的个别形式问题或者法律关系，如当事人不适格、诉讼事由不当等，并未作出整体性实体处理，信访事项涉及的纠纷悬而未决的。属于应当通过人民法院法定程序处理的事项，但当事人因缺乏相关证据、法定要件难以立案受理，或者由于事态紧急不具备启动人民法院法定程序处理的条件尽快处理的。

2.已经、正在或者应当通过人民检察院法定程序处理的。

（1）人民检察院法定程处理的事项，是指符合人民检察院刑事立案、法律监督等法律程序受理条件，人民检察院已经通过相应法定程序作出有法律效力的结论或者仍在法定程序中，尚未作出结论的事项。

（2）应当通过人民检察院法定程序处理的事项，是指按照法律规定只能通过人民检察院刑事立案、法律监督等法定程序实现权利救济的争议事项。

3.已经、正在或者应当通过公安机关法定程序处理的。

（1）对公安机关正在办理的刑事案件，就办案程序提出复议、复核的。

（2）反映公安机关违法侦查活动或违法采取刑事强制措施，

向公安机关申诉、控告的。

（3）对公安机关行政处罚、行政许可、行政强制措施等行政行为不服，要求公安机关行政复议的。

（4）对公安机关交通事故认定及委托鉴定等不服，要求公安机关复核或重新鉴定的。

（5）对公安机关及人民警察违法行使职权，造成损害，要求取得国家赔偿的。

（6）对公安机关正在办理的行政、刑事、行政复议、国家赔偿案件，要求了解案件办理情况和结果的。

（7）对公安机关所属鉴定机构及其鉴定人在执业中的违纪违法行为进行举报和投诉的。

（8）当事人和辩护人、诉讼代理人、利害关系人认为公安机关及其工作人员有《中华人民共和国刑事诉讼法》第一百一十七条规定的行为，向办理案件的公安机关申诉或者控告的。

（9）要求追究刑事责任，不服公安机关不予立案侦查的决定的。

4.已经、正在或者应当通过司法行政机关法定程序处理的。

（1）对司法行政机关作出的行政处罚、行政许可、行政强制措施等行政行为不服，申请行政复议的。

（2）对司法行政机关及其工作人员违法行使职权造成损害的要求取得国家赔偿的。

（3）对司法行政机关作出的赔偿决定不服或者在规定期限

内未作出赔偿决定，申请复议的。

涉法涉诉事项与涉诉事项是两个不同的概念。涉诉事项属于涉法涉诉事项的一部分，仅指上述四类情形中涉及民商事政、刑事等领域诉讼权利救济的部分事项。

信访与诉讼分离的主要目的是避免信访和其他因素对司法程序的干扰，但这并不意味着只要是走访反映涉诉问题的信访人就一律引导到有关政法部门反映。如果某一事项，依法既可以通过诉讼途径处理，又可以通过其他程序处理，有关机关、单位在受理前可以告知诉讼权利及法定时效，引导其向人民法院提起诉讼，但不得以信访人享有诉讼权利为由免除履行自身法定职责的义务。如果当事人优先选择信访部门进行走访，可以在不违反法律规定的前提下，视具体情况（如情势、当事人能力条件、诉求情况、直接处理的必要性等），协调有关机关、单位解决或者直接处理。

（三）对来访中涉及的检举控告类信访事项。

一般不登记录入系统，群众提交涉纪检监察举报投诉材料的，应与纪检监察部门建立信访举报材料移送机制，及时将相关材料转送纪检监察机构办理。

实践中，申诉求决类和检举控告类事项往往相互交织，一份信访材料中经常存在多事由、多诉求的情况。如果既有申诉求决类的诉求，又有检举控告的事项（贴牌举报），比如：有的个人诉求得不到满足，转而检举控告处理该事项的干部，对这种情况

要仔细甄别，即使申诉求决类的诉求在整个信访材料中占比相对较小，也需要从有利于解决问题、化解矛盾出发，将诉求甄别出来专门处理，不能一并简单转送纪检监察机关了事。

第八条 对上述来访事项，应于来访当日在系统中同时选择对应的受理告知方式，并在概况中记录选择依据和告知信访人的情况，确保系统及时交换来访数据。

第九条 对扬言滋事、情绪激烈、不听劝阻的信访人，依据相关规定及时逐级报告情况并交公安机关处理，必要时协调属地（责任单位）派人疏导接离。信访人患病需紧急救治的，接访部门应迅速拨打急救电话送医院急救。

第四章 接 谈

第十条 对属于受理范围、信访事项处理过程存在突出问题以及其他重要敏感的来访事项，应通过接谈详细了解情况，有针对性地进行教育疏导和办理。

第十一条 接谈员应做到仪表端庄、态度亲和、言语得当、认真倾听、准确记录、谨慎解答。按照“一张笑脸相迎、一把椅子让座、一杯热水暖心、一腔热情接待、一句承诺放心、一句好话相送”六个一标准服务好每位来访群众。接谈员不得擅自向信访人就来访事项的处理作实质性表态或透露内部研究情况。

第十二条 接谈分为以下几种情况：

（一）对本级国家机关及其工作人员职务行为反映情况，提出建议、意见，或者不服其职务行为的，必须安排接谈。

对事实清楚、政策明确、相对简易的利益诉求类信访事项，由信访部门组织责任单位当场直接调处，无法当场调处的，由责任单位牵头，在 10 日内向群众书面反馈调处结果；对涉及多部门的信访事项和复杂疑难信访事项，通过接待中心联合会商调处意见或提请信访工作联席会议召集人协调研处；对无法当场办结的，应通过电话或短信方式实时告知群众工作进展情况，并书面反馈处理结果。

（二）对因本级以下信访工作机构和其他行政机关因下列工作原因造成群众越级访的来访事项，一般应安排接谈。

1.信访工作程序不规范：（1）未按要求登记信访事项的（信访人持有关告知书、处理意见书等，但系统中无相关登记）；（2）未按规定工作程序告知的；（3）未按规定工作程序办理的（未及时转送、交办、督办）；（4）未及时规范送达处理意见书的（系统中已录入处理意见但信访人称未收到，且系统无相关送达签收手续）；（5）未按规定期限将办理情况录入系统的。

2.信访工作责任不落实：（1）对属于其法定职权范围的信访事项不予受理的；（2）受理后无正当理由超期未办结的（信访人既未收到、系统中也未录入处理意见）；（3）未按规定反馈信访事项办理结果的；（4）办理信访事项推诿、敷衍、拖延的；（5）作出的处理意见主体错位，内容事实不清、避重就轻、

弄虚作假，适用法律政策不当，没有明确结论或没有具体整改完成期限，未告知信访人提出复查或复核的权利及期限等；（6）不执行信访处理意见的。

（三）对以下来访事项一般应安排接谈 1.涉及信访人权益的重大紧急事项；2.具有普遍性、苗头性、倾向性、敏感性的问题；3.10人以上集体访；4.需要重点了解掌握情况的其他问题。

第十三条 接谈后，应将接谈情况及时录入到系统，并将该信访事项的办理过程如实告知信访人，对不予受理、不再受理的信访事项，应当面告知信访人并做好政策解释和情绪疏导工作，并同时将情况通报给有权处理机关、单位以及信访人所在地信访部门。有律师、人民调解员接访的地方，可以安排援助律师、人民调解员再次进行接谈。

第五章 受理

第十四条 对属于受理范围的来访事项，经办人应于接谈当日提出拟办意见，通过系统报本处（科）室负责人审核，情况重要的报分管副局长或局长审批；经送审批准后，经办人应及时通过系统转送、交办有关机关处理。

第十五条 对初次来访的信访事项，实行“首办责任制”，初次来访，情况简单的，应适用简易办理程序，能够当场及时解决的，应当场及时联系相关部门现场办理，情况复杂、特殊的，应

进行交办并按要求反馈办理结果。

第十六条 转送。转送的程序主要包括两个环节：一是明确有权处理的机关、单位；二是转送至有权处理的机关单位。

有权处理的机关、单位包括：1.作出的行为影响到个体权益或社会公共利益，从而导致个体或者群体提出信访事项的机关、单位，即通常所称的责任机关、单位；2.依上下级隶属关系或管理职能，有权对作出行为、单位实施监督的机关单位。

转送可以直接转至有权处理的机关、单位，也可以通过下级信访部门转送有权处理的机关、单位。直接转送的一般应同时抄送下级信访部门。

第十七条 交办。对转送信访事项中的重要情况需要反馈办理结果的，可以交由有权处理的机关、单位办理，要求其在规定办理期限内反馈办理结果，提交办结报告。

是否交办，主要是判断信访事项是否有比较重要的情况。一般指信访事项重要、敏感、突出、复杂、情节较为严重或者存在其他特殊情况。比如：领导关心、社会关注、群众关切的；已经引发或者可能引发群体性聚集上访的；已经或者可能对群众合法权益产生重大广泛影响的；情况紧急，必须重点解决的等等。

对上级转送、交办的信访事项，下级信访部门和有权处理的机关、单位应先判断核实，确定不属于本级、本机关单位受理、办理的，应于5个工作日内退回并说明理由。“三跨三分离信访事项”按前诉原则办理，有争议的，由上级信访工作联席会议办

公室指定。

第六章 督 办

第十八条 对来访事项受理办理程序不规范、意见不落实、群众合理诉求久拖不决的来访事项，应及时进行督促、检查和指导，并提出改进工作建议。

第十九条 督办没有时间、次数的限制。不受是否逐级走访的限制。

第二十条 各接待处（科）室应建立督查督办案例库，及时收录需要督查督办的典型来访事项。1.情况重要、问题突出以及具有针对性、代表性、典型性的，经领导同意后，集中交本机构督查部门统筹督查；2.未选入统筹督查的，由接访部门负责督查督办。

督查督办结果应督促属地和职能部门及时录入系统，实现案结事了。

第二十一条 督查督办应坚持程序和实体一起督，既规范受理办理程序，又推动问题及时就地解决。督办包括网上督办、电话督办、发函督办、视频督办、约谈会办、实地督查等形式，对同一来访事项可以综合采取多种督办形式。经办人应于接谈当日提出拟办意见，通过系统报本处（科）室负责人审核，情况重要的报分管副局长或局长审批。

（一）系统督办。一般适用于：经接谈发现，因本级以下信访工作机构和其他行政机关信访工作程序不规范、信访工作责任不落实等工作原因造成群众越级访的来访事项。

经办人应在系统中同时选择对应的未依法逐级走访原因和督办办理方式，并在概况中指出问题，提出改进工作建议，要求有关地方和部门于 60 日内办结并汇报。

电话督办、约谈会办。可根据信访事项办理进度适时采用，针对即将到期、连续两次以上延期、已经超期的信访事项，应当进行电话督办或约谈会办。

（二）实地督查。对重点、疑难、领导包案信访件以及存在突出问题的地方进行实地督导，既要从整体上对规范工作给予指导，又要结合具体案例指出工作中存在的问题，提出改进建议。

第七章 送 达

第二十二条 送达，是信访程序的最后一环，也是信访工作程序流转的必备环节，送达及时、有效、法定将直接影响到信访事项办理、复查和复核工作的程序开展。

信访事项的办理情况应当告知和送达来访群众。送达可以采用直接送达、电子送达、邮寄送达、留置送达四种方式。

第二十三条 程序性受理告知书、实体性受理告知书、不予受理告知书、不再受理告知书、延期办理期限告知书，可以当面

告知信访人或通过系统短信告知信访人，信访人要求必须书面处理的，应当出具书面处理意见。不予受理告知书、不再受理告知书各级信访机构原则上只出具一次。

第二十四条 处理（复查、复核）意见书一般以书面形式直接送达，并履行签收程序和满意度评价。送达的主体为信访事项的直接办理部门。

直接送达应当履行签收程序并留存照片，信访人明确表示拒绝签收的，负责送达的工作人员可以将处理意见书留置现场，由两名以上工作人员见证、签名，并记明信访人拒收的事由和日期，同时应当拍摄现场照片，照片和送达书应上传到系统，则视为送达完成。

邮寄送达为直接送达有困难的补充方式，邮寄送达应取得信访人同意并提供明确具体的收件地址。能够与信访人当面签订同意邮寄送达书的，应当取得信访人的亲笔签名；当面签订有困难的，可通过电话或短信方式与信访人取得联系并录音或拍照留存。

邮寄送达应通过挂号信或快递形式发出，不得通过普通邮件发出，邮寄送达以信访人签收视为送达完成。邮寄送达的存单和其他单据应上传到系统。

短信、微信、邮件等电子送达暂不适用处理（复查、复核）意见书，只能用作告知书等非实体性信访文书。

因信访人故意提供虚假不详地址、错误电话号码以及拒不提

供送达地址而导致不能送达的，不利后果由信访人承担。

第八章 审 核

第二十五条 来访事项的审核应按照“事实清楚、定性准确、适用法律和政策正确、处理意见恰当、程序规范、手续完备、要件齐全”的要求，进行严格认真审查，结案办理报告只需直接办理部门出具，其他部门无需层层结案报告，但应就结案报告和处理（复查、复核）意见书提出审阅意见，符合规定的，予以通过或上报；不符合规定的，提出意见建议，选择重新办理。

第二十六条 审核应坚持程序和实体一起审的原则，既审查办理机关的办理程序是否标准、规范，又审查办理机关就信访人提出的问题以及适用法律和政策解答是否准确，是否按照“三到位”原则对信访事项进行了全面、完善的调查和处理。

（一）“三到位”的判断标准

1.诉求合理的解决问题到位。诉求合理。一是符合现行法律法规和政策规定，有明确依据的信访诉求；二是虽无现行法律法规和政策规定作为明确依据，但符合情理、法理、公平正义原则及按照社会大众的普遍认知，应当予以解决的信访诉求。解决问题到位应做到：一是所有合理诉求都依法按政策或者按照公平正义原则予以回应；二是所有合理诉求都在法律法规和政策规定的，或者社会大众普遍认知的范围内，形成解决方案；三是严格

落实解决方案，不打折扣、不搞变通。

2.诉求无理的思想教育到位。诉求无理。主要指没有法律法规和政策规定依据，且不符合情理、法理、公平正义原则，按照社会大众的普遍认知也不应当解决的信访诉求。对于无理诉求的认定要慎重，对于同一信访事项包含多个诉求的，不能因为其中个别诉求无理，就认定整个信访事项无理。对具体诉求的认定要透过现象看本质，表面无理的诉求可能背后隐含着合理的救济请求权。因此，需要耐心细致听取、分析信访人的全部诉求，条分缕析，区分合理与无理诉求予以解决。思想教育到位应做到：一是对确定为无理诉求的，应告知信访人判定依据；二是加强与信访人的沟通交流，讲明解决问题、化解矛盾、纾解困境的具体办法；三是跟进法治教育，引导信访人通过适当方式理性反映诉求、规范信访行为。

3.生活困难的帮扶救助到位。生活困难。主要是指信访人反映的是生活困难问题，或是信访人的合理诉求解决后，仍存在无稳定就业或收入来源、身患重病或近亲属患有重病、无法定抚养义务人或法定抚养义务人无法有效履行抚养责任等困难情况，或信访人的诉求无理但存在上述困难的情况。帮扶救助到位应做到：对符合民政部门救助条件的，纳入民政部门救助对象，落实相应的救助标准；对有劳动能力但无生活来源的信访人及其家庭成员，开展就业援助和帮扶，帮助提高家庭收入水平；对因残、因病致贫，无劳动能力的，用好医疗保障、政府救助、社会救济、

民间互助等政策和手段，在帮扶资金上给予倾斜，有效缓解家庭经济负担；对家庭出现重大变故的，及时走访慰问，给予关心帮助。

（二）程序审核有以下几个方面应重点关注

1.处理意见书公文格式是否符合要求，文件红头与落款单位名称是否一致，处理意见书是否有公文文号、单位印章、时间等基本要素。

2.处理意见要准确回复信访人诉求，文字表达规范，无过激词语，应使用“同志、您、欢迎、谢谢”等敬词，可以在处理意见书中摆事实、讲道理，但不得批评、讽刺、侮辱、挖苦、威胁信访人。

3.处理意见书必须加盖责任部门或一级政府公章，不得以其他临时性机构、自治性组织、单位内设机构公章替代。

4.处理意见书必须告知信访人复查（复核）权利，如果在办理过程中发现不属于受理范围，应当退件，不得在处理意见书中告知信访人不属于本级机关工作范围或推向司法途径处理。

5.系统上传的处理意见必须是正式处理意见书的扫描件，不得以下几种情况在系统上传。一是未扫描处理意见书，在页面中直接录入处理意见，无附件。二是处理意见书格式不规范，附件中有处理意见，但仅有文档，未加盖公章。三是无处理意见书，附件中仅有有权处理机关办理报告扫描件，而不是给信访人出具的处理意见。四是出具处理意见主体不适格，信访部门不出具处

理意见书。

第九章 信息综合

第二十七条 对工作中发现的重要、敏感信息和典型、突出问题，要从全面掌握来访形势、深入解剖典型案例、跟踪特殊群体动向等方面切入，进行定期或不定期的综合分析研判，从中梳理、归纳、总结出带有规律性、倾向性或涉及政策性的问题，提出有针对性的建议，并及时报送领导决策参考。

（一）信息积累。工作人员在疏导、接谈等日常业务中要加强信息收集，为信息综合、分析、研判做好准备。

（二）信息汇总。接访部门按照工作需要，在系统内建立有关文件夹，工作人员及时将相关典型案例信息分类放入文件夹，实现分类汇总和信息共享。

（三）信息研判。接访部门每周召开来访信息研判会议，研究提出信息综合研判重点、难点、疑点问题，并提出针对性的解决建议。

第二十八条 成果运用。来访信息分析研判成果，通过以下载体及时交流、上报，发挥好参谋助手作用。

（一）《来访信息研判专报》。适用于定期综合或专题分析研判群众来访情况。主要是加强对社情民意新动向、新特点的分析研判，密切关注带有普遍性、倾向性、苗头性的问题，及时汇

总分析，提出有针对性的意见建议。

（二）《来访信息快报》。适用于及时报送 20 人以上集体访、紧急重大来访事项、可能引发连锁反应或跨地区串联上访的问题、涉及群体性利益以及扬言采取极端行为的情况信息。对重要、敏感、紧急情况，可边办理边报告，防止延误处置时机。

（三）《来访情况通报》。适用于梳理分析辖区内群众来访情况、越级走访情况、群众来访反映比较强烈的问题，以及信访工作程序不规范、责任不落实等方面的突出问题，并提出有针对性的意见建议。

第二十九条 本工作规程由省信访局负责解释。

附件：群众来访接待办理工作流程图

附件

群众来访接待办理工作流程图



