

信访事项办理群众满意度评价工作规则

第一条 为了进一步提高信访事项办理质量和效率,方便信访人监督、查询、评价信访事项办理情况,根据《信访工作条例》和国家信访局《信访事项办理群众满意度评价工作办法(试行)》等规定,结合我省实际,制定本工作规则。

第二条 本规则所称信访事项,是指公民、法人或者其他组织(以下简称信访人)采用信息网络、书信、电话、传真、走访等形式,向各级机关、单位反映的情况、提出的建议、意见或者投诉请求。

第三条 本规则所称群众满意度评价(以下简称“满意度评价”),是指信访人(即评价主体)对各级党委和政府信访部门以及有权处理的机关、单位(即评价对象)处理信访事项工作情况作出的评价。

第四条 满意度评价工作遵循以下原则:坚持谁初次办理、谁负责公开、谁接受评价;坚持服务群众、依靠群众、让群众参与、由群众评价;坚持公开透明、接受监督、主动改进工作;坚持科学管理、落实责任、严明纪律、提高效能。

第五条 纳入满意度评价的信访事项是通过国家信访信息系统和云南省信访信息智能辅助系统初次登记受理办理的信访事项。

对属于下列信访事项的，可以依据相关法律法规另行作出满意度评价规定：

（一）检举控告类事项。

（二）申诉求决类事项。一是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；二是应当通过仲裁解决的；三是可以通过党员申诉、申请复审等解决的；四是可以通过行政复议、行政裁决、行政确认、行政许可、行政处罚等行政程序解决的；五是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，依法履行或者答复的。

依法依规不宜公开的信访事项，不纳入满意度评价范围。

第六条 符合纳入满意度评价条件的信访事项，由第一次登记受理的党委和政府信访部门或者机关、单位将其纳入满意度评价范围，其他机关、单位不重复纳入。

对第一次登记受理的信访部门或者机关、单位应当纳入而未纳入的信访事项，上一级党委和政府信访部门可以立案交办，督促其按照规定程序处理。

第七条 各级党委和政府信访部门登记受理的信访事项应当在 15 日内分级完成向有权处理的机关、单位转送、交办工作。国家信访局转交我省的纳入满意度评价的信访事项，分级转送、交办时限一般为：省信访局 3 日内、州（市）信访局 3 日内、县（市、区）信访局 4 日内。省信访局纳入评价的信访事项，分级

转送、交办时限一般为：省信访局 6 日内、州（市）信访局 4 日内、县（市、区）信访局 5 日内。

第八条 对事实清楚、责任明确、易于解决，涉及群众日常生活、时效性强的初次信访事项，以及适用于简易事项办理的信访事项，有权处理的机关、单位应当按照国家信访局《信访事项简易办理办法》规定办理。

第九条 通过云南省信访信息智能辅助系统登记受理并纳入满意度评价范围的信访事项，由第一次登记受理的信访部门或者机关、单位在 15 日内采取短信、邮寄、告知等方式向信访人提供查询码，由信访人登陆云南省信访局门户网站“云南省网上信访投诉平台”，凭查询码通过注册的账户查询、评价；对信访人未留手机号码的来信、来访事项，逐级转交后，由直接转交有权处理的机关、单位办理的党委和政府信访部门负责打印查询码并告知信访人。

国家信访局转交我省并纳入满意度评价的信访事项，由信访人凭国家信访局提供的查询码或者自行注册的账户登录国家信访局门户网站查询、评价。对信访人未留手机号码的来信、来访事项，参照前款规定告知查询码。

第十条 信访人自信访部门登记受理信访事项之日起，一般可以对信访部门进行满意度评价。信访人在办理期限内自收到信访处理意见书（或者超过办理期限未收到信访处理意见书）之日

起，30 日内可以对有权处理的机关、单位进行满意度评价。超期未作评价的，视为放弃评价。

第十一条 满意度评价内容。

（一）对党委和政府信访部门的评价内容：工作人员的服务态度和工作效率等方面。

（二）对有权处理的机关、单位的评价内容：工作人员的服务态度和工作效率、在规定期限内作出告知、依法按政策解决信访问题、按期出具信访处理意见书并送达等方面。

评价设“满意”“基本满意”“不满意”三个选项；设“留言”栏，供信访人填写评价意见。

第十二条 党委和政府信访部门在规定时限内发现上级转送、交办的信访事项不符合纳入满意度评价条件的，应当逐级退回，并提供证明材料，经纳入评价范围的信访部门审核后将其退出评价范围，关闭网上评价功能，并告知信访人。

有权处理的机关、单位应当自登记或者收到转送、交办的信访事项之日起 15 日内决定是否受理，并向信访人出具受理告知书或者不予受理告知书。对不予受理但已纳入满意度评价的信访事项，经逐级报批，由纳入机关、单位及时将其退出评价范围，关闭网上评价功能，并告知信访人。

第十三条 各级机关、单位应当健全完善信访事项办理制度，将国家信访局和省信访局纳入满意度评价的信访事项，以及人民网网民给省委书记、省长留言作为重点案件，实行台账式清

单化管理，及时转送交办或者报送有关领导干部阅批，把解决问题、化解矛盾、案结事了作为核心任务，压实有权处理机关、单位的主办责任和信访部门的督办责任，严格落实首办责任制，抓实“六早”“三见面”等制度机制落实，做到及时受理、及时告知、及时处理、及时答复、及时回访，确保事事有回音、件件有着落，以解决问题的实际成效赢得群众满意。

第十四条 各级党委和政府信访部门应当通过智能辅助信息系统“红、黄、蓝”“三色”预警设置，采取电话、网上等日常督办方式对信访事项受理、办理、答复等及时预警提醒、催办。对超出办理期限仍未出具信访处理意见书的信访事项，下发督办函，督促有权处理机关、单位依法按政策认真解决群众合理合法诉求，并按照规定及时将处理进展和结果告知信访人，必要时通过实地督办、联合督办等方式进行督查督办。

第十五条 各级机关、单位应当依托“云南省网上信访投诉平台”及时向信访人公开信访事项处理进展以及结果，主动接受监督。公开内容包括：信访事项登记日期，党委和政府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、单位出具的告知单、信访处理意见书以及日期等。

第十六条 各级党委和政府信访部门以及有权处理的机关、单位应当高度重视满意度评价工作。省信访局对各地各部门满意度评价总体情况和存在的突出问题及时进行综合分析和通报。各级党委和政府信访部门应当把满意度评价结果纳入党委、政府信

访工作绩效考核内容，作为评选表彰的重要参考，对群众在评价工作中反映强烈的突出问题，及时报告本级党委、政府和信访工作联席会议。

第十七条 各级党委和政府信访部门，以及机关、单位应当加大宣传力度，依托信访信息系统，为信访人查询、评价信访事项办理情况提供便利条件，通过短信通知、系统提醒、回复回访等方式，有针对性地做好政策解释和思想疏导工作，积极引导信访人进行满意度评价，做到“应评尽评”。

第十八条 各级党委和政府信访部门以及有权处理的机关、单位应当加强对满意度评价工作的督导检查。对工作不到位、责任不落实，信访事项应当纳入评价而未纳入，群众参评率和满意率长期偏低，在满意度评价工作中存在弄虚作假、人为干预等行为的，视情通报批评、约谈提醒、挂牌督办；造成严重后果的，依照相关规定严肃追究责任。

第十九条 本工作规则由云南省信访局负责解释。

第二十条 本工作规则自印发之日起施行。