

云南省信访局网上信访办理工作规则

第一章 总则

第一条 为规范网上信访事项受理办理工作,进一步提升办理质量、效率和公信力,根据《信访工作条例》和《国家信访局关于信访事项网上办理工作规程》等有关规定,结合工作实际,制定本规则。

第二条 本规则所称网上信访,是指公民、法人或者其他组织通过领导信箱、网上投诉、微信、手机 App 等信访平台反映情况、提出意见建议或者投诉请求,依法由各级机关、单位处理的活动。

信访部门应当向社会公布网络信访渠道、查询信访事项处理进展以及查询办理结果的方式等相关事项。

第三条 工作原则

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;便捷高效、方便群众,公开透明、接受监督。

第二章 登记

第四条 网络信访处应及时将群众通过信访网络渠道反映的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)，精准转送交办到有权处理机关(单位)。

第五条 网上信访事项应当日(遇节假日应在节假日后的第一个工作日)完成登记甄别录入。

第六条 登记时应根据网上信访事项的内容,精准甄别信访目的和内容分类,细化完善问题属地等信息。

第七条 登记时对重复信访事项应当进行判重。判重时,同一信访人反映相同信访事项的,登记为“同人同事”;同一信访人反映不同事项的,登记为“相同信访人(初件)”;不同信访人反映不同信访事项的,登记为“初件”。

第三章 受理办理

第八条 受理。各级信访工作机构对收到的信访事项及时受理办理。属于本机关、单位职权范围的,有关机关、单位应当自收到之日起5日内书面告知信访人接收情况以及处理途径和程序,并向信访人出具受理告知书;不属于本机关、单位或者本系统职权范围的,应当自收到之日起3个工作日内提出异议,详细

说明理由，经核实同意后，退回上一级部门重新办理。

第九条 对下列信访事项不予（不再）受理：

（一）对已经受理或者正在办理的，信访人在规定期限内向受理、办理机关、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。

（二）对已有处理（复查）意见且正在复查（复核）期限内的，不予另行受理，应当向信访人告知有关情况。

（三）对已有复核意见，仍然以同一事实和理由提出投诉请求的，不再受理，并向信访人告知有关情况。

第十条 转送。对下列网上信访事项，网络信访处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有权处理机关（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）涉及的内容需要由有权处理机关、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。

第十一条 交办。对下列网上信访事项，网络信访处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有权处理机关（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，还抄送行业主管部门。

涉信访网络舆情、扬言类事项，既交办属地及时处置，又抄送同级公安机关。

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。

第十二条 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。

第十三条 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。

第十四条 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，由纪检监察机关回函确认；未确认并退回的事项，按照《信访工作条例》规定办理。

第四章 督查督办

第十五条 督办。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）已经复查（复核），但复查（复核）主体不适格或者应该对处理（复查）意见进行纠正而没有纠正的；
- （七）办理中推诿、敷衍、拖延或弄虚作假的；
- （八）以程序性办结代替实体性化解，或者以过程性、阶段性结果代替问题解决的；

（九）其他应当督办的情形。

第十六条 督办方式。督办一般采用发函督办、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、单位收到督办意见后，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。

第五章 信息报送及预警

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，上报省委、省政府：

（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。

第十九条 信息预警。省信访局依据《信访工作“三函”“三书”实施办法（试行）》，根据网上信访投诉内容和反映的频次，适时向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》等。

第六章 回复和评价

第二十条 回复。网上信访事项的有权处理机关（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系统。

对申诉和求决类初次网上信访事项回复要特别注明：对信访处理意见不服，可以自收到书面答复之日起 30 日请求原办理机关、单位的上一级机关、单位复查。对复查意见不服的，可以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。

复查、复核按照《信访工作条例》第三十五条、三十六条规定办理。

第二十一条 回复时限。网上信访事项应当自受理之日起 30 日内回复；情况特殊的可申请延期，但延长期限不得超过 30 日。

第二十二条 直接回复。对下列网上信访事项直接回复信访人：

- (一) 感谢信；
- (二) 询问信访事项办理情况的；
- (三) 对信访工作提出意见建议的；
- (四) 内容不清、不属于云南省属地职责的；
- (五) 其他需要直接回复的。

第二十三条 查询。网上信访事项处理过程和办理结果要在网上及时向信访人反馈，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”、“意见建议”类的初次网上信访件，纳入满意度评价范围。

各级机关、单位应当加大宣传力度，依托信访系统，为信访人查询、评价事项提供便利条件，通过短信提醒、系统提醒、回复回访等方式，积极引导信访人进行满意度评价。

省信访局对纳入评价范围内的网上信访事项，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云南省网上信访投诉平台或省信访局门户网站进行评价。

第七章 工作纪律

第二十五条 信访工作人员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。

第二十六条 信访工作人员应严格依照《信访工作条例》等法律法规办理网上信访事项，与信访事项或者信访人有直接利害关系的，应当回避。严禁以任何名义、任何形式删改信访数据。在处理信访事项过程中严禁吃拿卡要、谋取私利，严禁打击报复信访人。

第二十七条 在信访工作中推诿、敷衍、拖延、弄虚作假等造成严重后果的，对直接负责人和其他直接责任人依法依规进行追责，构成犯罪的，依法追究刑事责任。