

# 中共江苏省委信访局 江苏省政府信访局 文件

苏委信〔2022〕11号

---

## 关于印发《中共江苏省委信访局 江苏省政府信访局接待群众来访 工作规则》的通知

各设区市信访局，省有关部门和单位：

为认真贯彻落实《信访工作条例》，中共江苏省委信访局、江苏省政府信访局研究制订了接待群众来访工作规则，现予以印发。请结合实际贯彻执行，规范做好接待群众来访工作，妥善处理各类情况问题，提高工作质量和效率。

(此页无正文)



江苏省政府信访局  
2022年8月18日

# 中共江苏省委信访局 江苏省政府信访局

## 接待群众来访工作规则

### 第一章 总 则

**第一条** 为维护群众合法权益，畅通信访渠道，化解信访矛盾，规范信访秩序，提高接待群众来访工作规范化、制度化、法治化水平，根据《信访工作条例》《江苏省信访条例》，依照《国家信访局接待群众来访工作规则》，制定本规则。

**第二条** 接待群众来访工作坚持党的全面领导，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，坚持依法逐级走访的原则。

### 第二章 工作职责

**第三条** 接待公民、法人或者其他组织向省委、省政府及省委信访局、省政府信访局反映情况，提出建议、意见或者投诉请求的来访。

**第四条** 转送、交办、督办群众来访事项，协调处理重大、疑难来访问题。指导省级其他机关、单位信访工作机构和下级信访部门的接待群众来访工作。

**第五条** 综合分析来访信息，研判来访形势，及时准确向



省委、省政府报送重要来访情况，向有关地方、部门通报群众来访及来访事项处理情况，提出改进工作、完善政策和追究责任的建议。

### 第三章 来访登记

**第六条** 对群众来访提出的信访事项，及时、全面、客观、准确登记录入“江苏阳光信访信息系统”。

**第七条** 对来访反映涉诉问题的信访人，做好释法明理工作，引导其向有关政法部门提出，并可安排律师提供法律咨询服务。

**第八条** 对来访反映属于纪检监察机关或者有权处理机关、单位受理的检举控告类信访事项的信访人，引导其向纪检监察机关或者有权处理的机关、单位提出。

### 第四章 来访接谈

**第九条** 对群众来访及时安排工作人员接谈，多人来访提出共同信访事项的，引导推选5人（含）以下代表。

**第十条** 接待工作人员认真核对来访人身份证或者其他有效证件，核实来访人数，阅看相关材料，听取来访陈述，询问有关情况，并对登记信息进行核实完善。

**第十一条** 接谈过程中耐心宣传解释相关政策法规，做好思想疏导、情绪纾解工作，准确指引反映问题的路径。

**第十二条** 对疑难、复杂、敏感和群体性、政策性来访事项，

协调或者组织有关地方、部门进行联合接待。

**第十三条** 对向省政府提出信访事项复查复核申请或者查询复查复核进展情况的，及时通知局复查复核处室接谈。

**第十四条** 对越级来省走访人员，引导其到有权处理的本级或者上一级机关、单位设立或者指定的接待场所反映诉求。

**第十五条** 对已经受理或者正在办理，已作出处理、复查意见且在请求复查、复核期限内，来访人又提出同一信访事项的，不予受理。

对复核意见不服，来访人仍然以同一事实和理由提出投诉请求的，不再受理。

对不予受理、不再受理的，向来访人宣传有关法律法规，做好疏导引导工作。

## 第五章 来访办理

**第十六条** 对需要有关机关、单位了解掌握核实处理的信访事项，在7个工作日内转送有关机关、单位处理。

（一）对依照职责属于省级机关、单位或者其工作部门处理决定的，直接转送有权处理的机关、单位；

（二）对涉及市级及以下机关、单位或者其工作人员的，通过市级党委和政府信访部门转送有权处理的机关、单位；

（三）对属于人民法院、人民检察院、公安机关、司法行政机关等职权范围的非涉诉问题，转省有关政法部门，抄送有关设



区市党委和政府信访部门；

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

**第十八条** 对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，拒不执行信访处理意见等情形，综合采取网上督办、电话督办、发函督办、视频督办、约谈督办、实地督查等形式对有关机关、单位予以督办。

**第十九条** 对情况复杂、化解难度较大或者涉及多个地方、部门的来访事项，可以组织相关地方、部门会商会办。

## 第六章 秩序维护

**第二十条** 规范和引导来访人在走访过程中遵守《信访工作条例》等规定，自觉维护秩序，经过安检进入接访场所，接待完毕后及时离开。

**第二十一条** 对规模较大来访，通知问题属地、来访人居住地、户籍地和有关省级机关、单位共同做好接待、疏导、劝返等工作。

**第二十二条** 对违反《信访工作条例》第二十条、第二十六条规定的来访人，接待工作人员进行劝阻、批评或者教育。来访人滋事扰序、缠访闹访情节严重，构成违反治安管理行为的，或者违反集会游行示威相关法律法规的，通知南京市公安机关依法

处置。

**第二十三条** 来访人在接待过程中患病需紧急救治的，迅速联系救护车送医或者直接送医院急救。

对精神障碍患者，通知其所在单位、监护人或者所在地政府接回看管、治疗；对不能控制自己行为，妨碍信访秩序的疑似精神障碍患者，通知南京市公安机关将其带离信访接待场所，并按照国家有关规定处理。

对传染病患者或者疑似传染病患者，通知南京市卫生健康部门按照国家有关规定处理。

**第二十四条** 对生活不能自理、被弃留在接待场所的人员，通知其所在单位、监护人或者所在地政府将其带回，或者根据相关救助管理规定处理。

**第二十五条** 来访人食宿、交通等费用自理。

## 第七章 工作纪律

**第二十六条** 接待工作人员对来访群众热情接待、耐心疏导，不得发生争吵、激化矛盾，不得推诿、敷衍、拖延来访事项办理。

**第二十七条** 接待工作人员严格遵守各项规章制度，不得擅自向来访人就来访事项的处理作实质性表态，不得透露内部研究情况，不得接受来访人吃请和赠送的礼品、礼金或者有价证券。

**第二十八条** 与来访人或者来访事项有直接利害关系的接待

工作人员应当回避，不得干预接待工作或者擅自办理来访事项。

## 第八章 附 则

**第二十九条** 本规则由省委信访局、省政府信访局负责解释。

**第三十条** 本规则自发布之日起实施。各市、县（市、区）信访部门和其他机关、单位，可参照执行。