

JSXF

江苏省信访系统标准

JSXF/YW 0002-2022

代替 JSXF/YW 0002-2019

群众来访接待工作规范

2022 - 11 - 01 发布

2022 - 11 - 01 实施

江苏省政府信访局 发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 工作原则.....	1
3 工作流程.....	1
4 安检引导.....	1
5 登记分发.....	1
6 接谈.....	2
7 信息完善.....	2
8 办理.....	4
9 秩序维护.....	5
10 分析报告.....	5
附录 A（规范性附录） 群众来访接待工作流程.....	6
参考文献.....	7

前 言

本标准按照 GB/T 1.1 - 2020 给出的规则起草。

本标准由江苏省政府信访局提出并归口。

本标准起草单位：江苏省政府信访局。

本标准主要起草人：宋永和、陈峰、张慧、刘继文、魏海军、童庆、王攀、张飞。

群众来访接待工作规范

1 范围

本标准规定了群众来访接待工作的工作原则、工作流程，以及安检引导、登记分发、接谈办理、秩序维护、分析报告等工作要求。

本标准适用于江苏省各级党委和政府信访部门群众来访接待工作，其他机关、单位可参照执行。

2 工作原则

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。

3 工作流程

群众来访工作流程见附录A。

4 安检引导

- 4.1 安保人员引导来访人接受安全检查，通过安检后可进入接待室。
- 4.2 接待大厅设置引导台，配备引导员，为来访人提供咨询和引导服务。
- 4.3 多人来访提出共同信访事项的，引导推选5人（含）以下代表。

5 登记分发

5.1 窗口登记

- 5.1.1 对群众来访提出的信访事项，及时、全面、客观、准确登记录入信访信息系统（以下简称“信息系统”）。
- 5.1.2 登记窗口工作人员初步甄别信访事项，对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；对反映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。
- 5.1.3 登记窗口工作人员应校验来访人有效身份证件，确任“人证一致”后向其发放《来访人员登记表》。有效身份证件包括居民身份证、户口簿、居住证、驾驶证、护照、军官证、士兵证、市民卡等。
- 5.1.4 来访人应反映本人诉求，或者代替配偶、直系亲属反映诉求。其他代替他人来访的，登记窗口工作人员向其宣传《江苏省信访条例》第二十五条相关规定，要求代理人出具授权委托书及本人有效身份证件，同时将授权委托书录入信息系统，并在概况中记录代理人情况。
- 5.1.5 无有效身份证件来访人经安保人员确认身份后，予以登记。
- 5.1.6 登记窗口工作人员将来访人身份信息读取到信息系统，进行系统判重。判重应符合以下要求：
 - a) 来访人的基本信息和提出的诉求与系统中已登记件相同的，应判定为相同信访事项，并与已登记件进行关联；

- b) 若系统中有多条已登记件的，按以下顺序优先关联：
 - 1) 有司法文书的；
 - 2) 有处理（复查、复核）意见的；
 - 3) 有行政处理决定文书的；
 - 4) 有依法分类处理意见的；
 - 5) 有地方函件等其他材料的。
- c) 如均未录入以上材料，按以下顺序优先关联：
 - 1) 本级接访部门最近一次登记的；
 - 2) 本级其他信访业务部门最近一次登记的；
 - 3) 其他机关、单位最近一次登记的。

5.1.7 登记窗口工作人员核对信访人数和信访诉求，录入来访人姓名、住址、问题属地及简要概况信息。多人来访应录入所有来访人的身份信息。

5.1.8 一人多诉求事项登记应符合以下要求：

- a) 来访人反映多个信访事项的，一般应一并登记处理；
- b) 若多个信访事项问题属地不同，应填写问题发生地或者有权处理机关、单位的共同上级（不高于本级）；
- c) 若无共同上级，应按照其反映的主要事项登记问题属地，相关事项分别转交有权处理的机关、单位。

5.1.9 串联来访事项登记应符合以下要求：

- a) 对反映相同问题的跨地区串联来访，有指定处理机关、单位的，按指定处理机关、单位确定问题属地；尚未明确处理机关单位的，可将问题属地登记为有权处理机关、单位的共同上级（不高于本级），也可分地区登记处理；
- b) 对反映不同问题的串联来访，对来访代表按个体访进行登记。

5.1.10 一天内同一信访事项只登记一次，重复来访不再登记。

5.2 分发

5.2.1 登记窗口工作人员通过信息系统向接谈员分配接谈任务，同时在《来访人员登记表》上加盖接谈印章，填写接待室号，作为来访人接谈凭证。

5.2.2 登记窗口工作人员核对《来访人员登记表》、有效身份证件无误后交由来访人，指引其进入相应接待室。

6 接谈

6.1 来访人进入接待室后，接待人员请其就座，主动亮明身份和工号，听取其诉求。

6.2 耐心倾听来访人反映的问题，仔细查阅来访材料，通过针对性询问，引导来访人讲清问题和诉求。

6.3 归纳来访人反映的情况，并向来访人进行反馈、确认。

6.4 根据来访人反映的情况，进行政策解释和路径指引，同时做好思想疏导和情绪纾解工作。

6.5 接待结束后，主动请来访人对接待工作进行评价，并根据需要向来访人发放《信访工作条例》《江苏省信访条例》，以及网上信访操作指南等。

6.6 对疑难、复杂、敏感和群体性、政策性信访事项，协调或者组织有关地方、部门进行联合接待。

7 信息完善

对登记窗口工作人员分发的信访件，接待人员应仔细核对并再次进行判重，对不准确的信息进行补充修正。

7.1 信访人信息

根据来访人提供的有效信息准确录入姓名、证件类型、证件号码、住址、手机号码，其中，住址具体到村（居）。港澳台及外籍人士来访，住址信息登记为具体地区或者国家名称。

7.2 内容分类

根据信访事项的主要内容选择相应内容分类项，应具体到三级分类，能归入具体分类的不应选择“其他”。

7.3 信访目的

根据来访具体情况选择信访目的，包括求决、申诉、检举控告、建议意见和其他。

7.4 所属系统

根据有权处理的机关、单位所属行业进行选填。

7.5 问题属地

按照信访问题发生地或者有权处理的机关、单位确定问题属地。

7.5.1 属于其他省（自治区、直辖市）、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信访事项，问题属地登记为具体机关、单位名称。系统中没有该具体机关、单位名称的，选择其上级机关、单位名称。

7.5.2 属于省级机关、单位或者其下属机构有权处理的，问题属地登记为有关省级机关、单位。

7.5.3 属于设区市一级有权处理的，问题属地登记为江苏省+设区市行政区划名称。

7.5.4 属于县（市、区）一级及以下有权处理的，问题属地登记为江苏省+设区市+县（市、区）行政区划名称。县乡信访部门可将问题属地登记到乡镇（街道）或者村（社区）。

7.6 信访原因

具体包括：参政议政、政策法规、工作原因、干部作风、信访人因素、自然灾害、涉外因素、其他。
注：信访原因指直接引发信访事项的主要因素。

7.7 热点问题

属相关热点问题的，进行选择，如不属于系统内列举的热点，可不做选择。

7.8 概况

7.8.1 信访事项基本情况。包括时间、地点、人物、原因、过程和结果；来访人的具体诉求；来访人提出诉求的依据（信访材料应扫描至信息系统）。

7.8.2 来访人信访情况。包括来访人的信访过程；有关机关、单位的受理、办理、答复情况；有关机关、单位工作中存在的问题。

7.8.3 本次来访处理情况。包括选择何种办理方式及选择依据；告知来访人的内容；对有关机关、单位后续工作提出的具体要求等。

8 办理

8.1 转送

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。

8.1.1 对依照职责属于本级机关、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。

8.1.2 对涉及下级机关、单位或者其工作人员的，通过下一级党委和政府信访部门转送有权处理的机关、单位。

8.1.3 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，转本级有关政法部门，抄送下一级党委和政府信访部门。

8.2 交办

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。除通过信息系统将信访件交办至有权处理的机关、单位外，还可通过书面发函形式，要求问题属地妥善处理。

8.3 督办

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、实地督办等形式对有关机关、单位予以督办。

8.4 告知

对来访人提出的信访事项，接待人员告知相应办理方式，并通过信息系统发送短信。

8.4.1 对转送、交办、网上督办的信访事项，告知来访人向有权处理的机关、单位反映并配合调查核实。

8.4.2 对反映涉诉问题的，引导来访人向有关政法部门提出；对涉及检举控告问题的，引导来访人向纪检监察机关或者有权处理的机关、单位提出。

8.4.3 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，告知来访人向有关机关、单位了解办理进展情况或者依法按程序申请复查（复核）。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，告知来访人不再受理。

8.5 抄送

对转送、交办、督办的信访事项，需要其他有关机关、单位了解情况的，抄送其他有关机关、单位。对不予受理、不再受理的，反映涉诉问题的，以及转本级有关政法部门的，应抄送下一级党委和政府信访部门；对“三跨三分离”事项，转交负主要责任的机关、单位后，应抄送其他有关机关、单位。

8.6 会办

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

8.7 满意度评价

对纳入群众满意度评价的信访事项，由承办单位告知来访人进行满意度评价。

9 秩序维护

9.1 规范和引导来访人在走访过程中遵守《信访工作条例》《江苏省信访条例》等规定，自觉维护秩序。

9.2 每日接待结束后，应对接待区域的来访人员进行劝离，确保来访人员安全离开，维护接访场所正常秩序。

9.3 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。

9.4 对违反《信访工作条例》第二十条、第二十六条和《江苏省信访条例》第六十条规定的来访人，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，通知公安机关依法处置。

9.5 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，通知卫生健康部门按照国家有关规定处理。

9.6 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。

9.7 来访人食宿、交通等费用自理。

10 分析报告

10.1 来访重要信息的综合分析和报告

10.1.1 对重大、紧急信访事项，应将反映的主要问题、接谈情况及处理建议报告本级党委、政府有关负责人，并视情及时向上级信访部门作出预警。

10.1.2 对涉及政治、经济和社会发展方面的重要情况和意见建议，或者带倾向性、苗头性的问题，需要本级党委、政府或者部门有关负责人阅知或者批示办理的，报送有关负责人。

10.1.3 对一个时期群众来访集中反映某地区、某领域的信访事项，形成专题调查报告，报送本级党委、政府有关负责人或者有关部门。

10.1.4 对反映问题带有普遍性、政策性等的来访，进行综合分析研究，形成书面报告报同级党委、政府有关负责人或者有关部门，同时抄报上级信访部门。

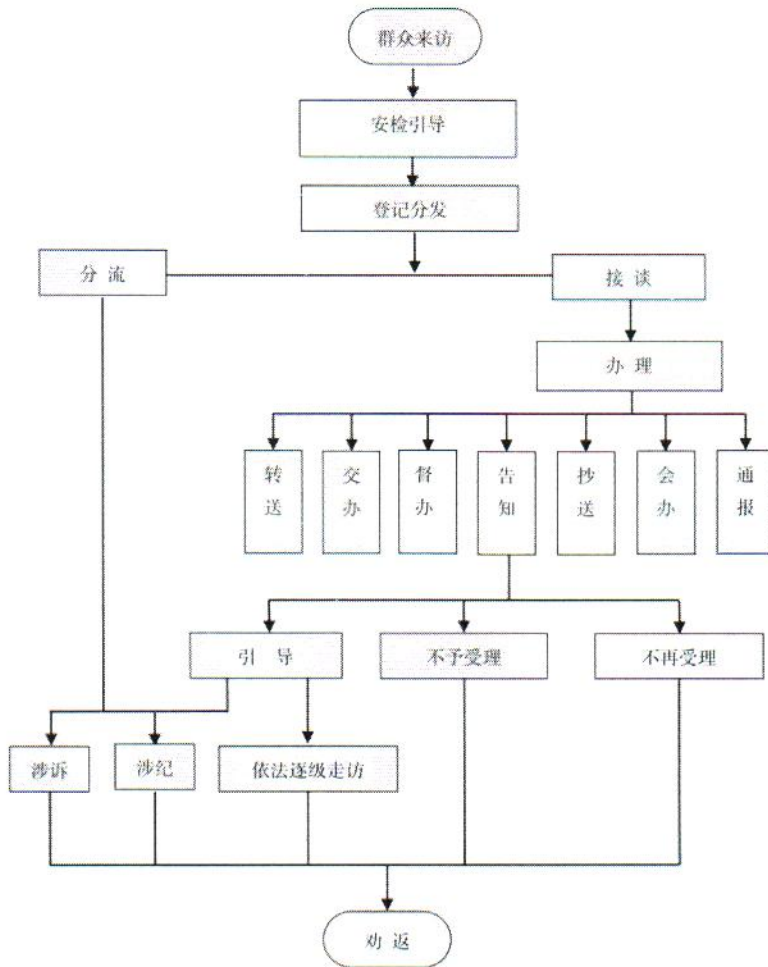
10.2 统计分析

按照分类统计的要求，按月份、季度、半年和年度对来访进行统计与分析。定期向上级部门报送统计分析情况。

10.3 情况通报

定期以书面形式向有关地方、部门通报群众来访及信访事项处理情况，提出改进工作、完善政策和追究责任的建议。

附录 A
(规范性附录)
群众来访接待工作流程



图A.1 群众来访接待工作流程图

参 考 文 献

- [1] 《信访工作条例》
- [2] 《江苏省信访条例》
- [3] 《信访业务术语》(国信发〔2014〕7号)
- [4] 国家信访局《信访事项网上办理工作规程》(国信发〔2022〕8号)
- [5] 国家信访局《接待群众来访工作规则》(国信发〔2022〕7号)
- [6] 《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》(苏委信〔2022〕11号)