

国家信访局关于进一步规范信访事项受理办理程序 引导来访人依法逐级走访的办法

第一条 为进一步强化属地责任、提高信访工作效能，引导来访人依法逐级走访，推动信访事项及时就地解决，根据《信访条例》和《关于创新群众工作方法解决信访突出问题的意见》等法规文件，结合工作实际，制定本办法。

第二条 各级人民政府信访工作机构和其他行政机关要按照《信访条例》“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合”的原则和有关规定，分级受理职责范围内的信访事项，并按规定的程序和期限办理。

第三条 各级人民政府和县级以上人民政府工作部门要高度重视初信初访，及时就地妥善处理信访事项，防止因受理不及时、办理不到位导致信转访或走访上行。

第四条 信访人提出信访事项，一般应当采用书信、电子邮件、网上投诉等书面形式。信访人采用走访形式提出信访事项，应当根据信访事项的性质和管辖层级，到依法有权处理的本级或上一级机关设立或者指定的接待场所提出。首先接谈的机关先行受理，不得推诿。

对跨越本级和上一级机关提出的信访事项，上级机关不予受理，并引导来访人以书面或走访形式向依法有权处理的机关提出，同时将相关情况及时通报下级有关机关。

第五条 各级人民政府信访工作机构和其他行政机关对来访人反映的信访事项要逐一登记，在规定期限内决定是否受理，并告知来访人。有权处理机关必须向来访人出具是否受理告知书。不属于本机关受理范围的，要指明受理机关。

“三跨三分离” 信访事项，按照《信访条例》第二十四条和《国家信访局协调 “三跨三分离” 信访事项工作规范》明确的原则和程序划分责任、受理办理。

第六条 对属于各级人民代表大会以及县级以上各级人民代表大会常务委员会、人民法院、人民检察院职权范围内的信访事项，以及已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的，各级人民政府信访工作机构及其他行政机关不予受理，但应当告知来访人依照有关法律、行政法规规定的程序向有关机关提出。

第七条 信访事项已经受理或者正在办理，来访人在规定期限内向受理或办理机关的上级机关再提出同一信访事项的，上级机关不予受理。

第八条 来访人对信访事项处理（复查）意见不服，未提出复查（复核）请求而到上级机关再次走访的，各级人民政府信访工作机构和其他行政机关不予受理，并引导来访人走复查（复核）程序。

第九条 对信访事项处理（复查）意见不服，但无正当理由超过规定期限未请求复查（复核）的，不再受理。

已经省（自治区、直辖市）人民政府复查复核机构审核认定办结，或已经复核终结备案并录入全国信访信息系统的

信访事项，来访人仍然以同一事实和理由提出投诉请求的，各级人民政府信访工作机构和其他行政机关不再受理。

第十条 中央和国家机关来访接待部门对应到而未到省级人民政府信访工作机构和其他行政机关提出信访事项，或者省级相关部门正在处理且未超出法定处理期限的，不予受理；信访事项已经复核终结的，不再受理。

第十一条 有权处理机关要在规定期限内办理信访事项，向来访人出具处理意见书，并告知请求复查（复核）的期限和机关。如需延期办理，应当出具延期告知书。来访人请求复查（复核）的，复查（复核）机关应当书面告知是否受理，并在规定期限内出具复查（复核）意见书。

处理意见书、延期告知书、复查（复核）意见书应当及时送达来访人，并严格履行签收手续。

第十二条 各级人民政府信访工作机构和其他行政机关要及时将信访事项信息及受理、办理环节各项书面文书统一录入全国信访信息系统，确保程序规范、数据完整、信息共享。

第十三条 县级以上人民政府信访工作机构负责督办本级和下级有关行政机关的信访事项受理、办理情况。对于不按要求登记录入、应受理而未受理、未按规定期限和程序受理办理信访事项、不执行信访事项处理意见，造成群众越级走访的，按照《信访条例》第三十六条的规定予以督办，提出改进建议，并视情通报；情节严重或造成严重后果的，依据《信访条例》和《关于违反信访工作纪律处分暂行规定》

等法规文件，向有关地方和部门提出责任追究建议。

第十四条 各级人民政府信访工作机构和其他行政机关要采取多种形式进行法制宣传教育，引导来访人以书面形式提出信访事项、按照《信访条例》规定的程序逐级走访。

第十五条 各省（自治区、直辖市）人民政府信访工作机构、中央和国家机关来访接待部门要依据《信访条例》和本办法，结合本地区本部门实际，制定实施细则。社会团体、企业事业单位参照本办法执行。

第十六条 本办法由国家信访局负责解释。

第十七条 本办法自 2014 年 5 月 1 日起施行。