

# 依法分类处理信访诉求工作规则

第一条 为了进一步规范依法分类处理信访诉求工作，保障合理合法诉求依照法律规定和程序就能得到合理合法的结果，根据《信访条例》和相关法律法规，制定本规则。

第二条 本规则适用于各级行政机关对信访诉求的分类处理，但已经、正在或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议解决的除外。

前款所指依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议解决的信访诉求，主要包括：根据法律规定应由人民法院、人民检察院、公安机关通过刑事立案处理的事项；行政相对人不服行政复议决定的事项；当事人达成有效仲裁协议的事项；其他只能通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径处理的事项。

第三条 县级以上人民政府信访工作机构对收到的信访诉求，应当在国家信访信息系统中予以登记，甄别处理，对属于本规则第二条分类处理范围的信访诉求，在 15 日内直接或者通过下级信访工作机构转送、交办至有权处理机关，并告知信访人转送、交办去向；对属于本规则第二条除外情形的信访诉求，不予受理，但应当告知信访人依照有关法律、行政法规规定程序向有关机关提出。

转送时可以在国家信访信息系统中提出适用信访程序或者其他法定途径处理的建议。

第四条 县级以上人民政府信访工作机构以外的行政机关收到信访人直接提出的信访诉求，应当对是否属于职责范围进行甄别，按情形分别作出以下处理：

（一）属于本机关职责范围的，应当受理；

（二）属于所属下级机关职责范围的，应当自收到该诉求之日起 15 日内转送、交办至有权处理机关，并告知信访人转送、交办去向；

（三）不属于本机关及所属下级机关职责范围的，应当自收到该诉求之日起 15 日内告知信访人不予受理，并告知信访人向有权的机关提出。

第五条 有关行政机关收到上级或者本级人民政府信访工作机构、上级机关转送、交办的信访诉求，应当进行甄别，按情形作出以下处理：

（一）不属于本机关以及所属下级机关职责范围的，应当自收到该诉求之日起 5 个工作日内向转送、交办机关提出异议，并详细说明理由，经转送、交办机关核实同意后，交还相关材料；

（二）转送、交办机关分类处理建议需要调整的，可以变更原分类处理建议，选择信访或者其他法定途径处理；

（三）不属于以上情形的，依照本规则第四条规定处理。

第六条 对本机关职责范围的信访诉求，有权处理机关应当根据诉求的具体情况分别采用以下相应程序处理：

（一）属于申请行政机关查处违法行为、履行保护人身权或者财产权等合法权益法定职责的，行政机关应当依法履行或者答复；

（二）属于《信访条例》以外的其他法律、法规或者规章调整范围，能够适用其他法律、法规、规章或者合法有效的规范性文件设定程序处理的，应当适用相应规定和程序处理；

（三）不属于以上情形的，适用《信访条例》规定的程序处理。

对前款规定中信访人提出的诉求，同时可以通过诉讼解决的，行政机关在受理前可以告知诉讼权利及法定时效，引导其向人民法院提起诉讼，但不得以信访人享有诉讼权利为由免除履行自身法定职责的义务。

第七条 有权处理机关负责信访工作的机构收到转送、交办或者信访人直接提出的诉求，认为应当适用信访程序以外其他法定途径办理的，应当与本机关对该诉求负有办理责任的部门（以下简称责任部门）进行会商，确定处理途径和程序。

有权处理机关应当自收到诉求之日起 15 日内制作包含以下内容的告知书，加盖机关印章或者业务办理专用印章，告知信访人：

- （一）拟适用的其他法定途径及依据；
- （二）查询或者联系方式；
- （三）其他需要告知的内容。

除告知以上内容外，需要依申请启动的，还应当告知其申请需要提供的相关材料。

法律、法规或者规章对受理的时间和告知的形式、内容另有规定的，从其规定。

第八条 有权处理机关认为应当适用信访程序办理的，应当在收到诉求之日起 15 日内出具信访事项受理告知书，加盖信访业务专用章送达信访人。

第九条 有权处理机关负责信访工作的机构与本机关责任部门经会商无法就分类处理信访诉求达成一致意见的，由负责信访工作的机构会同本机关法制工作机构提出处理意见后报请本机关负责人决定。

第十条 对涉及多个行政机关或者涉及多个法定程序的重大、疑难、复杂诉求，县级以上人民政府信访工作机构可以组织有关行政机关协商合议，提出解决问题的方案和工作分工。各方无法达成一致意见时，由县级以上人民政府信访工作机构会同同级政府法制工作机构提出方案、分工后，报请本级人民政府决定。

第十一条 有权处理机关和县级以上人民政府信访工作机构应当建立完善社会力量参与信访工作机制，充分发挥法律顾问和律师在依法分类处理工作中的作用。

第十二条 适用信访程序以外其他法定途径办理的诉求，有权处理机关应当依据相应的规定及程序做出行政处理，并告知信访人救济途径和期限，送达信访人。

对申请行政机关查处违法行为、履行保护人身权或者财产权等合法权益法定职责，但有关法律法规规章和规范性文件中没有具体程序和期限规定的，应当在接到申请之日起两个月内履行或者答复。

对欠缺形式要件的诉求，可以根据情况要求提出该诉求的公民、法人或者其他组织补充。

有权处理机关负责信访工作的机构对适用其他法定途径处理的诉求，应当跟踪处理进展，并将诉求的处理结果录入国家信访信息系统。

第十三条 适用信访程序办理的诉求，有权处理机关可以运用教育、协商、听证等方法，及时妥善处理，按照《信访条例》规定的时限、程序做出信访处理意见书，加盖信访业务专用章并送达信访人。

信访处理意见书及有关材料应当录入国家信访信息系统。

第十四条 行政机关在处理信访诉求过程中，可以通过与信访人和解或对产生争议双方当事人进行调解的方式处理诉求。

行政机关可以在不违反法律、法规强制性规定的情况下，在自由裁量权范围内，与信访人自愿和解；可以经争议双方当事人同意进行调解。经和解、调解达成一致意见的，应当制作和解协议书或调解协议书。

第十五条 信访复查（复核）机关在信访复查（复核）中，发现诉求应当适用信访程序以外其他法定途径而未适用，以信访处理代替行政处理，以信访处理意见代替应当适用信访程序以外其他法定途径作出的行政处理决定或者行政履职行为的，应当区分情况，撤销信访处理（复查）意见，要求原办理机关适用其他法定途径重新处理，或者变更原处理（复查）意见。

第十六条 对有权处理机关正在或者已经适用信访程序以外其他法定途径处理的诉求，信访人再次通过信访渠道反映的，区分下列情形作出相应处理：

（一）以同一事实和理由再次提出同一诉求的，各级人民政府信访工作机构和有权处理机关不再重复处理；

（二）对同一诉求提出新的事实和理由的，各级人民政府信访工作机构应当按照本规则第三条有关规定处理，由有权处理机关认定是否属于新的事实和理由；有权处理机关认定属于新的事实和理由的，按照本规则第七条规定处理；不属于新的事实和理由的，按照本条第一款第（一）项规定处理。

适用信访序办理的诉求，信访人重复提出信访事项的，按照《信访条例》规定办理。

第十七条 县级以上人民政府信访工作机构发现本级人民政府工作部门或者下级行政机关在分类处理工作中有下列情形的，可以进行督办，并提出改进工作的建议：

- （一）应受理而未受理的；
- （二）应用信访程序以外其他法定途径办理而未适用的；
- （三）未按规定的期限处理的；
- （四）未及时在国家信访信息系统中录入相关信息和材料的；
- （五）未按规定反馈交办事项相关情况的；
- （六）其他需要督办的情形。

收到改进建议的机关应在 30 日内书面反馈情况，采纳建议的，应列出落实措施和期限；未采纳建议的，应说明理由。

县级以上人民政府信访工作机构发现本级人民政府工作部门或者下级行政机关及其工作人员在分类处理工作中因出现本条第一款规定情形，造成严重后果的，可以根据职责权限提出追责建议。

有权处理机关负责信访工作的机构对本机关责任部门、实行垂直管理的行政机关对所属下级部门可以将本条第一款规定的情形纳入督办范围，并按照本条第三款规定提出追责建议。

第十八条 县级以上人民政府信访工作机构和有权处理机关应当将依法分类处理信访诉求情况纳入信访工作绩效考核范围。

适用信访程序以外其他法定途径办理的诉求，考核及时受理率按照《信访条例》规定的时限计算，考核按期办理率按照相关法律、法规、规章或者本规则第十二条第二款规定的办理期限计算。

第十九条 各级人民政府信访工作机构应当定期统计本部门和同级有权处理机关依法分类处理信访诉求工作情况，及时汇总和反映工作中的问题，并于每年第一季度向上一级人民政府信访工作机构提交上年度依法分类处，适用《信访事项网上办理工作规程（试行）》的规定；属于相关法定途径的，适用相关规定。

本规则第三条、第十二条中规定的告知，可以采用短信、信息网络或者提供自行查询方式等形式。

第二十一条 本规则自印发之日起施行。