**初次信访事项办理办法**

　　为加强初次信访事项办理工作，规范工作程序，压实首办责任，提高办理质量和效率，根据《信访工作条例》等规定，结合工作实际，制定本办法。

　　第一条 本办法所称初次信访，是指公民、法人或者其他组织采用信息网络、书信、电话、传真、走访等形式，首次向各级机关、单位反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，依法依规应当由有关机关、单位作出处理的活动。

　　采用前款规定的形式，反映的情况，提出的建议、意见或者投诉请求，称初次信访事项。

　　第二条 初次信访事项办理工作，坚持“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，实行首办负责制。各级党委和政府信访部门以及其他机关、单位应当根据各自职责和有关规定，按照诉求合理的解决问题到位、诉求无理的思想教育到位、生活困难的帮扶救助到位、行为违法的依法处理的要求，依法按政策及时就地解决群众合法合理诉求，努力实现“让群众最多访一次”。

　　第三条 各级党委和政府信访部门按照《信访工作条例》规定的程序、期限，负责受理、转送、交办信访人提出的初次信访事项，并进行协调、督办。

　　各级党委和政府信访部门以外的其他机关、单位按照《信访工作条例》规定的程序、期限，负责受理、办理法定职权范围内的初次信访事项，并书面答复信访人。包括以下两种情形：

　　（一）信访人首次向本机关、单位提出的信访事项；

　　（二）本级或上级党委和政府信访部门首次转送、交办的信访事项。

　　信访人向不同机关、单位或同一机关、单位不同部门提出信访事项的，先行收到的机关、单位或部门先行受理，并录入信访信息系统。

　　第四条 各级党委和政府信访部门以及其他机关、单位收到初次信访事项，应当及时在信访信息系统中录入信访人姓名（名称）、住址、联系方式、投诉请求、建议意见以及相应的事实、理由等主要内容，做到要素完整、客观、准确。

　　第五条 各级党委和政府信访部门收到初次信访事项，应在15日内区分不同情况，按下列方式处理：

　　（一）对申诉求决类初次信访事项，属于本级或下级机关、单位或者其工作部门处理决定的，按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，逐级转送有权处理的机关、单位；对有重要情况需要反馈办理结果的，可以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。

　　（二）对建议意见类初次信访事项，其中有利于完善政策、改进工作、促进经济社会发展的，上报本级党委、政府作为决策参考，或转送有权处理的机关、单位研究。

　　（三）对收到的涉法涉诉信件，应当转送同级政法部门依法处理；对走访反映涉诉问题的信访人，应当释法明理，引导其向有关政法部门反映问题。

　　（四）对属于纪检监察机关受理的检举控告类初次信访事项，按照管理权限转送有关纪检监察机关依规依纪依法处理。

　　（五）地方各级党委和政府信访部门对情况重大、紧急的初次信访事项，应当及时提出建议报请本级党委和政府决定，并向上一级信访部门报告，同时报告国家信访局。

　　对通过信息网络收到的初次信访事项，应缩短转送、交办期限。

　　第六条 党委和政府信访部门以外的其他机关、单位收到初次信访事项，对属于本机关、单位或本系统下级机关、单位职权范围的，应当告知信访人接收情况、处理途径和程序、转送交办去向等；对不属于本机关、单位或本系统职权范围的，应当告知信访人向有权处理的机关、单位提出。能够当场告知的，应当当场书面告知；不能当场告知的，应当自收到信访事项之日起15日内书面告知。

　　对跨地区、跨部门、跨行业和人事分离、人户分离、人事户分离的初次信访事项，按照《信访工作条例》第二十四条和《国家信访局协调解决“三跨三分离”信访事项工作规则》明确的原则和程序划分责任、受理办理。

　　第七条 有权处理机关、单位应按照《信访工作条例》的规定，区分不同情况办理初次信访事项。对条例第三十一条第六项规定的初次信访事项，应在规定时限内向信访人出具信访处理意见书，告知请求复查的期限和机关、单位；收到复查（复核）请求的机关、单位，应当做好复查（复核）工作，并在规定的时限内出具复查（复核）意见书。

　　有权处理机关、单位出具的告知书、信访处理意见书、延期告知书、复查（复核）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。相关文书及送达凭证均要及时录入信访信息系统。

　　有权处理机关、单位应当按期向交办机关反馈处理意见，督促有关机关、单位执行，并做好信访人的政策解释和疏导教育工作。

　　第八条 各级党委和政府信访部门以及其他机关、单位应为信访人查询初次信访事项办理情况提供便利。对纳入满意度评价范围的初次信访事项，办理过程、处理结果应依托信访信息系统予以公开，以便于信访人查询、评价。

　　第九条 各级党委和政府信访部门发现本级和下级有关机关、单位存在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、弄虚作假或者拒不执行信访处理意见等情形的，应当及时督办并提出改进工作的建议；造成严重后果的，应当向有管理权限的机关、单位提出责任追究建议。

　　各级党委和政府信访部门对收到的初次信访事项应当登记、转送、交办而未按规定登记、转送、交办，或者应当履行督办职责而未履行的，由其上级机关责令改正；造成严重后果的，按照《信访工作条例》的规定追究责任。

　　第十条 各级党委和政府信访部门应当以依规依法及时就地解决信访问题为导向，定期考核下一级信访部门和有权处理机关、单位初次信访办理工作，并在一定范围内通报有关考核情况。

　　第十一条 本办法由国家信访局负责解释。

　　第十二条 本办法自发布之日起施行，《国家信访局关于进一步加强初信初访办理工作的办法》同时废止。