

来机明收(2022)175号

送市信访局112号

广西壮族自治区发电

发电单位 广西区党委区人民政府信访局

签发盖章 张文军

等级 **加急·明电**

桂信明电〔2022〕42号

桂机发289号

各市、县（市、区）信访局：

现将《自治区信访局关于印发〈广西壮族自治区接待群众来访工作规程〉的通知》（桂信通〔2022〕39号）发你们，请查收。

广西区党委区人民政府信访局

2022年6月17日

中共广西壮族自治区委员会
广西壮族自治区人民政府

信访局文件

桂信通〔2022〕39号



自治区信访局关于印发《广西壮族自治区 接待群众来访工作规程》的通知

各市、县（市、区）信访局，自治区党委各部委，自治区各委办厅局，各人民团体，各高等学校：

为贯彻落实《信访工作条例》，规范接待群众来访工作，现将《广西壮族自治区接待群众来访工作规程》印发给你们，请予贯彻执行。《关于印发〈广西壮族自治区来访接待业务工作规程（试行）〉的通知》（桂信通〔2018〕35号）和《关于印发〈广西壮族自治区来访接待业务工作规程（试行）〉的函》（桂信函

〔2018〕68号)同时废止。



广西区党委区政府信访局

2022年6月14日

广西壮族自治区接待群众来访工作规程

第一章 总 则

第一条 为维护来访群众合法权益，规范接待群众来访工作，提高工作质效和公信力，根据《信访工作条例》和国家信访局《信访事项网上办理工作规程》《依法分类处理信访诉求工作规则》《国家信访局接待群众来访工作规则》，以及相关法律法规，结合我区工作实际，制定本规程。

第二条 本规程适用于全区各级机关、单位接待群众来访工作。

第三条 接待群众来访工作应坚持党的全面领导；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；坚持树立正确导向；坚持高效规范共享。

第二章 登 记

第四条 对所有来访，应区分个体访、集体访，发放《个体访登记表》（见附件 1）或《集体访登记表》（见附件 2），引导来访人填写来访信息。

反映诉求一般应当本人来访。本人不能来访的，要求代理

人出具委托人的书面授权，按照委托人反映诉求进行登记处理。无书面授权委托的，一般不予登记。

来访人携带他人身份证登记，反映相同信访事项的，按实际到达登记窗口的来访人登记来访人数。“来访人数”和“涉及人数”相同。

第五条 对来访人提出的信访事项，应及时、全面、客观、准确录入广西网上信访信息系统（以下简称“系统”）。

对个体访，应将《个体访登记表》登记的来访人信息全部登记录入系统。对集体访，首先按照《集体访登记表》上填写来访人代表的顺序逐一登录身份信息，然后登录其他来访人身份信息，做到应录尽录。同时将《集体访登记表》扫描录入系统“附件”位置。大规模集体访进行清点的视频记录，应作为业务档案存档备查，保存期限为一年。

本机关、单位或本系统有其它信访信息系统的，应做好信访信息数据的互联互通、共享交换。

第六条 录入来访事项时，应根据来访人的基本信息和提出的诉求进行判重。

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。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有不予（不再）受理告知的；⑤有地方函件等其他材料的。如均未录入以上材料，按以下顺序优先关联：①本机关、单位

接谈工作人员最近一次登记的；②本机关、单位其他工作人员最近一次登记的；③其他机关、单位最近一次登记的。

第七条 经系统判重，无信访记录或提出的诉求与已登记件不相同的，作为初次信访事项进行登记。接谈工作人员登记中，应向来访人详细询问有关情况，准确录入以下信息，同时把来访人提供的非涉密文字材料、图片资料等扫描上传系统。

（一）来访人信息。应根据来访人提供的有效信息准确录入姓名、性别、证件类型、证件号码、手机号码、住址等。其中，住址应根据有效证件录入省（自治区、直辖市）、市、县（市、区）各级行政区划名称，以及乡镇（街道）、村（居）委会等详细地址信息。对港澳台及外籍人士来访，住址信息可登记为具体地区或国家名称。属接受委托信访的，将书面授权书扫描录入系统，在概况中记录代理人的情况。

（二）内容分类及来访关键词。根据来访事项的主要内容选择相应内容分类项，能归入具体分类的不应选择“其他”。选择内容分类后，应在系统录入相应的“关键词”。

（三）信访目的。包括建议意见、申诉、求决、揭发控告和其他。①建议意见，适用于对党和国家方针政策提出主张和意见，对政治、经济、文化和其他社会生活中的有关情况表达态度和看法。②申诉，适用于不服法院判决、裁定及公检法机关作出的决定，行政复议、仲裁，党纪政纪处分等，提出改变或纠正的要求。③求决，适用于依照法定职责属于各级机关、单位作出处理决定的来访事项。④检举控告，适用于对各级机

关、单位及其工作人员违法违纪行为的举报。⑤其他，适用于无法按上述内容进行归类的情况，如咨询、表扬等。

（四）所属系统。根据有权处理的机关、单位所属行业进行选择填。

（五）问题属地。指来访人反映问题的发生地或有权处理的机关、单位。

（六）信访原因。指直接引发来访事项的主要因素。包括：参政议政、政策法规、工作原因、干部作风、来访人因素、自然灾害、涉外因素、其他。

（七）热点问题。包括：乡村振兴、医疗保障、房地产开发管理、农村土地征用、城镇房屋拆迁、国有企业改制、水库移民安置补偿、农民工工资、环境保护、民办教师、企业军转干部、复员退伍军人、涉众型经济案件利益受损人员等。

（八）概况。主要用于记录来访事项的基本情况，一般应根据接谈情况记录概况要素，包括：来访人反映问题的主要事实、主要诉求、主要理由，来访人以往的信访过程及办理情况，本次来访处理情况，以及告知来访人的内容，等等。主要理由可根据需要录入，其它概况要素必录。

（九）登记完毕后，应与来访人核对登记内容。

来访人反映问题逻辑混乱、不合常理、疑似精神异常的，内容分类、信访目的、所属系统、信访原因及热点问题可选择“其他”，问题属地按住址登记。

第八条 来访人反映多个信访事项的，一般应一并登记处

理；若多个信访事项问题属地不同，应填写问题发生地或有权处理的机关、单位的共同上一级（不高于自治区级）；若无共同上一级，应作为不同信访事项，分别登记处理。

第九条 串联来访的，按照以下原则进行登记处理：①有权处理的机关、单位已经明确的，按已明确的登记处理。②诉求相同跨市（县、区）串联来访的，可将问题属地登记为自治区（市）级有权处理的机关、单位。③诉求不同“抱团”来访的，对来访代表按个体访进行登记，将《集体访登记表》收回并和其个体访材料扫描录入系统，在概况中记录相关情况，并告知来访人应结合自身的具体诉求分别反映，不可串联、抱团走访。

第三章 接 谈

第十条 接谈人员应严格遵守《信访工作条例》相关规定，始终带着感情和责任，认真听取、详细了解来访人反映的问题，耐心宣传解释相关政策法规，切实做好思想疏导和情绪纾解工作，确保接谈精准、办理规范、用语文明、周到热情。

（一）认真核对来访人的身份证或其他有效证件，及真实住址、问题发生地等基本信息。

（二）耐心倾听来访人反映的问题，认真查阅来访材料，通过有针对性地询问，引导来访人讲清问题和诉求。

（三）重点宣传解释《信访工作条例》等法规和相关政策，以及依法逐级走访、诉访分离、依法分类处理信访诉求等规定，

耐心解答来访人疑问，指明应该找哪个具体部门。明确引导告知“采用走访的方式提出信访事项，应当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提出”“各级机关、单位不支持越级走访”。同时，告知来访人可以通过信息网络、书信等形式反映诉求，并视情向来访人发放网上信访、依法逐级走访、依法分类处理信访诉求等宣传资料。

（四）全面详细记录来访接谈情况，主要包括：①来访反映问题的主要事实。包括时间、地点、所涉人物或组织、起因、必要情节和结果。②主要诉求。主要有意见建议类、检举控告类、申诉求决类事项主要诉求。③主要理由。包括法律法规、政策措施等合法性理由，和类似情形统一标准、公序良俗、实际困难、公共需要、法律空白或冲突、历史因素等合理性理由。④来访人以往的信访过程及办理情况。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，以及有关机关、单位工作中存在的问题。⑤本次来访处理情况。包括选择何种办理方式及选择依据，对有关机关、单位后续工作提出的具体要求；⑥告知来访人的内容。包括法律法规、政策依据、处理路径等等。同时，与来访人核对记录的概况。

第十一条 对纳入群众满意度评价的来访事项，应在系统勾选“满意度件”项，采取短信、邮寄、告知等方式提供查询码，告知来访人进行满意度评价（书面查询码告知书见附件3）。

第十二条 对疑难、复杂、敏感及群体性、政策性等来访事项，可协调相关地方、部门进行联合接待。涉及的机关、单

位应选派相应职级、熟悉政策的干部参加。

第四章 党委和政府信访部门的受理办理

第十三条 党委和政府信访部门对来访事项，应区分情况，在15日内按下列方式处理：

（一）对依照法定职责属于本级机关、单位或者其工作部门处理决定的，应当转送有权处理的机关、单位（转送告知书模板见附件4-①）；情况重大、紧急的，应当及时提出建议，报请本级党委和政府决定。

（二）涉及下级机关、单位或者其工作人员的，按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，转送有权处理的机关、单位。

（三）对转送来访事项中的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。

对涉法来访事项，应当转送同级政法部门依法处理；对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（告知书模板见附件4-②）。对属于纪检监察机关受理的检举控告类来访事项，应当按照管理权限转有关纪检监察机关依规依纪依法处理。

第十四条 涉及两个或者两个以上机关、单位的来访事项，协调所涉及的机关、单位受理；受理有争议的，转送其共同的

上一级机关、单位；受理有争议且没有共同的上一级机关、单位的，转送其共同的信访工作联席会议协调处理。

第十五条 来访事项属下列情形的，不予（再）受理：

（一）对已经受理或者正在办理的，来访人在规定期限内又提出同一信访事项的，告知不予受理，请来访人耐心等待处理结果。登记、接谈时发现此类情况，选择“不予受理告知”的办理方式（告知书模板见附件4-④）。

（二）对已有处理（复查）意见且正在复查（复核）期限内的，以及不属本级信访事项复查复核机构受理的，告知不予受理，应引导来访人向有关机关、单位及时申请信访复查（复核）。登记、接谈时发现此类情况，选择“不予受理告知（复查期限内未申请复查）”或“不予受理告知（复核期限内未申请复核）”办理方式（告知书模板见附件4-⑤⑥）。

（三）对已有复核意见，仍然以同一事实和理由提出投诉请求的，告知不再受理，做好来访人思想疏导工作。登记、接谈时发现此类情况，选择“不再受理告知（已有复核意见）”的办理方式（告知书模板见附件4-⑦）。

第十六条 对其它重复来访事项，区分不同情况，按下列方式办理：

（一）符合各级机关、单位不再重复处理情形的，存档备查。登记、接谈时发现此类情况，选择“不再重复处理告知”的办理方式（告知书模板见附件4-⑧）。

（二）对同一诉求提出新的事实和理由，应交由有权处理

机关、单位认定。

第十七条 党委和政府信访部门对适用本规程第十三条进行转送、交办的事项，由系统直接或者通过下级党委和政府信访部门转送、交办至有权处理机关、单位，并采用书面、短信、电话、网络等形式告知来访人。对于适用本规程第十五条、第十六条不予（再）受理（重复处理）的来访事项，向来访人出具告知书，引导来访人依照有关法律、法规规定程序向有关机关、单位提出。告知情况应自该来访事项登记之日起15日内上传系统“告知”栏。

对内容表述不清晰、无法辨明具体诉求及咨询、感谢类等信访事项，存档备查，并酌情做好告知、回复工作。

第十八条 对交办来访事项的汇报材料，经办人要认真审阅所报事项与交办事项、呈报单位与交办的承办单位是否一致，适用法律法规和政策是否正确，处理意见是否恰当并落实到位，有无来访人的签字意见等，并按结案规定呈送有关领导审核后结案。

来访事项办理不符合要求的，应要求办理机关、单位重查重报或补查补报。

第十九条 对有利于完善政策、改进工作、促进经济社会发展的建议意见类来访事项，可直接上报本级党委、政府作为决策参考。

对来访事项中带有普遍性、倾向性、苗头性特别是有关政策性的问题，应综合分析研判，及时向本级党委、政府报告，

并提出完善政策、解决问题的建议。

对一段时间内某一地方、领域反映突出、集中的信访事项，向有关机关、单位通报。

第五章 其他机关、单位的受理办理

第二十条 党委和政府信访部门以外的其他机关、单位对来访人直接提出的来访事项，应按照本规程第二章规定，及时将来访事项登记录入系统，在网上流转，方便来访人查询、评价信访事项办理情况。

对属于本机关、单位职权范围的，应当告知来访人接收情况以及处理途径和程序；对属于本系统下级机关、单位职权范围的，应当转送、交办有权处理的机关、单位，并告知来访人转送交办去向（告知书模板见附件4-①）；对不属于本机关、单位或者本系统职权范围的，应当告知来访人向有权处理的机关、单位提出（告知书模板见附件4-③）。

对来访人直接提出的事项，有关机关、单位能够当场告知的，应当当场书面告知；不能当场告知的，应当在15日内书面告知来访人（告知书模板见附件4、5、6）。告知情况应自该来访事项登记之日起15日内上传系统“告知”栏。

第二十一条 对党委和政府信访部门或者本系统上级机关、单位转送、交办的信访事项，属于本机关、单位职权范围的，有关机关、单位应当自收到之日起15日内书面告知信访人

接收情况以及处理途径和程序；不属于本机关、单位或者本系统职权范围的，有关机关、单位应当自收到之日起5个工作日内提出异议，并详细说明理由，经转送、交办的信访部门或者上级机关、单位核实同意后，交还相关材料。

第二十二条 政法部门处理涉及诉讼权利救济事项、纪检监察机关处理检举控告事项的告知按照有关规定执行。

第二十三条 对来访人反映的情况、提出的建议意见类事项，有权处理的机关、单位应当认真研究论证，并酌情回复。

第二十四条 对来访人提出的检举控告类事项，纪检监察机关或者有权处理的机关、单位应当依规依纪依法接收、受理、办理和反馈。

第二十五条 对来访人提出的申诉求决类事项，有权处理的机关、单位应当区分情况，分别按下列方式办理：

（一）应当通过审判机关诉讼程序或者复议程序、检察机关刑事立案程序或者法律监督程序、公安机关法律程序处理的，涉法涉诉信访事项未依法终结的，按照法律法规规定的程序处理。

（二）应当通过仲裁解决的，导入相应程序处理。

（三）可以通过党员申诉、申请复审等解决的，导入相应程序处理。

（四）可以通过行政复议、行政裁决、行政确认、行政许可、行政处罚等行政程序解决的，导入相应程序处理。

（五）属于申请查处违法行为、履行保护人身权或者财产权等合法权益职责的，依法履行或者答复。

(六) 不属于以上情形的，应当听取信访人陈述事实和理由，并调查核实，出具信访处理意见书。

有权处理机关、单位负责信访工作的机构和本机关、单位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、单位负责法制工作的部门提出处理意见后报请本机关负责人决定。

第二十六条 来访事项办理基本流程：

(一) 对来访人提出的信访事项进行核实，可以向其他组织和人员调查；

(二) 对重大、复杂、疑难的信访事项，可以举行听证；

(三) 适用本规程第二十五条前五项规定的方式办理的申诉决类事项，有权处理机关、单位应当依据相应的规定及程序作出处理（适用于本规程第二十五条第（四）项情形的行政程序处理决定书模板见附件 7，对非行政相对人的回复模板见附件 8），并将处理结果告知信访人和录入系统。

(四) 适用本规程第二十五条第（六）项规定的方式办理的，有权处理机关、单位可以运用教育、协商、听证等方法，及时妥善处理，自受理之日起 60 日内办结，做出《信访处理意见书》（意见书模板见附件 9），送达信访人并录入系统。情况复杂的，经本机关、单位负责人批准适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并出具《延期办理告知书》（告知书模板见附件 10），上传系统“延期申请”栏。

适用第二十五条第（五）项规定的方式办理，但有关法律

法规没有具体期限规定的，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，可以根据情况要求来访人补充。

第二十七条 有权处理机关、单位在处理申诉求决类来访事项过程中，可以在不违反法律法规强制性规定的情况下，在裁量权范围内，经争议双方当事人同意进行调解；可以引导争议双方当事人自愿和解。

经调解、和解达成一致意见的，应当制作调解协议书或者和解协议书，并自受理信访诉求之日起 60 日内上传系统“答复”栏。

第二十八条 来访事项属下列情形的，不予（不再）受理：

（一）对已经受理或者正在办理的，来访人在规定期限内向受理、办理机关、单位的上级机关、单位又提出同一起来访事项的，上级机关、单位不予受理，请来访人耐心等待处理结果。登记、接谈时发现此类情况，选择“不予受理告知（不属本部门职权范围）”的办理方式（告知书模板见附件 4-④）。

（二）对已有处理（复查）意见且正在复查（复核）期限内的，告知不予另行受理，应引导来访人向有关机关、单位及时申请信访复查（复核）。登记、接谈时发现此类情况，选择“不予受理告知（复查期限内未申请复查）”或“不予受理告知（复核期限内未申请复核）”办理方式（告知书模板见附件 4-⑤⑥）。

（三）对已有复核意见，仍然以同一事实和理由提出投诉请求的，告知不再受理，做好来访人思想疏导工作。登记、接

谈时发现此类情况，选择“不再受理告知（已有复核意见）”的办理方式（告知书模板见附件4-⑦）。

第二十九条 对正在或者已经适用本规程第二十五条第（一）至（五）项规定的方式处理的申诉求决类信访事项，来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，各级机关、单位不再重复处理，向来访人出具《不再重复处理告知书》（告知书模板见附件4-⑧），并存档备查。

（二）经认定，来访人提出新的事实和理由的，按照本规程第二十五条规定处理；不属于新的事实和理由的，按照本款第一项规定处理。

适用本规程第二十五条第（六）项规定的方式办理的事项，来访人重复提出信访事项的，按照《信访工作条例》规定办理。

第六章 特殊情况处理

第三十条 来访人的行为有下列情形之一的，应对其进行劝阻、批评或者教育；经劝阻、批评和教育无效的，交由公安机关依法处置：

（一）在机关、单位办公场所周围、公共场所非法聚集，围堵、冲击机关、单位，拦截公务车辆，或者堵塞、阻断交通；

（二）携带危险物品、管制器具；

（三）侮辱、殴打、威胁机关、单位工作人员，非法限制

他人人身自由，或者毁坏财物；

（四）在信访接待场所滞留、滋事，或者将生活不能自理的人弃留在信访接待场所；

（五）煽动、串联、胁迫、以财物诱使、幕后操纵他人信访，或者以信访为名借机敛财；

（六）其他扰乱公共秩序、妨害国家和公共安全的行为。

第三十一条 发现来访人患病需紧急救治的，应迅速通知医务人员到场，必要时送医院急救。

发现来访人患有恶性传染病的，应迅速通知卫生健康部门处置。

第三十二条 来访人有本规则第三十条、第三十一条情形的，在系统“概况”栏中备注有关情况。

第七章 督查督办

第三十三条 对交办、转送的来访事项，交办、转送机关、单位要通过系统及时检查受理、办理情况，发现有关机关、单位存在违反信访工作规定受理、办理来访事项，办理来访事项推诿、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。

对在信访工作中推诿、敷衍、拖延、弄虚作假造成严重后果的机关、单位及其工作人员，督办机关应当向有管理权限的机关、单位提出追究责任的建议。

第三十四条 督办可通过网上督办、电话督办、发函督办、视频督办、约谈督办、实地督查等形式实施，推动来访事项依法及时就地解决。

提出的督办建议应当包括前期工作存在的问题，须解决的合理诉求等，并明确办理期限。办理期限一般不超过 30 日。

第三十五条 有关机关、单位收到督办建议后，应当立即研究，在办理期限内书面反馈结果。采纳的应当提出具体整改措施，抓好责任落实，并明确督办事项的化解措施、包案责任和完成时限（报告模板见附件 11）；未采纳的，应当说明理由。

第三十六条 有关机关、单位未按期反馈结果的，督办机关、单位应当及时督促提醒。督办结果反馈后 5 日内，督办机关、单位应当进行审核，发现仍存在第三十三条规定的督办情形的，应当再次督办。

第三十七条 督办机关、单位应当建立督办事项工作台账，明确跟踪督办责任，持续督促督办建议落实落地，做到督办一件、跟踪一件、化解一件。

督查督办来访事项的督办建议、过程和结果等情况，要及时录入系统。

第八章 工作纪律

第三十八条 接待工作人员要严格按照《信访工作条例》相关规定规范受理、办理来访事项。杜绝该登记不登记、该受

理不受理、该转送交办不转送交办、该督办不督办、该录入信息不录入信息的现象。

第三十九条 接待工作人员要始终保持廉洁自律，禁止利用职务影响谋取不正当利益，严禁滥用职权办人情案、关系案，严禁接受与职务行为有关的吃请和礼品礼金。

第四十条 接待工作人员要严格遵守机关保密的有关规定，对系统中录入的来访信息，应做好日常监管和保密工作，严禁发生篡改系统数据、泄露来访信息等问题。

第四十一条 接待工作人员要自觉坚守职业道德，佩戴接待牌按时到岗，不得擅离工作岗位，不得做与工作无关的事情，对来访群众热情接待、耐心疏导，严禁冷落、刁难和歧视来访人，严禁与来访人发生争吵、激化矛盾，严禁办理有直接或间接利害关系的来访事项。

第九章 附 则

第四十二条 本规程所称来访事项，不包含涉密内容的来访事项，涉密事项按相关规定办理。

第四十三条 在受理办理过程中形成的相关文书应在出具后2个工作日内送达来访人，并填写送达回证（见附件12）。不予（不再）受理（重复处理）告知书原则上只出具一次。

第四十四条 本规程附件所列文书模板供各级机关、单位作范本参考。

第四十五条 本规程由自治区信访局负责解释，自印发之日起施行。

- 附件：
- 1.个体访登记表
 - 2.集体访登记表
 - 3.查询码告知书
 - 4.告知书（8种）
 - 5.行政程序处理告知书
 - 6.信访事项实体性受理告知书
 - 7.信访事项行政程序处理决定书
 - 8.信访事项处理的回复
 - 9.信访事项处理意见书
 - 10.延期办理告知书
 - 11.信访事项督办建议落实情况的报告
 - 12.送达回证

附件 1

个 体 访 登 记 表

年 月 日

姓 名		性 别		职 业		政治面貌	
来访人数		何时来 访过			曾到哪里 上访过		
是否有处理 意见			是否复查 复核		是否仲裁、行政复 议、诉讼		
来访人住址					问题发生地		
来访人身份 证号码			年 龄		联系电话		
随访人姓名							
来访反映的主要问题							

我对以上问题的真实性和所提供材料的真实性负责。

上访人签字:

接 谈 记 录

主要事实:

主要诉求:

接 谈 记 录

主要理由:

处理情况:

接待人:

年 月 日

附件 2-①

集体访登记表

编号:

来访人数:

年 月 日

姓名		性别		民族		职业		政治面貌	
身份证号码			年龄			联系方式			
住址									
姓名		性别		民族		职业		政治面貌	
身份证号码			年龄			联系方式			
住址									
姓名		性别		民族		职业		政治面貌	
身份证号码			年龄			联系方式			
住址									
姓名		性别		民族		职业		政治面貌	
身份证号码			年龄			联系方式			
住址									
姓名		性别		民族		职业		政治面貌	
身份证号码			年龄			联系方式			
住址									
基层是否有处理意见				是否复查复核		是否仲裁、行政复议、诉讼			
问题发生地				何时来访过		曾到哪里上访过			
<h3>来访反映的主要问题</h3>									

我对以上问题的真实性和所提供材料的真实性负责。

上访人签字: _____

接 谈 记 录

主要事实:

主要诉求:

接 谈 记 录

主要理由:

参与 接谈人	姓名	性别	工作单位	职务	联系电话
区市县接谈人员					

接 谈 记 录

处理情况:

接待人:

年 月 日

附件 3

查询码告知书

xxx（先生/女士）：

您提出的信访事项（受理编号 xxx），根据《信访工作条例》的有关规定，已转送 xxx（有权处理机关、单位名称）。您可以凭查询码 xxx 登陆广西信访网“查询评价”窗口，查询办理情况，并作出评价。

特此告知。

（承办单位印章）

xxxx 年 xx 月 xx 日

告知书

xxx (先生/女士):

您提出的信访事项(编号: xxx), 我们将转送(交办、督办) xx (机关、单位) 处理。根据《信访工作条例》第二十三条规定, 该部门将于 xxxx 年 xx 月 xx 日前决定是否受理, 并书面告知您。在此期间, 不应重复来访或越级上访。

特此告知。

(承办单位印章)

xxxx 年 xx 月 xx 日

来访人签字:

签字时间: xxxx 年 xx 月 xx 日

注: 应明确告知“xx (部门)”名称。

附件 4-②

告知书

xxx (先生/女士):

您反映问题(编号: xxx), 根据《信访工作条例》第二十条规定, 请您向 xx 机关(单位)提出。

特此告知。

(承办单位印章)

xxxx 年 xx 月 xx 日

来访人签字:

签字时间: xxxx 年 xx 月 xx 日

附件 4-③

告知书

xxx (先生/女士):

您采用走访形式反映问题(编号: xxx), 不属于本机关(单位) 职权范围。根据《信访工作条例》第二十三条规定, 请您向 xx 机关(单位) 提出。

特此告知。

(承办单位印章)

xxxx 年 xx 月 xx 日

来访人签字:

签字时间: xxxx 年 xx 月 xx 日

注: 应明确告知“xx”所指属地和级别。

附件 4-④

告知书

xx (先生/女士):

您提出的信访事项(原受理编号: xxx)正在办理中。根据《信访工作条例》第十九条规定,对您在规定期限(自受理之日起 60 日)内再次提出的同一信访事项,不重复受理。请予理解。

特此告知。

(承办单位印章)

xxxx 年 xx 月 xx 日

来访人签字:

签字时间: xxxx 年 xx 月 xx 日

告知书

xx (先生/女士):

您提出的信访事项(原受理编号: xxx), 相关机关(单位)已作出处理意见, 根据《信访工作条例》第三十五条规定, 您可以自收到处理意见之日起 30 日内向原办理机关(单位)的上一级机关(单位)申请复查。

特此告知。

(承办单位印章)

xxxx 年 xx 月 xx 日

来访人签字:

签字时间: xxxx 年 xx 月 xx 日

注: 市、县级信访部门和有权处理的机关、单位应明确告知“上一级机关(单位)”名称。

告知书

xx (先生/女士):

您提出的信访事项(原受理编号: xxx), 相关机关(单位)已作出复查意见, 根据《信访工作条例》第三十六条规定, 您可以自收到复查意见之日起 30 日内向复查机关(单位)的上一级机关(单位)申请复核。

特此告知。

(承办单位印章)

xxxx 年 xx 月 xx 日

来访人签字:

签字时间: xxxx 年 xx 月 xx 日

注: 市、县级信访部门和有权处理的机关、单位应明确告知“上一级机关(单位)”名称。

告知书

xx (先生/女士):

您提出的信访事项(原受理编号: xxx), 相关机关(单位)已作出复核意见(如明确符合“不再受理”情形的, 可增加“根据《信访工作条例》第三十六条规定, 不再受理”的表述; 也可根据情况作更细化的告知)。

特此告知。

(承办单位印章)

xxxx 年 xx 月 xx 日

来访人签字:

签字时间: xxxx 年 xx 月 xx 日

告知书

xx（先生/女士）：

您提出的信访事项（原受理编号：xxx），相关机关（单位）已经适用《信访工作条例》第三十一条第（）项（从第一项至第五项选择）规定的方式处理，您再次通过信访渠道以同一事实和理由提出同一诉求，根据《依法分类处理信访诉求工作规则》，不再重复处理。

特此告知。

（承办单位印章）

xxxx 年 xx 月 xx 日

来访人签字：

签字时间：xxxx 年 xx 月 xx 日

附件 5

行政程序处理告知书

XXX:

XXXX 年 XX 月 XX 日,您来访(信访件受理编号:_____)反映的问题,属于我单位按_____ (行政许可、行政给付、行政确认、行政处罚、行政复议……,列出法定途径)行政程序处理事项。我(部、委、办、厅、局)已将您反映的问题转承办单位处理,您也可持本告知书直接向承办单位反映问题。按照下列有关告知事项向有权处理机关申请办理:

一、办理机构

1.机构名称: _____

2.办公地址: _____

3.联系电话: _____

二、办理条件

(逐条列举,如办理需提交材料等,也应在此一次性告知。)

三、办理程序

(逐条列出,详细告知办理流程。)

四、办理期限

(按有关法律法规规章和规范性文件中规定期限或在接到申请之日起两个月内办结。)

经办(联系)人: _____ 联系电话: _____

(承办单位印章)

XXXX 年 XX 月 XX 日

来访人签字:

签字时间: XXXX 年 XX 月 XX 日

附件 6

信访事项实体性受理告知书

xx（先生/女士）：

您提出的信访事项（编号：xxx），我们决定予以受理。按照《信访工作条例》第三十四条规定，将于 xx 年 xx 月 xx 日（注：最长不超过受理后 60 日）前办结并书面答复您。在此期间，您以同一事实和理由提出同一信访事项，本级和上级机关（单位）不予受理。

特此告知。

（承办单位印章）

xxxx 年 xx 月 xx 日

来访人签字：

签字时间：xxxx 年 xx 月 xx 日

附件 7

关于 XXX 信访事项行政程序处理决定书

XXX:

XXXX 年 XX 月 XX 日，您反映的 XXX 问题（编号：XXX），要求.....

（简述办理过程）

对您所反映的问题，经认真调查核实，根据相关法律法规，经研究作出处理决定如下：

（简述查明的事实、适用的规范性文件及适用理由、处理结论）

如对上述意见不服，请于 XX 日内向 XXX 机关提出行政复议，或向 XXX 人民法院提出行政诉讼（告知法定救济方式、期限）。

经办（联系）人：_____ 联系电话：_____

（承办单位印章）

XXXX 年 XX 月 XX 日

关于 XXX 信访事项处理的回复

(适用行政程序中对非行政相对人的回复)

XXX:

您于 XXXX 年 XX 月 XX 日反映诉求(编号: XXX), 经我(部、委、办、局)认真调查核实, 根据相关法律法规, 已作出如下处理:

(简述办理过程、查明的事实、适用的法律法规及理由、处理结果)

[注: 一般性的回复, 如不涉及损害信访人的权利义务, 回复即可; 但若信访人为行政处罚的利害关系人, 根据《行政处罚法》第六条、《行政复议法实施条例》第二十八条第(二)项、《最高人民法院关于〈执行中华人民共和国行政诉讼法〉若干问题的解释》第十二条等相关规定, 行政处罚的利害关系人不服行政处罚决定可以申请行政复议或提起行政诉讼, 则应当告知法定救济途径, 即增加: “如你对 XXX (行政相对人) 的处理不服, 请于 XXX 日内向 XXX 机关提出行政复议, 或向 XXX 人民法院提起行政诉讼。” 的表述]

(承办单位印章)

XXXX 年 XX 月 XX 日

附件 9

(处理意见书文号)

签发人: XXXX

信访事项处理意见书

XX (先生/女士):

您于 XXXX 年 XX 月 XX 日反映 XXXX XXXX (来访人反映问题概述, 应包括来访人姓名、住址或单位、身份, 问题发生的时间、地点, 具体诉求、建议意见和联系方式等要素)。我们于 XXXX 年 XX 月 XX 日受理 (编号: XXX), 并发出受理告知书。

经调查, XXXX XXXX (以下内容为对来访人反映问题的认定、有关法律法规政策规定、调查情况和处理意见)。

如不服本处理意见, 可自收到本处理意见书之日起 30 日内向 XXXX (机关、单位) 提出复查申请。

(承办单位印章)

XXXX 年 XX 月 XX 日

延期办理告知书

xx (先生/女士):

您反映的问题(编号: xxx), 我们于 xx 年 xx 月 xx 日受理, 因情况比较复杂, 现不能在 60 日内办结。根据《信访工作条例》第三十四条规定, 经我单位负责人批准, 延长办理期限 xx 日(注: 最长不超过 30 日), 请耐心等待, 无需再次向本级和上级机关(单位)提出同一信访事项。

特此告知。

(承办单位印章)

xxxx 年 xx 月 xx 日

来访人签字:

签字时间: xxxx 年 xx 月 xx 日

关于 XX 信访事项督办建议落实情况的报告

XXXXXX:

根据督办建议，我们对 xxx 信访事项（编号：xxx）进行了核查，目前该事项（已化解/已明确化解方案正在落实中/尚未形成化解方案）。现将有关情况报告如下。

一、基本情况

来访人 xxx，性别 xx，身份证号：xxxx xxxx，电话号码：xxxx，现住 xxxx。主要反映 xxxx xxxx。

二、核查情况

经查，来访人反映属实/基本属实/部分属实/不属实（总体属实情况）。

- 1.反映的 xxxx 属实/基本属实/部分属实/不属实。……
（说明基本情况、问题成因、前期处理情况及政策依据等）。
- 2.反映的 xxxx 属实/基本属实/部分属实/不属实。……
（说明基本情况、问题成因、前期处理情况及政策依据等）。

3.……

三、改进情况

1.xxxx（有权处理的机关、单位名称）研究采取了以下措施改进工作、完善政策，推动问题化解。一是……。二是……。三是……。 （逐项说明信访事项化解工作的进展情况和取得效果，改

进工作、完善政策的具体措施和进度安排等)

2.关于.....的追究责任建议, xxxx (有管理权限的机关、单位名称) 已按照.....的有关规定给.....处理。

3.关于.....的建议, 因..... (详细说明未采纳建议的原因, 以及法律政策依据), 经研究未予采纳。

经回访来访人, 其对上述处理结果 (化解方案) 表示满意/部分满意/不满意。

包案领导: xxxx (职务、姓名)

责任单位: xxxx

化解时限: xxxx 年 xx 月 (事项已化解的不列此项)

联系人:

联系电话:

附件: 1. xxxxxxxxx

2.

(承办单位印章)

xxxx 年 xx 月 xx 日

附件 12

送达回证

送达文书名称及件数	
送达方式	
送达地址	
送达时间	
来访人签字及意见	
代收人签字及代收理由	
送达人签字	
备注	

(承办单位印章)

