

国家信访局关于进一步规范群众来访登记工作的办法

根据《信访工作条例》等法规文件，为及时就地解决群众合法诉求，深入推进信访工作法治化，引导群众依法文明有序走访，维护良好信访秩序，结合工作实际，制定本办法。

第一条 信访人一般应当采用书信、网上信访等书面形式提出信访事项，采用走访形式的，应当到有权处理的本级或上一级机关、单位设立或者指定的接待场所提出。

第二条 地方各级信访部门对群众来访要热情接待，对反映的事项认真做好登记，分清问题性质，明确管辖层级和单位，准确区分是否受理，精准进行转送交办，同时向群众出具书面或数据电文形式告知单，引导群众配合有权处理的机关、单位调查处理。

有权处理的机关、单位应当自收到信访事项之日起 15 日内书面告知接收情况以及处理途径和程序，依法按政策实质解决群众合理合法诉求，并按期规范出具书面答复意见。对不属于本机关、单位或者本系统职权范围的，应当做好解释说明，引导信访人向有权处理的机关、单位提出。

第三条 各级信访部门要全程跟踪信访事项受理办理情况，对存在“应受理而不受理、应办理而不办理、应追责而不追责、应查处而不查处”等问题的，及时发现并进行督办，有

针对性提出改进工作的建议，有效促进问题实质解决，避免矛盾累积、信访上行。

第四条 群众跨越有权处理的本级或上一级机关、单位进京到国家信访局和中央有关部委、单位走访的，必须持省级机关、单位针对其信访事项出具的告知、答复意见等书面材料或电子文书。无法提供到省级机关、单位走访有关文书或相关证明的，国家信访局和中央有关部委、单位不予登记，引导信访人返回属地，依法按程序反映问题。

第五条 地方各级信访部门及有权处理的机关、单位未依法受理办理信访事项，未依法规范出具告知、答复意见等文书，导致信访上行的，上级信访部门应当提出改进工作、完善政策或追究责任的建议。

第六条 群众进京走访已经登记，在信访事项法定受理办理期限内重复来访的，依法不予重复登记。对信访事项合理诉求已依法按政策解决到位，仍反复进京走访的，信访部门会同公安机关进行法治教育和疏导劝离，不再登记，相关数据不统计、不通报。有滋事扰序、缠访闹访等违法行为的，由公安机关依法处理。

第七条 对群众信访反映事项应受理而不受理、应办理而不办理的典型案例，以及信访事项合理诉求已依法按政策解决到位，但信访人仍缠访闹访的典型案例，视情进行公开曝光。

第八条 本办法由国家信访局负责解释。

第九条 本办法自 2026 年 7 月 1 日起施行。