ICS 01.040.03

DB3205

CCS A 90

苏州市地方标准

DB3205/T XXX-2022

群众来信办理服务规范

Handling standard of letters from the general public

（征求意见稿）

2022-XX-XX发布 2022-XX-XX实施

苏州市市场监督管理局 发布

目 次

[前言 III](#_Toc93647917)

[1 范围 1](#_Toc93647918)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc93647919)

[3 术语和定义 1](#_Toc93647920)

[4 基本要求 2](#_Toc93647921)

[4.1 程序得当 2](#_Toc93647922)

[4.2 责任明确 2](#_Toc93647923)

[4.3 公正办理 2](#_Toc93647924)

[4.4 注重时效 2](#_Toc93647925)

[4.5 保守保密 2](#_Toc93647926)

[5 人员要求 2](#_Toc93647927)

[5.1 人员礼仪 2](#_Toc93647928)

[5.2 人员能力 2](#_Toc93647929)

[5.3 人员纪律 3](#_Toc93647930)

[5.4 人员培训 3](#_Toc93647931)

[6 设施设备 3](#_Toc93647932)

[6.1 办公场所设施设备 3](#_Toc93647933)

[6.2 接待场所设施设备 3](#_Toc93647934)

[7 服务流程 3](#_Toc93647935)

[7.1 来信办理流程图 3](#_Toc93647936)

[7.2 消毒启封 4](#_Toc93647937)

[7.3 阅看甄别 4](#_Toc93647938)

[7.4 存档备查 5](#_Toc93647939)

[7.5 分类登记 5](#_Toc93647940)

[7.6 不予受理 6](#_Toc93647941)

[7.7 不再受理 6](#_Toc93647942)

[7.8 转送 6](#_Toc93647943)

[7.9 交办 6](#_Toc93647944)

[7.10 事项办理 6](#_Toc93647945)

[7.11 文书送达 7](#_Toc93647947)

[8 主动服务 7](#_Toc93647948)

[8.1 直接回复 7](#_Toc93647949)

[8.2 进度反馈 7](#_Toc93647950)

[8.3 约谈 8](#_Toc93647951)

[9 服务评价与改进 8](#_Toc93647952)

[9.1 服务评价 8](#_Toc93647953)

[9.2 服务改进 9](#_Toc93647954)

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分:标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由苏州市信访局提出并归口。

本文件起草单位：苏州市信访局。

本文件主要起草人：

本文件为首次发布。

群众来信办理服务规范

# 1 范围

本文件规定了群众来信办理服务的基本要求、人员要求、设施设备、服务流程、主动服务、服务评价与改进等内容。

本文件适用于本市行政机关办理公民、法人或者其他组织采用信函、电报、传真、明信片、汇款单、包裹等形式反映情况，提出建议、意见或者投诉请求的来信。人民团体、企事业单位及其他社会组织可参照执行。

# 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

DB32/T 3731-2020 信访“人民满意窗口”创建规范

# 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

初信 first letter

来信人提出某一事项的第一次来信。

3.2

重复信 repeat letter

同一来信人提出同一事项的第二次及以上来信。

3.3

联名信 joint letter

一件信函中，签署的姓名或单位的数量在5个(含)以上的来信。

3.4

匿名信 anonymous letter

不署名、署假名或署名不完整的来信。

3.5

受信人 addressee

在来信内或信封上注明的收信人。

3.6

来信委托代理人 proxy that acts a letter-writer

来信人通过书面授权委托并在授权范围内依法代为来信的公民、法人或者其他组织。

# 4 基本要求

4.1 程序得当

依照有关法律、法规和规章，在进行诉访分离的基础上，依法分类处理来信事项。

4.2 责任明确

按照属地管理、分级负责，谁主管、谁负责的原则办理群众来信。

4.3 公正办理

群众来信办理人员（以下简称办信人员）与来信事项、来信人有直接利害关系的，或者可能影响来信事项工作公正处理的，应当及时回避。回避由其所属机关决定。

4.4 注重时效

遵守时限，提高办信效率，方便来信群众。

4.5 保守保密

保守党和国家的秘密，遵守各项保密规定。

# 5 人员要求

5.1 人员礼仪

5.1.1 保持精神饱满、积极向上的健康形象。

5.1.2 使用规范的文明用语，吐词清晰，语速适中、语调亲切。

5.1.3 行为举止应稳重、大方、得体。

5.2 人员能力

5.2.1 熟悉群众来信办理相关的法律法规和政策，熟知群众来信办理流程。

5.2.2 具有为民服务、勤政务实、敢于担当、清正廉洁的政治素质。

5.2.3 具备良好的阅读、沟通能力。

5.2.4 具有责任心，能够规范、及时、妥善处理群众来信。

5.3 人员纪律

5.3.1 不擅自处理随信寄来的钱款、有价证券等物品。

5.3.2 不擅自将信件带出办公场所。

5.3.3 不将来信人的检举、揭发材料或者有关情况透露、转给被检举、揭发的人员或者单位。

5.3.4 不泄露和非法提供在来信办理工作中知悉的来信人个人信息、个人隐私和商业秘密。

5.3.5 不得丢弃、隐匿、损毁、篡改群众来信。

5.3.6 未经批准，不向无关人员扩散来信内容及泄露或传播领导同志有关来信材料的批示。

5.3.7 未经批准，不向无关人员扩散群众来信统计数据。

5.4 人员培训

对定期对办信人员进行培训，培训内容包括但不限于：

——习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想；

——《国务院信访条例》《江苏省信访条例》及其他相关法律、法规；

——中央、省、市对信访工作的决策部署；

——各地、各部门信访工作先进经验；

——现代公共管理和社会管理理论、应急管理等基础知识；

——国内、国际政治形势以及经济、哲学、法律、心理学等综合知识。

# 6 设施设备

6.1 办公场所设施设备

应配备办公桌椅、电脑、电话、打印机、传真机、扫描仪等办公设备，配备火灾自动报警设施、空调系统等设施及消毒设备、文件柜、一次性口罩、手套等用品。

6.2 接待场所设施设备

设置来信群众接待场所的，场所内设施设备按照DB32/T 3731-2020第4章执行。

# 7 服务流程

7.1 来信办理流程图

来信办理流程如图1所示。



图1 群众来信受理流程图

7.2 消毒启封

7.2.1 消毒前检查设备运行情况，确保设备能正常运行后按照说明设置消毒时间。

7.2.2 消毒完毕后，对周边领域进行通风。

7.2.3 消毒完成后可启封信件，启封时保持信封上信息、信封内材料完好无损。

7.3 阅看甄别

7.3.1 认真阅读群众来信，阅信过程中不得在原信及附件上勾画、改动、涂抹。

7.3.2 来信内容不完整、不详细但留有电话的，应联系来信人补充描述。

7.3.3 及时退回汇款单及来信附带证件、钱款等贵重物品。

7.3.4 阅读完成后，在来信右上角加盖收信专用章，并按照信文、附件、信封顺序进行装订。有转办单或公函的，按照转办单或公函、信文、附件、信封的顺序进行装订。

7.3.5 有以下情形之一的，分别采取以下措施：

——扬言滋事及其他带有滋事苗头和极端行为倾向、可能影响正常生产生活和社会秩序等情形的来信（以下简称扬言信）或来信事项紧急、重大的，及时报告本机关负责人，并在职权范围内依法采取措施，果断妥善处理；

——涉嫌违法犯罪线索的，应当及时移送有关国家机关；

——群众来信出现的个人敏感信息或商业秘密，依法控制知悉范围；

——其他国家机关转送、交办的信访事项，不属于本级及下级行政机关职责范围的，及时退回并书面说明理由；

——其他要及时妥善处理的紧急事项。

7.3.6 有以下情形之一的，及时上报：

——包含重要参考价值，能为领导同志科学民主决策服务的；

——存在普遍性问题以及有关地方性法规、规章和政策的问题，并提出完善政策、解决问题的建议；

——重大、复杂、疑难的来信事项，需要多部门联合办理的。

7.4 分类登记

7.4.1 分类

群众来信录入信息系统时，按照以下规则分类登记：

——来信委托代理人代来信人反映事项，判定为来信人本人反映事项进行登记。

——来信人、反映事项均不同的，按初信登记。

——来信人相同、反映不同事项的，按初信登记。

——来信人不同、反映同一事项的，按初信登记。

——来信人姓名、地址、反映事项内容等信息与已登记过的另一事项均相同的，判定为重复信进行登记。

7.4.2 初信登记

7.4.2.1 如实登记来信人姓名、地址、身份证号、联系方式、受信人、来信目的、问题属地、请求或意见建议等信息，做到要素齐全、表达清楚。

7.4.2.2 姓名以来信内署名为准。来信内没有署名的，以信封上署名为依据。来信内和信封无署名的、署假名或署名不完整，登记为匿名信。联名来信的，登记1人姓名。留有电话号码的优先，依次按来信联系人、信封上寄信人、署名清晰的第一人的顺序选择登记并登记人数。

7.4.2.3 地址以来信内签署的地址为准。来信内没有签署地址的，以信封上签署的地址为依据。来信内和信封均无签署地址的，按来信内容中提到的常住地登记。均无的，以邮戳为依据。

7.4.2.4 登记受信人姓名时，信封上及来信内有多名收信人的，以受信范围内职位高的收信人为准。收信人既包括领导同志个人，又包括组织机构的，以领导同志个人为准。收信人为多个组织机构的，以编制序列在前的为准。对因姓名职务等称谓搭配混用、机构名称的繁简表述、错别字等出现与受信人相似的名称，认定为对应的受信人。

7.4.2.5 来信留有手机（固定电话）号码的来信，应准确登记手机（固定电话）号码。

7.4.2.6 来信涉及多个事项的，分别登记各个事项，主要事项详细登记，其余事项登记基本信息。

7.4.2.7 登记完成后，将原信扫描存入系统。

7.4.3 重复信登记

7.4.3.1 同一事项有多条记录的，选择登记准确、办理情况清楚、附件齐全的记录关联登记。

7.4.3.2 关联的已登记事项有不规范或不齐全的，修改、完善相关内容。

7.5 存档备查

7.5.1 对内容表述不清晰、无法辨明具体诉求又无法补充诉求的，以及咨询、感谢类等来信事项，可存档备查，有必要的可告知来信人补充诉求，并酌情做好回复工作。

7.5.2 各级人民政府信访工作机构（以下简称信访工作机构）收到群众来信有下列情形之一，可存档备查：

——已告知过正在办理或已告知过不予（不再）受理，而来信人仍以同一事实和理由继续反映的；

——对同时向多个受信人提出同一来信事项的，原则上只办理、告知其中1件，其余存档备查。

7.5.3 存档备查的信件按照地区、来信时间有序打包，集中存放。

7.6 不予受理

7.6.1 来信事项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，不予受理，但应当告知来信人依照法定程序向有关机关提出。

7.6.2 政府工作部门自收的来信事项不属于本机关以及下级机关职责范围的，不予受理并书面说明理由。

7.6.3 不予受理告知书应在来信登记后7个工作日内作出。

7.7 不再受理

来信事项有下列情形之一，在来信登记后7个工作日内出具不再受理告知书，并做好解释、疏导工作：

——经过处理、复查、复核三级程序，来信人对复核意见不服，仍然以同一事实和理由提出的；

——处理、复查意见书已送达来信人，来信人无正当理由未在规定期限内提出复查、复核申请的；

——通过和解、调解依法达成书面协议并已履行完毕的；

——法律、法规和国家规定的其他不再受理的情形。

7.8 转送

7.8.1 信访工作机构按照以下规则转送来信：

——属于本级人民政府及其工作部门职责范围的来信事项，转送有权处理的行政机关；

——属于下级人民政府及其工作部门职责范围的来信事项，转送下级信访工作机构或有权处理的行政机关；

——属于其他国家机关职责范围的来信事项，转送有关国家机关。

7.8.2 政府工作部门收到来信事项属于下级职责范围的，转送下级机关。

7.9 交办

对重要来信、来信中的重要情况需要反馈办理结果的，直接交办有权处理的行政机关，并指定办理期限。交办情形包括但不限于：

——扬言信；

——重点领域或层面突出问题的联名信以及明显有组织串联迹象的来信；

——来信内容可能引发恶性或群体性事件的问题的来信；

——领导批示信；

——上级机关交办、督办信；

——其他需要交办的来信。

7.10 事项办理

7.10.1 受理告知

确认受理来信事项的，应当自收到来信之日起7个工作日内书面告知来信人。匿名信且通信地址不清的除外。

7.10.2 调查核实

按照事实清楚、证据确凿、程序合法、处理恰当、手续完备的原则调查核实来信事项，听取来信人陈述事实和理由，了解基本情况；必要时，可要求来信人、有关组织和人员说明情况；需要进一步核实情况的，可以向其他组织和人员调查。

7.10.3 结果告知

7.10.3.1 自受理之日起六十日内办理完毕，作出处理意见，并向来信人反馈办理结果；情况复杂的，经本机关负责人批准，至多可延长办理期限30日，并告知来信人延期理由，出具延期办理告知书。

7.10.3.2 交办的来信事项，在指定期限内反馈办理结果，提交办结报告。

7.10.3.3 法律、法规另有规定的，从其规定。

7.11 文书送达

7.11.1 送达文书种类

以下文书履行送达程序：

——不予（再）受理告知书；

——受理告知书；

——延期办理告知书；

——处理意见书。

7.11.2 送达方式

文书送达方式包括但不限于：

——直接交付来信人；

——通过邮寄送达。

# 8 主动服务

8.1 直接回复

对部分咨询类或意见建议类来信应给予解释说明、鼓励肯定，对部分问候、祝福、感谢类来信给予礼节性回复。回复内容符合法律法规与政策规定。

8.2 进度反馈

来信办理过程中，视具体情况可通过短信或电话等方式，及时告知有关来信事项处理进展的过程性信息与结论性意见。具体包括：

——收到来信时告知信件已经收到、正在处理中，并给出办理期限，疏导、缓解来信人等待中的焦急情绪；

——决定受理来信反映事项的，告知来信人；决定不予受理的，应向来信人解释原因、告知相应的其他途径；

——决定不再受理的，应向来信人做好解释说明；

——来信反映事项办理完成、出具处理意见后，除直接交付来信人，应告知来信人处理意见书的送达方式。

8.3 约谈

8.3.1 约谈方式

办信人员根据实际情况，通过电话沟通或见面洽谈等方式约谈来信人。

8.3.2 约谈准备

办信人员应提前熟悉来信人基本信息，明确交流要点、应答方案、预期结果等内容。交流时先亮明身份，确认来信人身份后进入沟通。

8.3.3 电话沟通

8.3.3.1 发音准确、音量适中，用语文明、表达清楚。

8.3.3.2 认真倾听，及时作出回应与正面反馈。

8.3.3.3 表述通俗易懂，根据来信人的理解水平做出不同层次的解释。

8.3.3.4 合理管理情绪，遇到不文明语言保持冷静，并积极教育疏导。

8.3.3.5 沟通结束后，等来信人挂机。来信人无回应的，适当等候后再挂机。

8.3.4 见面洽谈

8.3.4.1 洽谈前后应站立迎送，主动问候、微笑服务、举止得体，保持与接洽内容相适的良好形象。

8.3.4.2 使用规范的语言和动作，充分表现对来信人的尊重、耐心及理解。

8.3.4.3 使用恰当的面部表情与目光接触，给予对方适当的反馈。

8.3.4.4 耐心、细致听取来信人意见并有效重复来信人的说话信息，准确理解来信人意图。

8.3.4.5 倾听过程中合理把握沟通节奏，言语礼貌、态度和善，对情绪不稳定的来信人及时安抚。

8.3.5 约谈记录

详细记录约谈的时间、地点、对象和约谈内容等信息，交流后及时整理、分析。

# 9 服务评价与改进

9.1 服务评价

9.1.1 评价内容

服务评价的内容应具体包括：

——办理时效；

——服务礼仪；

——服务态度；

——来信反映事项办理结果。

9.1.2 评价方法

服务评价的方法包括：

——电话回访；

——发放调查问卷；

——媒体与群众监督；

——其他。

9.2 服务改进

9.2.1 定期汇总并通报以下来信情况：

——反映突出、集中或带有倾向性、苗头性事项的来信办理成果；

——能够改进办信工作的经验做法；

——其他需要通报的情况。

9.2.2 发现有下列情况之一的，应提出改进建议、及时制定改进方案并实施；造成严重后果的，应当提出责任倒查与问责处分的建议。情形包括但不限于：

——来信事项的处理不符合有关法律、法规或者政策规定的；

——未按照法定程序受理、办理来信事项，无正当理由未按照规定期限办结来信事项，或者未按照规定反馈来信事项办理结果的；

——办理来信事项推诿、敷衍、弄虚作假的；

——不执行来信处理意见的；

——其他需要改进的情况。