

中卫市信访事项办理群众满意度评价 工作制度（试行）

第一条 为进一步规范信访事项办理程序，提高办理质量和效率，引导群众对信访事项处理过程和办理结果的评价，根据《信访工作条例》、国家、自治区信访局《信访事项办理群众满意度评价工作实施细则》，结合我市工作实际，制定本制度。

第二条 满意度评价的范围包括国家、自治区、市信访局转交各县（区）、市直有关部门纳入满意度评价的信访事项,以及通过县（区）网上信访信息系统初次登记受理办理的信访事项。

第三条 中卫市信访局登记转交（含接收国家、自治区信访局转交）的信访事项，应在当日内完成向责任单位的转送、交办工作。

信访部门在转送、交办时应当明确责任单位的办理期限，指定办结期限原则上不得超过30日。特殊情况需要延期的，责任单位应在期满前向同级信访部门提出申请，待同级信访部门同意后，可延期办理。

责任单位认为信访事项不属于本机关、单位职权范围的，应当自收到之日起1个工作日内提出异议，并详细说明理由，经转送、交办的信访部门核实同意后，转交有权处理机关、单位办理。

第四条 责任单位应当健全完善信访事项办理制度，切实履

行告知、办理、答复、回访等工作职责。处理意见书须经负责同志审签，重要信访事项由主要负责同志审签，并加盖单位公章。

信访部门和责任单位要按照“三到位一处理”要求，落实首问首办责任，通过督查、回访、约谈、群众评价等方式，强化过程监督，实施结果问效，切实提高一次性办结率、化解率，努力实现案结事了、群众满意。

第五条 信访人自信访部门登记受理信访事项之日起，一般可对信访部门进行满意度评价。信访人在办理期限内自收到信访事项处理意见书（或超过办理期限未收到信访处理意见书）之日起，30日内可对责任单位进行满意度评价。超期未作评价的，视为放弃评价。满意度评价内容如下：

（一）对信访部门的评价内容：工作人员的服务态度和工作效率等方面。

（二）对责任单位的评价内容：工作人员的服务态度和工作效率、在规定期限内书面告知、依法按政策解决信访问题、按期出具处理意见书并送达等方面。

评价设立3项评价指标：满意、基本满意、不满意，指标选项三选一。设“留言”栏，供信访人填写具体意见。

第六条 以下情形属于“超期未评价”：

（一）信访人收到处理意见书之日起超过30日未评价的；

（二）信访人未收到处理意见书，自提出信访事项之日起超过120日未评价的。

网上信访信息系统应当向信访人提示、告知评价期限和内容。对“超期未评价”的信访事项，网上信访信息系统应当显示“超期未评价”并关闭评价功能。

第七条 市、县（区）信访部门和责任单位应当高度重视群众满意度评价工作，充分利用网上信访信息系统，为信访人查询、评价信访事项办理情况提供便利。通过短信告知、系统提醒、回复回访等方式，积极引导信访人进行满意度评价。

对国家信访局转交我市的纳入满意度评价范围的信访事项，由信访人凭国家信访局提供的查询码或自行注册的账户登陆国家信访局门户网站查询、评价。

对通过全区网上信访信息系统登记受理并纳入满意度评价的来信、来访事项，由第一次登记受理的信访部门采取短信、邮寄、当面告知等方式向信访人提供查询码，由信访人通过宁夏信访网上投诉平台查询、评价；对未留手机号码的来信、来访事项（含国家信访局转交），逐级转交后，由直接转交责任单位办理的信访部门负责打印查询码并告知信访人。对纳入评价范围的网上信访事项，由信访人通过注册账户登陆宁夏信访网上投诉平台查询、评价。

第八条 市、县（区）信访部门应当通过全区网上信访信息系统，对本级及下级登记受理信访事项的办理工作，定期开展网上巡查。对超出办理期限仍未出具告知书、处理意见书的信访事项，下发督办提醒信息，督促责任单位依法按政策认真解决群众

合法合理诉求，并按规定将处理进展以及结果告知信访人。

第九条 对群众评价不满意的信访事项，市、县（区）信访部门应当通过电话回访、约谈走访、听取汇报、实地查看等方式加强跟踪和督办，及时推动解决合理诉求。

在跟踪和督办过程中，发现工作不到位、责任不落实、推诿扯皮、弄虚作假的，要视情予以通报批评；造成严重后果的，要依照相关规定严肃追究责任。市信访局对各县（区）、市直各部门满意度评价总体情况和存在的突出问题，及时进行综合分析和通报。

各县（区）信访部门要把满意度评价结果纳入党委、政府信访工作绩效考核内容，作为评选表彰的参考。对评价工作中群众反映强烈的突出问题，及时报告本级党委、政府和信访工作联席会议。

第十条 本制度由中卫市信访局负责解释，本制度自印发之日起试行。