

怎么接待来访群众？如何处理群众来信？网上受理怎么管？近日，国家信访局举办走进信访局首个媒体开放日，全面介绍国家信访局的工作流程，揭开一直以来的“神秘面纱”。



# 国家信访局首次公开接访流程

## 来访人员需经过两道安检 部分来信可与总书记“碰面”

### 现场

#### 来访：需过两道安检 叫号接待

从北京陶然桥向东约400米，就来到位于永定门西街的甲一号胡同。国家信访局来访接待司就在这条胡同的尽头。因中央实行引导群众依法逐级走访办法以来，工作日前来上访的群众较之前有所减少，但数量依然可观。

大部分上访群众都早早来到门口有序排队。在接受完安检员手持探测器安检并打包后，上访群众还需进行“X光机”及“人、物分离”的详细检查。

记者了解到，携带刀具、刀片等前来上访的现象屡见不鲜，仅2014年一年就有2104把各类刀具被检出，还有群众将农药灌进矿泉水瓶试图带人。

跨过两道安检关后，来访群众即可在叫号机上刷身份证来获取排队号码，随之进入大厅等候“叫号”。整个接待大厅按照反映问题的属地共设5个登记窗口，其中每个窗口至少负责6个省市自治区的来访登记。

“请2032到3号窗口登记”，被叫到的群众就可以到相应登记窗口排队登记所要反映的问题。一位窗口工作人员告诉记者，每周的周一、周三是群众来访登记高峰期，仅在上访人数较少的周五一天，经她办理的上访登记就达100件以上。

除了登记，窗口工作人员平日做得最多的就是对来访群众进行疏导。有很大一部分来访群众想反映的问题均“涉法涉诉”，对于这部分属于政法机关职权范围内或应当通过诉讼等法定途径解决的问题，国家信访局并不受理，这时对来访群众的适当疏导就显得十分必要。

记者注意到，在接待大厅中设有专栏明确列出了部分中央国家机关接待地址，最高人民检察院接待室、最高人民法院接待室均在其中，来访群众经工作人员疏导后可以选择相应渠道反映合理诉求。

如果所反映的问题较为模糊，或是遇到群众诉求较为强烈等情况，工作人员往往会引导上访群众进入接谈室，由接谈员进行面对面疏导。仅在2014年，每个接谈员的日均登记疏导接待就达到了21批次。

除此之外，工作人员还会对部分问题进行上报、通报、交办和转送，并监督来访事项的进一步受理和处理工作。

#### 来信：消毒后拆封按地区分送

除了群众来访，国家信访局每天都会收到来自全国各地的大量信件。针对这些群众来信的汇总、分析、向上反映，以及转送、督查等问题则主要由办信司来负责。

办信司是国家信访局最大的业务单位，共设八个处，现有编制70人。其中，办信一处负责对所有来信进行综合管理，可以说是信件的总“进出口”。一封群众来信首先会被送到办信一处交由工作人员进行全面消毒。之后，所有信件会被送到独立办公室进行拆封和装订。

拆封信件是个细致活，必须保证内部信件完好无损，因此负责拆封的工作人员都是姑娘。拆封现场，有3个戴口罩和一次性手套的工作人员正在紧锣密鼓地对已拆封信件进行装订。材料在上，信封在下，姑娘们手法娴熟，不一会儿就积了一大摞。接下来，这些装订好的信件会按照地区和收信人进行分类存放，再由每个处将本部门负责办理的省市来信“打包带走”。

据工作人员介绍，近年来群众来信

量一直呈现平稳状态，日均来信量约为2000封，高峰时达到4000封。而信件所反映的问题多涉及城乡建设和劳动保障等，其中有部分群众一直不断来信，重复信的比率较高。

各处将自己负责的信件领回后还需要进一步“验明正身”。其中不符合《信访条例》规定的来信会被挑出，而需要办理的来信则会被盖章通过。所有加盖了“收信章”的来信都会被工作人员录入全国网上信访信息系统，并根据信件内容选择适当的办理方式。

近年来群众参政议政的热情高涨，因此提出建议和意见类的来信数量庞大。对于该类来信中提到的重要意见或建议，工作人员通常会将其编进《信访摘报》等内部刊物进行上报，因此部分信件经过层层筛选后有望与总书记和总理“碰面”。

### 人物

#### 接谈员：一天接待百名信访者

前天上午，来访接待司接谈五处的工作人员小张身着深色西装，端正地坐在国家信访局接待中心5号疏导窗口的工位前，电脑旁边有一小摞号码纸。仅一个上午，她就登记疏导了50余名来访者。

#### 一天疏导100位来访者

小张告诉记者，每天大概需要疏导登记100多个来访者，周一、周三来访者相对较多。平均一个接待者大概需要花费10分钟。第一次来访的群众花的时间会多一点，大概在半个小时，而重复来登记的老访民，习惯了每天来国家信访局“打卡登记”，不需要接谈员询问情况，时间就快一点。

在国家信访局来访接待司，像这样与群众直接面对面谈谈的工作人员有约30人。国家信访局的数据显示，2014年，每个接谈员日均登记疏导接待21批次，整个来访接待司的日均登记疏导接待是543批次、914人次。

#### 要给来访者端水让座

不论是登记疏导窗口，还是接谈室内，墙壁上都挂着“接谈员守则”，上面对接谈员的仪表、语言、举止、接谈、办理、行为都提出明确的12字规范。如语言要“用语文明，语气和蔼，称呼亲切”，举止要“礼貌迎送，端水让座，周到热情”。在接待大厅的每一位来访者，手里都握着一一次性水杯。据来访接待司有关工作人员介绍，仅一个接谈室，每天就至少需要准备100个一次性水杯。

#### 接谈员实习考核后上岗

早上7点45分上班，下午5点下班，中午11点半至1点休息。接谈员一整天都要面对来访群众，能始终保持耐心吗？来访接待司司长姜苏莉表示，必须要保持耐心，“一句话不好，一个举止不好，都会引起群众的反应。再烦再躁，也要耐心。”

一位上岗不久的接谈员告诉记者，新人需先就国家信访局的各项政策、工作条例进行集体培训，熟悉全局的情况，系统学习后，再进行“一带一”的学习。由有经验的接谈员带着新人进行学习，新人先是坐在老接谈员旁边观摩，到后期则是新接谈员实际操作，老接谈员在旁边指导，就不到位的、有问题的细节再具体进行纠正。前后大约需要一两个月的时间。

上述接谈员还透露，不是学会后就能马上上岗，新接谈员还要经历处长等领导考核，考核合格后方可上岗。



来访人员进入接待大厅前正在过第一道“手检”关。



接待室安检处截留的剪刀、水果刀等物品。



工作人员戴着手套和口罩处理群众来信。



接谈员登记疏导来访人员，录入信访信息系统。



接谈室内，两名来访人员与工作人员接谈。



工作人员正在处理网络投诉和建议。

### ■揭秘

#### 国家信访局如何给中央领导送信

写给习近平总书记的信都送到中南海邮局了吗？不是的。不管是写明府右街中南海的地址，还是不写地址只写中央办公厅转交，群众写给总书记的信统统都会通过府右街邮政支局转送到国家信访局。不仅是总书记，几乎所有中央领导同志的群众来信都在这里办理。

#### 代收中央领导人的群众来信

“按照国家信访局职能和中央领导同志委托，写给中央领导同志的来信，均由邮局直接送我局接收办理，除非领导同志有特殊要求。”国家信访局办信司办信二处副处长孔德宏表示，国内群众写信给中央领导人是这样，境外人士也是这样。

孔德宏说，中央领导包括中央政治局常委、委员，中央书记处书记，国家主席、副主席，国务院总理、副总理等。除此外，写给党中央、国务院，以及中央办公厅、国务院办公厅的来信，都由国家信访局受理。

记者在国家信访局机关4楼一侧的房间内，看到为现任中央政治局常委专设的收信点。在贴有常委名签的架子上，对应放着群众写给该常委的一摞信件。信件已拆好，用曲别针与信封封在一起，内容首页右上角盖有红章，印章有如“国家信访局收信、2015-01-28、办信三处”的字样。

甚至是群众写给退休中央领导人的来信，也先交由国家信访局处理。相关工作人员告诉记者，根据退休中央领导人的授权，国家信访局会代为处理相关信件。

#### 给总书记来信先交中办调研室

国家信访局办信司办信二处副处长刘乃毓介绍，群众给中央领导的意见建议信件，汇总后，国家信访局会根据内容不同有不同的处理方式：“有的原件上送，有的单件摘报，有的综合报送，有的转有关主管部门或有权处理机关阅研，有的转送地方信访部门参阅。”

以习近平总书记给“南京青奥会志愿者”复信为例。当年5月5日，南京青奥会志愿者给习近平总书记写信，汇报正在进行的志愿者筹备工作，并表达对习总书记“五四”北大讲话精神的领悟。“我们看到这封信后，及时就将这封信作为非常重要的信息，报给中办，中办及时汇报给中央领导。”刘乃毓说，来信内容、来信人的身份、来信时间节点，这些都决定了信的分量、可报送的价值。

一封信想要递给习近平总书记可不容易。“信访局有非常严格的送审流程，副处长、处长、副局长、司长等都要层层审阅，有些甚至需要局长审阅。”刘乃毓说。除特殊信件及时报送外，国家信访局还会定期把相对重要的群众来信提供给中办调研室。

### ■数据

#### 网上信访量分别超过来信、来访量

2014年，国家信访局受理的信访中，来信(件次)占比25.8%，来访量(批次)占比35.1%，网上信访占比39.1%，网上信访量分别超过了来信、来访量。

#### 7个月内来访人次下降近四成

2014年5月1日，《国家信访局关于进一步规范信访事项受理办理程序引导来访人依法逐级走访的办法》正式实施。自2014年5月1日《办法》实行至12月31日，7个月内，群众走访下降、进京正常上访下降、非正常上访下降，其中，群众到国家信访局来访批次、人次分别下降24.9%和36%。2014年全年登记疏导接待来访群众14.8万批次、25万人次，与2013年相比，批次、人次分别下降19.9%和27%。

据《北京青年报》

