

# 河南省投诉受理办公室

## 关于加强手机信访宣传工作通知

各省辖市、济源示范区投诉受理办公室：

根据网上信访工作要求，通过多形式、多渠道广泛宣传，切实提高群众知晓率，提升手机信访在全省信访总量中的占比，真正做到把群众有效地吸附在当地，更高标准做好今年网上信访工作。现将有关要求通知如下：

### 一、宣传内容

微信信访二维码，APP 信访二维码，本级及所辖地区领导手机短信信访公开号码的引导方式、投诉指南。

### 二、宣传载体

**（一）官网。**市一级信访部门要将将本级及所辖县（市、区）公开宣传内容一并放在本单位官网进行公开宣传。市县两级信访部门没有官网的，放置到当地政府门户网站进行专项宣传。有关宣传参考资料见附件一。

**（二）场所。**各级信访部门在接访场所，选择显著固定位置，以板报、屏显等方式开展长期宣传；乡级信访机构以发放宣传单、口袋书等便民方式开展宣传。有关宣传参考资料见附件二、三。

### 三、宣传要求

各省辖市、济源示范区手机信访联络员请于1月16日17时之前，将市、县、乡三级公开宣传情况报告，附宣传图像截图及文字概述，报送至省投诉内网信箱；自2月起，每月1日18时之前例行报告宣传情况。省投诉办将通过实地调查、网上查阅、图像核对相结合的办法，对各地手机信访宣传工作情况进行全面检查，检查结果全省通报。

联络员：付大为 0371-65903393 15890062206

省投诉办内网信箱：tsslb@hnxf.gov.cn

河南省投诉受理办公室

2020年1月9日

附件一：

## 在省信访局官网主页优化升级投诉引导方式

1、比照省政府官网设计，增加投诉服务标示。在主页增加微信信访二维码、APP 信访下载图标和河南省信访局长手机短信信访公开号码（如图 1-1）；当鼠标移至“微信信访”时自动显示微信信访二维码，当鼠标移至“APP 信访（安卓版）”时自动显示 APP 信访（安卓版）下载二维码，当鼠标移至“短信投诉”时自动显示河南省信访局长手机短信信访公开号码（如图 1-2）。



图 1-1



图 1-2

2、完善信访指南内容。在省信访局官网主页“信访指南”中，增加“手机信访流程”（如图 2-1）。



图 2-1

3、增加方便群众智能优化服务。在市县接访大厅示意图模块中，一是增加县级党政主要领导手机公开号码；二是当鼠标移至某省辖市、直管县区域时增加自动弹出“请点击”的引导提示（如图 3-1）。

信息系统应用培训  
68名专职信访干部  
3信访部门业务教



图 3-1

附件二：

## 手机信访投诉指南

手机信访是公民、法人或其他组织采用微信、手机 APP、短信等形式，向各级人民政府、县级以上人民政府工作部门反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，依法由有关行政机关处理的活动。

### 一、手机信访事项投诉方式

1.微信信访。信访人通过微信搜索并关注“河南省信访局”微信公众号，或微信扫描河南省信访局官方网站首页的二维码，进行注册登录后，以文字、文档和图片形式提出诉求和建议。



2.APP 信访（安卓版）。信访人通过手机浏览器扫描河南省信访局官方网站首页的 APP 信访二维码（安卓版），下载注册登录后，以文字、文档和图片形式提出诉求和建议。

**（通过浏览器扫描下载）**

3.短信信访。信访人通过按照“姓名、住址、身份证号

码、反映的具体事项及发生地”的格式编写手机短信，以文字方式发送至河南省信访局局长手机短信信访公开号码“18837117796”，提出诉求和建议。

为方便信访事项办理，请不要采用语音、视频、彩信的方式进行投诉。

## **二、手机信访事项受理范围**

信访人对下列组织、人员的职务行为反映情况，提出建议、意见，或者不服下列组织、人员的职务行为，可以向有关行政机关提出信访事项：

- 1.行政机关及其工作人员；
- 2.法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织及其工作人员；
- 3.提供公共服务的企业、事业单位及工作人员；
- 4.社会团体或者其他企业、事业单位中由国家行政机关任命、派出的人员；
- 5.村民委员会、居民委员会及其成员。

## **三、手机信访事项不予（不再）受理范围**

对以下情形，依照国务院《信访条例》有关规定，不予（不再）受理：

- 1.属各级人民代表大会以及县级以上各级人民代表大会常务委员会、人民法院、人民检察院职权范围内的；
- 2.已经或依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的；
- 3.已经受理或者正在办理期限内的；
- 4.已有处理意见且正在复查期限内的，或者已有复查意

见且正在复核期限内的；

5.对复核意见不服，仍然以同一事实和理由提出投诉请求的；

6.在规定期限内未申请复查、复核的。

7.不受理匿名以及事实不清、责任主体不明的信访事项。

| 职务         | 姓名 | 公开号码 |
|------------|----|------|
| 县(市、区)委书记  |    |      |
| 县(市、区)长    |    |      |
| 县(市、区)信访局长 |    |      |



# XXXXX信访局网上信访、查询、评价流程

※为了更好地为您提供服务，欢迎您  
在网上信访后，按系统提示，对信访部  
门和承办单位办理初次有效信访事项的  
服务态度、工作作风和工作效率，进行  
满意度评价。

网上信访，是公民、法人或者其他组织随时随地向信访、手机、实名信访部门和相关职能部门反映情况，提出诉求或寻求帮助、意见、建议、评价国家机关处理信访事项进度和结果的活动。

**一、请您选择网上信访以下任意一条渠道进行投诉**

**网上投诉：**请在计算机浏览器上输入网址“省信访局网站”，进入XXXX信访局官方网站，点击网上投诉相关链接，按照流程反映问题、提交诉求或建议；

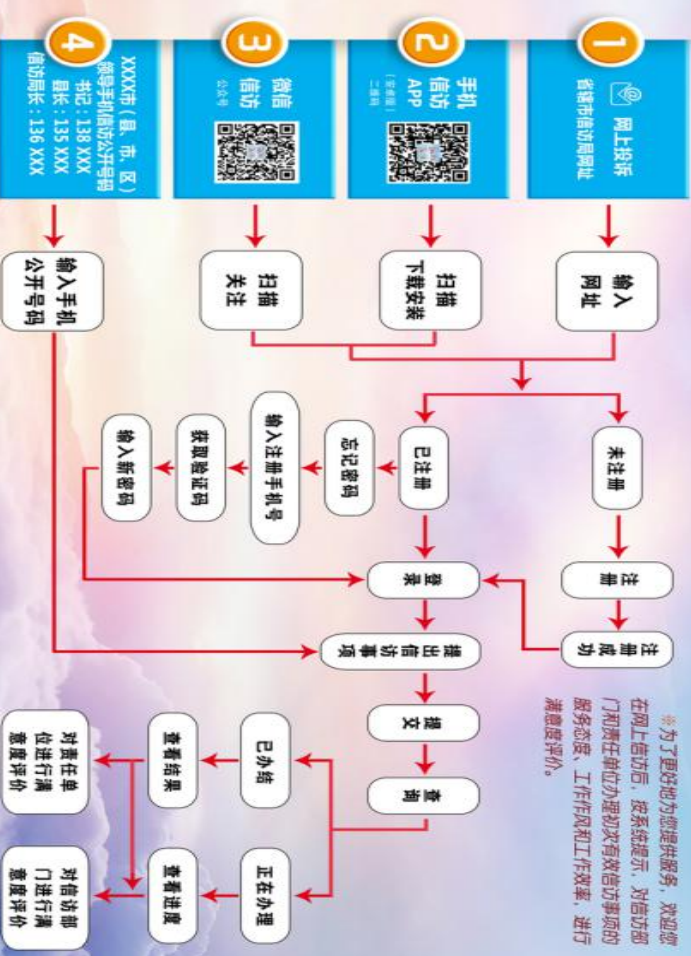
**手机APP（安卓版）、微信信访：**请使用手机浏览器扫描右侧二维码，下载安装河南信访手机APP（安卓版），或使用手机微信扫描右侧二维码，关注微信公众号进入微信信访，按照流程反映问题、提交诉求或建议；

**短信信访：**请发文字短信至XXXX市（县、市、区）领导手机号码，按照提示反映问题、提交诉求或建议。

**二、请您注意**

- ※ 以上渠道，不接受语音、视频、影像。
- ※ 在《信访条例》规定的受理办理期限之内，请勿多渠、多次重复投诉。
- ※ 按照《信访条例》和“诉访分离”的要求，属于已级、正在依法应通过诉讼、仲裁、行政复议解决的事项，信访部门将不予受理，请您向诉讼、仲裁、行政复议等部门提出。
- ※ 如果您不会熟练操作电脑、手机进行网上信访，请拨打热线电话，手机的家人，或就近到信访接待大厅由信访工作人员，引导帮助您进行网上信访。

## 网上信访四条渠道



随时随地 省路省力 省时省钱 快捷高效

附件三：

网上信访宣传样板