

信访业务术语

(2023 年版)

一、通用术语

1. 信访：公民、法人或者其他组织采用信息网络、书信、电话、传真、走访等形式，向各级机关、单位反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，依法依规由有关机关、单位处理的活动。

2. 信访人：采用信息网络、书信、电话、传真、走访等形式，向各级机关、单位反映情况，提出建议、意见或者投诉请求的公民、法人或者其他组织。

3. 信访形式：信访人提出信访事项所采取的方式。包括：信息网络、书信、电话、传真、走访等。

4. 信访工作机构：各级机关、单位设立的专门负责信访工作的机构。包括：各级党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、监察机关、审判机关、检察机关以及群团组织、国有企事业单位等设立或者确定的负责信访工作的机构。

5. 信访部门：各级党委和政府设立的开展信访工作的专门机构。

6. 有权处理的机关、单位：按照法定职责权限和级别管辖，有权对信访事项实体内容进行调查、核实并作出处理的机关、单位。

7. 信访事项：公民、法人或者其他组织采用信息网络、书信、电话、传真、走访等形式，向有关机关、单位反映的情况，提出的建议、意见或者投诉请求。

8. 关联信访事项：信访人不同，但信访人、信访事项中有特定

信息具有相似性、关联性的信访事项。如，同一平台投资人、同一问题楼盘业主反映的相关信访事项。

9. 重复信访事项：相同信访人第二次及以上提出，且反映的情况，所提建议、意见或者投诉请求与此前内容基本相同的信访事项。

10. 重复信访事项占比：重复信访事项数量占信访事项总量的比率。

11. 初次信访：信访人第一次向各级机关、单位提出某一信访事项的行为。

12. 重复信访：相同信访人第二次及以上向各级机关、单位提出相同信访事项的行为，包括：受理（办理）期限内的重复信访、办理期限届满后的重复信访。

13. 信访件：信访人反映信访事项的载体，一般包含信访人基本信息、信访事项、办理情况等相关信息。

14. 信访件来源：有关机关、单位收到信访件的渠道。包括：信访人直接提出；党的代表大会转来；上级机关、单位转送、交办；领导同志批示材料（不含经信访部门报送后，领导机关或领导同志批转信访部门办理的材料）等。信访部门以外其他机关、单位的信访件来源，还包括本级信访部门转送、交办。

15. 信访积案：超过办理期限并且未经复查复核，或经过复查复核，信访人仍就同一问题反复信访，时间跨度长、处理难度大，案情复杂、久拖未决的信访事项。

16. 三跨三分离信访事项：跨地区、跨部门、跨行业和人事分离、

人户分离、人事户分离的信访事项。

17. 涉法涉诉信访事项：属于人民法院、人民检察院、公安机关、司法行政机关等政法机关职责范围，涉及民商事、行政、刑事等领域诉讼权利救济，已经、正在或者依法应当由政法机关通过法定程序处理的信访事项。

18. 登记：各级机关、单位对信访人、信访事项等有关信息按照规定格式如实进行记录。

19. 信访登记量：一定时期内各级机关、单位登记的信访数量。包括：来信、来访、网上信访数量等。

20. 受理：有关机关、单位对收到的信访事项进行初步审查后，决定进行处理的行为。

21. 信访受理量：有关机关、单位对收到的信访事项进行初步审查后，决定进行处理的信访数量。即，信访登记量扣除存、不予（再）受理的信访数量。

22. 信访纯案量：一定时期内不同信访事项数量的总和。即，一定时间段内登记的，没有发生重复信访的初次信访对应的信访事项，以及所有重复信访对应的信访事项之和。关联信访事项按不同信访事项统计。

23. 信访总量：反映信访活动总体数量的综合性指标，以信访登记量统计。

24. 万人信访量：每万人常住人口的信访量，信访量是指信访登记量。

25. 问题属地：有权处理信访问题的地方、机关和单位。

26. 户籍地：信访人户籍所在地。信访人是法人或者其他组织的，为注册地或主要办公场所所在地。

27. 常住地：信访人离开住所地最后连续居住一年以上的地方，不包括上访人滞留地。

28. 信访目的：根据信访人提出信访事项的目的所作的分类。包括：意见建议、检举控告、申诉求决、其他。

(1) 意见建议：人民群众通过信访渠道对党的建设、国家发展以及社会治理各方面提出意见建议，表达对公共政策和涉及公共利益的决策的看法，反映法律、法规和政策等实施中存在的问题等情形。

(2) 检举控告：人民群众通过信访渠道对行使公权力的机关、单位及其工作人员失职渎职等违纪违法行为进行检举或者控告，要求查处的情形。

(3) 申诉求决：人民群众通过信访渠道反映不服法院判决、裁定及公检法机关作出的决定，不服行政处罚、行政许可、行政复议、仲裁等处理，不服党纪政务处分等，提出改变或纠正的要求，或者生产生活中遇到困难和问题、遭受不法侵害等，要求帮助解决困难、问题，满足自身特定利益需求的情形。

(4) 其他：除意见建议、检举控告、申诉求决以外的内容。

29. 内容分类：根据信访事项具体内容的类型、属性、性质所作的分类。（详见《信访事项内容分类（2020年修订）》）

30. 被检举控告人（被反映人）：信访人在检举控告类信访事项

中举报的各级党政军机关、人大政协、监察机关、审判机关、检察机关、具有管理公共事务职能的组织、提供公共服务的企事业单位、社会团体、村（居）两委等组织及其工作人员。

31. 信访人数：参与某一信访活动的人数。

32. 涉及人数：包括直接参与信访活动的人数以及其他对所反映的信访事项有直接意愿的人数。

33. 信访事项概况：登记的信访事项的主要内容，包括主要事实、诉求、依据及理由等。

34. 办理：有权处理的机关、单位对信访事项进行调查核实或论证后，依法按政策作出决定、进行处理的行为。

35. 复查：信访人不服办理机关、单位的信访事项处理意见而提出请求，由原办理机关、单位的上一级机关、单位对该信访事项处理意见和有关情况进行审查，并作出决定的行为。

36. 复核：信访人不服复查机关、单位的信访事项复查意见而提出请求，由原复查机关、单位的上一级机关、单位对该信访事项处理意见、复查意见和有关情况进行审查，并作出决定的行为。

37. 信访听证：有权处理的机关、单位以听证会的形式听取信访事项主要相关方的陈述，通过质询、辩论、评议、合议等方式，查明事实、分清责任，依法处理信访事项的程序。

38. 公示：有权处理的机关、单位将信访事项处理意见和结论依法向社会公布，接受监督。

39. 处理意见：有权处理的机关、单位经调查核实，对信访事项

作出的处理决定。

40. 复查意见：复查机关、单位对信访人复查请求作出的书面答复意见。

41. 复核意见：复核机关、单位对信访人复核请求作出的书面答复意见。

42. 送达：有权处理的机关、单位将处理意见书、复查意见书、复核意见书送交信访人的行为。

43. 延期申请：因信访事项情况复杂的，有权处理的机关、单位在规定期限内无法办结信访事项，申请延长办理期限并说明理由的行为。

44. 延期告知：因信访事项情况复杂的，有权处理的机关、单位在规定期限内无法办结信访事项，经本机关、单位负责人批准延期后，告知信访人延期期限及延期理由的行为。

45. 去向：信访事项和相关材料被转送、抄送、交办、督办到的机关、单位。

46. 期限：信访事项受理、办理、复查、复核的时限。

47. 转送：信访部门将信访事项及相关材料转到下级信访部门或有权处理的机关、单位；信访部门以外的其他机关、单位将信访事项转到本系统下级机关、单位进行调查、核实、处理。包括：单件转送、集中转送。

(1) 单件转送：对单一信访事项和相关材料进行转送。

(2) 集中转送：对多个信访事项和相关材料成批进行转送。

48. 交办: 信访部门对转送信访事项中的重要情况需要反馈办理结果的, 交由下级信访部门或有权处理的机关、单位办理, 要求其在指定办理期限内反馈结果, 并提交办结报告。包括: 单件交办、集中交办。

(1) 单件交办: 对单一信访事项和相关材料进行交办, 并要求办理期限内反馈结果。

(2) 集中交办: 对多个信访事项和相关材料进行交办, 并要求办理期限内反馈结果。

49. 报告: 各级机关、单位向本级党委和政府以及上级机关、单位报送信访事项及有关情况。包括: 公文报告、原件上送。

(1) 公文报告: 通过信访摘报、群众反映、信电情况等公文形式报送上级机关或有关领导。

(2) 原件上送: 将群众信访原件直接呈报领导同志。

50. 通报: 向本级或下一级有关地方和部门通报信访情况。

51. 自办: 信访部门直接对属自身职责范围内的信访事项进行处理。

52. 告知: 在信访事项受理、办理过程中, 有关机关、单位将相关事项告知信访人。

53. 回复: 对咨询类或建议意见类信访事项给予解释说明、肯定致谢, 以及对问候、祝福、感谢类信访给予反馈。

54. 答复: 将信访事项的处理、复查、复核意见书面告知信访人。

55. 分办: 协调处理信访事项的牵头单位, 将信访事项交由多个

有权处理该信访事项的机关、单位分别处理。

56. 办结：有权处理的机关、单位对信访事项进行调查核实，提出并落实处理意见，同时答复信访人。

57. 汇报：下级机关、单位向上级机关、单位报告信访事项处理情况。

58. 并案：对两个或者两个以上关联信访事项一并办理。

59. 登记日期：信访人向有关机关、单位反映情况，提出建议、意见或者投诉请求后，有关机关、单位对相关信息进行记录的日期。

60. 受理日期：有关机关、单位对登记的信访事项进行初步审查后，决定进行处理的日期。

61. 办理日期：有权处理的机关、单位对信访事项进行调查核实或者论证后，依法按政策作出处理决定的日期。

62. 转送（交办）日期：有关机关、单位将信访事项和相关材料转送（交办）的日期。

63. 告知日期：有关机关、单位将信访事项受理、办理等相关情况告知信访人的日期。

64. 限办时间：信访工作机构及有权处理的机关、单位根据法律法规和相关规定，受理、办理、复查、复核信访事项的时限。

二、来信涉及的术语

65. 来信：公民、法人或者其他组织采用信函、明信片、电报、传真等形式，向有关机关、单位反映情况、提出建议、意见或者投诉请求，依规依法由有关机关、单位处理的活动。

66. 署名信：签署真实姓名或单位名称的来信。

67. 匿名信：不署名、署假名、署名不完整或署名难以辨认的来信。

68. 联名信：一件信函中，签署姓名或单位的个数在 5 个或者 5 个以上的来信。

69. 来信人：采用来信形式反映情况，提出建议、意见或者投诉请求的公民、法人或者其他组织。

70. 来信人数：信函中署完整姓名或名称的公民、法人或其他组织的个数。

71. 受信人：信访人填写的收信人或收信机关、单位。

72. 收信日期：有关机关、单位收到信访人来信的日期。

73. 来信形式：信件的种类。包括：信函、明信片、邮包、汇款通知、电报、传真等。

74. 夹寄物品：信访人在信件中夹带的物品。包括：现金、证件、书画作品等。

75. 一信多投：同一时间内，相同信访人邮寄两件或者两件以上反映相同信访事项信件（不含贺信、贺卡等）的行为。

76. 内容不清来信：无具体事实及诉求或表述不清的来信。

三、来访涉及的术语

77. 来访：公民、法人或者其他组织采用走访形式，向有关机关、单位反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，依法依规由有关机关、单位处理的活动。

78. 来访人：采用走访形式反映情况，提出建议、意见或者投诉请求的公民、法人或者其他组织。

79. 来访人数：同时到同一机关、单位反映同一信访事项的实际人数。

80. 来访纯人数：一定时期内登记的不同来访人的数量。

81. 来访日期：来访人到有关机关、单位设立或者指定的接待场所提出信访事项的日期。

82. 个体访：人数不足 5 人的来访。

83. 集体访：人数为 5 人或者 5 人以上，且反映相同信访事项的来访。

84. 来访代表：集体访的来访人应当推选代表，代表人数不得超过 5 人，推选出来的代表即为来访代表。

85. 随访人：除来访代表以外反映同一信访事项的其他来访人。

86. 逐级访：信访人根据信访事项的性质和管辖层级，到有权处理的本级或者上一级机关、单位设立或者指定的接待场所，采用走访形式提出信访事项的行为。

87. 越级访：信访人跨越有权处理的本级和上一级机关、单位，采用走访形式提出信访事项的行为。

四、网上信访涉及的术语

88. 网上信访：公民、法人或者其他组织通过有关机关、单位设立或指定的网站、电子信箱、手机客户端、微信公众号等信息网络渠道反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，依规依法由有关机关、

单位处理的活动。

89. 网上信访日期：信访人提交网上信访事项的日期。

90. 网上信访人：采用网上信访形式反映情况，提出建议、意见或者投诉请求的公民、法人或者其他组织。

91. 联名网上信访：一个网上信访件中，有 5 个或者 5 个以上落款人或单位的网上信访。

五、督查督办涉及的术语

92. 督查：各级党委和政府及其信访部门、各级信访工作联席会议及其办公室，对有关机关、单位开展信访工作、落实信访工作责任，以及重要信访事项受理、办理等情况进行督促、检查和指导。

93. 督办：信访部门督促有关机关、单位，以及信访部门以外其他机关、单位督促本系统下级机关、单位按照规定时限、程序、方式等受理、办理信访事项，以及执行信访事项处理意见。

94. 督查立项：各级党委和政府及其信访部门、各级信访工作联席会议及其办公室将有关信访工作的决策部署、法规文件贯彻落实情况及重要信访事项，确定为督查对象的过程。

95. 督查方式：开展督促、检查和指导的形式。包括非现场督查和实地督查。非现场督查主要通过网上、视频、电话、发函、会议、约谈等方法进行。

96. 决策督查：各级党委和政府及其信访部门、各级信访工作联席会议及其办公室，对有关机关、单位信访工作的相关决策、部署或法规文件贯彻落实情况进行督促、检查和指导。

97. 专项督查：各级党委和政府及其信访部门、各级信访工作联席会议及其办公室，对有关机关、单位落实重点信访工作任务情况进行督促、检查和指导。

98. 信访事项督查：各级党委和政府及其信访部门、各级信访工作联席会议及其办公室，对有关机关、单位的信访事项受理、办理情况进行督促、检查和指导。

99. 督查报告：各级党委和政府及其信访部门、各级信访工作联席会议及其办公室开展督查情况的书面报告。

100. 实地督查：各级党委和政府及其信访部门、各级信访工作联席会议及其办公室到有关地方和部门，采取听取情况介绍、查阅相关资料、实地查看现场、回访信访人、访谈基层干部等方式，核实诉求、查清问题，反馈督查意见，提出改进工作建议，对决策和部署的落实、重要信访事项办理、信访工作责任落实等情况进行督促、检查和指导。