

群众信访管理系统 操作手册

成都振讯科技发展有限公司

二〇一六年五月

目录

一、引言.....4

1. 编写目的.....4

2. 版本控制.....4

3. 项目背景.....4

二、软件概述.....4

1. 目标.....4

2. 功能模块介绍.....5

三、运行环境.....6

四、操作说明.....7

1. 登录退出系统.....7

1.1. 登录系统.....7

1.2. 退出系统.....7

1.3 修改密码.....8

1.4 查看日志.....8

2. 首页.....9

2.1 便捷导航.....9

2.2 信息公开.....9

2.3 政策法规.....10

3. 信访登记.....11

3.1 来访登记.....11

3.2 来信登记.....15

3.3 上级交办登记.....17

4. 历史反馈.....19

4.1 历史反馈.....19

5. 群众档案.....20

5.1 群众档案.....20

6. 我的信访.....21

6.1 待办信访.....21

6.2. 已办信访.....36

7. 统计分析.....41

7.1 历史统计..... 41

7.2 分类统计..... 42

7.3 时间统计..... 43

8. 信息管理.....43

8.1 部门职能..... 44

8.2 信息公开..... 46

8.3 政策法规..... 49

9. 基础数据管理.....52

9.1 人员管理..... 53

9.2 功能管理..... 64

一、引言

1. 编写目的

《信访管理系统操作手册》编制的目的是为了使用户能够借助手册的帮助，掌握软件功能，完成用户的业务操作，同时方便软件维护人员的维护。

2. 版本控制

版本/状态	修订人	审核	日期	备注
V0.1/草稿				
V0.2/草稿				
V0.3/正式				

3. 项目背景

目前诸多政府部门实现了群工系统、信访系统、维稳系统的全国联网，信息录入后，领导和全国群众可以查阅相关信息，但是由于信息录入后，没有处理的信访案件会被考核，因此有部分信访信息目前没有录入系统，领导无法全面了解辖区内的相关信访情况，同时个别工作人员对不是自己处理业务范围的信访案件，接受到信访信息后进行推委，导致信访事件处理不及时，给老百姓造成不良影响。基于以上原因，政府、政法委需要建立自己的一套系统用来管理信访相关信息，确保所有信访信息的系统化管理，杜绝信访信息的不录入，同时对相互推诿的情况，进行追责。提高工作效率，维护人民群众根本利益，密切党和政府与人民群众的联系。

二、软件概述

1. 目标

本系统的总体目的是采用先进的计算机技术和高速网络技术，建成安全可靠、使用方便、易于管理和维护的信访及档案信息管理系统，使之成为政府信访部门的管理信息中心，为政府的各个相关职能部门提供即时的、真实的信息，倾听到广大百姓的心声，提高政府办事效率，充分及时地发挥信访部门在国家建设中的监管作用。为了实现这一目的，本文采用了软

件工程的方法和工具，对信访及其档案管理进行了分析和设计。

2. 功能模块介绍

模块	功能名称	功能描述
登录退出系统	登录系统	登录系统
	退出系统	退出系统
	修改密码	修改密码
	查看日志	查看日志
首页	便捷导航	便捷导航
	信息公开	查看信息
	政策法规	查看政策法规信息
信访登记	来访登记	来访信息增改查上报操作
	来信登记	来信信息增改查上报操作
	上级交办登记	上级交办信息增改查上报操作
历史反馈	历史反馈	记录以前反馈的事件
群众档案	群众档案	信息人员信息查看
待办信访	来访待办	处理来访信息
	来信待办	处理来信信息
	上级交办待办	处理上级交办信息
已办信访	来访已办	已处理的来访信息
	来信已办	已处理的来信信息
	上级交办已办	已处理的上级交办信访信息
统计分析	历史统计	通过输入查询时间段，查看每个村每种信访类型的数量和办结率
	分类统计	查询某个时间段某个村，某种信访，所属为题类型的信

		访数，办结数，受理数。以及总的办结的情况
	时间统计	通过月份，和信访类型，所属问题，查询该月份的信访信息
信息管理	部门职能	部门职能信息增删改查操作
	信息公开	公开信息增删改查操作
	政策法规	政策法规信息增删改查操作
人员管理	用户管理	用户的增删改查操作
	部门管理	部门增删改查操作
	职位管理	职位增删改查操作
	角色管理	角色增删改查操作
功能管理	功能管理	功能模块增删改查操作

三、运行环境

	操作系统	应用软件	硬件配置
服务器【可根据用户的实际的环境进行修改】	Windows Server 2003/2008 及以上	数据库服务器: Microsoft SQL Server 2005/2008 IIS6.0 或者以上	4 个 CPU, 8G 内存
客户端	Windows xp 或Windows 2003 或其他Windows 更高版本	IE6.0 或者以上	内存不小于 1G

四、操作说明

1. 登录退出系统

登录退出系统

1.1. 登录系统

用户登录输入网址，打开登录界面，通过输入用户名、密码登录以及验证码系统后台，如下图：



1.2. 退出系统

进入到系统在右上角点击安全退出退出系统。



1.3 修改密码

每一个员工分配单独的一个账号，账号和初始密码确定，员工第一次进入系统的时候，系统自动提示修改密码，保障个人信息的安全。

点击【修改密码】按钮就可修改密码，如下图：



输入旧密码和新密码，点击确定，密码修改成功过后系统会自动退出重新登录以验证密码是否更改。

A screenshot of a '修改密码' (Change Password) dialog box. It has a title bar with the text '修改密码' and a close button. Inside the dialog, there are three input fields: '旧密码:' (Old Password), '新密码:' (New Password), and '确认密码:' (Confirm Password). Below the input fields, there are two buttons: '确定' (Confirm) and '取消' (Cancel). The '确定' button is highlighted with a red rectangular border.

1.4 查看日志

查看该用户的登录情况



输入查询条件，点击查询

查看日志

时间: 2015-07-15 ~ 查询

编号	时间	IP	操作	结果	备注
1	2015-07-15 1...	125.68.187.13	登录系统	成功	登录成功
2	2015-07-15 0...	125.68.187.13	登录系统	成功	登录成功
3	2015-07-15 0...	125.68.187.13	登录系统	成功	登录成功

1 / 1

每页 10 条,共 3 条

关闭

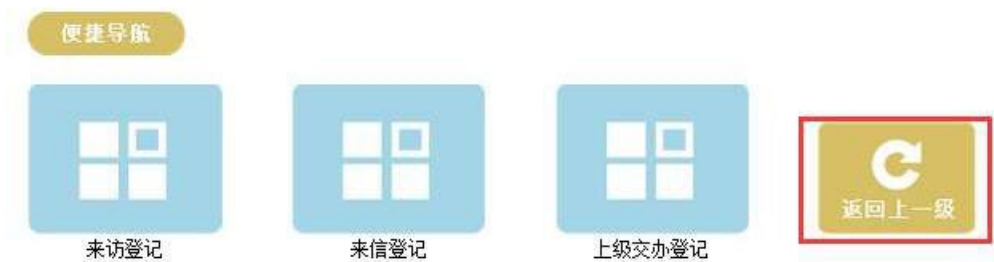
2. 首页

2.1 便捷导航

便捷导航相当于一个快捷操作按钮，点击该快捷图标就可以直接到该栏目下。



返回上一级：返回到上一个栏目



2.2 信息公开

信息公开：这里信息是在信息管理，信息公开里面添加的信息

点击该信息，可以看到该信息的详细信息。

信息公开

中央纪委通报1起违反中央八项规定精神问题

查看文章

查看文章

中央纪委通报1起违反中央八项规定精神问题

发布人：系统管理员 发布时间：2015-07-15 10:11:44

中央纪委严肃查处中国中投证券有限责任公司原党委书记、董事长龙增来违反中央八项规定精神问题

近日，中央纪委会同中国投资有限责任公司纪委严肃查处了中国中投证券有限责任公司原党委书记、董事长龙增来违反中央八项规定精神问题。经中国投资有限责任公司纪委研究决定并报公司党委批准，给予龙增来撤销党内职务处分，依程序免去其中国中投证券有限责任公司董事长及兼任的其他职务。

经查，2013年1月至2015年5月，龙增来多次在高档餐饮场所公款吃喝，在公司报销餐费共计400605.7元，其中通过虚开发票多报销费用159100元。2013年以来，龙增来多次在北京、深圳等地公款打高尔夫球，在公司报销费用共计34389元。2014年3月，龙增来出版印刷个人诗集1000册，将其支付的购书费17921元在公司报销。

中央纪委有关负责人指出，龙增来作为国有金融机构直属企业主要负责人，本应以身作则，以更高的标准、更严的要求，带头落实中央八项规定精神，切实改进作风，但却置中央三令五申于不顾，在党的十八大后、中央八项规定出台后、党的群众路线教育实践活动后，违规公款吃喝、公款打高尔夫球、公款支付个人出书费用等，是典型的顶风违纪行为，受到严肃查处，完全是咎由自取。

中央纪委有关负责人强调，作风建设关乎人心向背。当前，“四风”蔓延势头得到有效遏制，党风政风明显好转。但不良作风积习甚深，树倒根在，一些违规行为趋于隐蔽，转入“地下”，而且花样翻新，稍有松懈，就可能死灰复燃。各级党委（党组）要严防死守，踩着不变的步伐，继续看住一个个节点，解决一个个具体问题。要把纪律和规矩挺在前面，加强日常管理和监督，发现苗头性问题及时提醒约谈，抓早抓小。各级纪检监察机关要围绕落实中央八项规定精神的突出问题，作为纪律审查重点，作为纪律处分的重要内容，对那些心存侥幸、依

2.3 政策法规

政策法规：这里信息是在信息管理，政策法规里面添加的信息

点击该信息，可以看到该信息的详细信息。

政策法规

中国共产党党员领导干部廉洁从政若干准则

查看文章



3. 信访登记

信访登记是录入来访、来信、上级交办的信访信息

3.1 来访登记

来访登记主要是登记群众的来访信息包括来访人信息、反映情况、来访详情，来访人信息如：姓名、性别、年龄、民族、身份证号、文化程度、政治面貌、地址、单位，当操作人员输入身份证号码时系统会判断身份证号码是否正确；反映情况如：信访类型反映问题及诉求、责任单位、责任人、所属问题；来访详情如：来访性质、来访人数、来访代表、异常行为、是否重访、上访层次，提供保存和当面回复功能，保存后信息进入分流池等待处理，信访信息保存后，信访日期和编号自动产生。

来访登记列表中只显示当前登录用户自己添加的来访信息，信访信息在添加后，如果没进行任何操作（如上报，当前回复），则可进行修改，删除操作。来访登记：针对来访信息的增改查、上报等操作，



【添加】添加信访信息

点击添加→输入信息→确定

姓名: 李四 身份证号: 331000198806053384 性别: 女 民族: 汉族
地址: 重庆市武隆县 六万坪镇 4号 单位: 重庆 政治面貌: 共青团 文化程度: 硕士
历史信访 反映时间: 反映地点: 反映的人:
信访类别: 环境建设 信访类型: 建议 所属问题: 三农
反映问题及诉求:
来访性质: 单访 来访代表: 来访时间: 2015-07-15 来访人数: 1 是否重访: 否
异常行为:
确定 取消

【修改】修改该条信息，点击修改→修改信息→确定

添加 修改 查看 上报
姓名 性别 身份证号

修改界面

姓名: 李四 身份证号: 331000198806053384 性别: 女 民族: 汉族
地址: 重庆市武隆县 六万坪镇 4号 单位: 重庆 政治面貌: 共青团 文化程度: 硕士
历史信访 反映时间: 反映地点: 反映的人:
信访类别: 环境建设 信访类型: 建议 所属问题: 三农
反映问题及诉求:
来访性质: 单访 来访代表: 来访时间: 2015-07-15 来访人数: 1 是否重访: 否
异常行为:
确定 取消

【查看】查看信访信息

添加 修改 查看 上报
姓名 性别 身份证号

查看界面，可以查看基础信息，分派记录，操作记录

查看未访

基础信息

分派记录

操作记录

姓名: 李四

身份证号: 331000198806053384

性别: 女

民族: 汉族

地址: 重庆市武隆县

单位: 重庆

政治面貌: 共青团员

文化程度: 硕士

电话: 无

反馈时间: 无

反馈地点: 无

反馈的人: 无

反馈问题: 无

信访标题: 环境建设

信访类型: 建议

所属问题: 三农

期望加强环境建设

反馈问题: 无

诉求: 无

来访性质: 单访

来访代表: 无

来访时间: 2015-07-15

来访人数: 1

是否重复: 否

异常行为: 无

【查询】查询信访信息

输入查询条件→查询

编号: 2015071510351230 录入人: 无

关键字: 请输入关键字

状态: 请选择...

查询

添加

修改

查看

上报

	姓名	性别	身份证号	编号	标题
1	李四	女	331000198806053384	2015071510351230	环境建设

【上报】将该条信息上报到直属领导

点击上报→选择上级领导（上报过后信息不能在修改了）

添加

修改

查看

上报

	姓名	性别	身份证号
--	----	----	------

选择直属领导，查询出该领导点击该领导，点击确定即可添加

选择用户

部门: 拆迁办

职位: 请选择...

姓名: 请输入姓名

查

编号	姓名	所属部门	职位	邮箱	移动电话
1	老伙计	拆迁办		1233212@qq.com	13233332222

10

1 / 1

确定

取消

每页 10 条,共 1 条

上报来访信访

领导人：谢晓伟

确定 取消

上报给直属领导过后，该领导进入系统就可看到该条待办信息

【打印模板】针对已经办结的信访信息可以打印出来

选择信息→打印模板→确定

打印模板

经查：（有证据证明的事实）

本机关审查认为：（写明支持或不支持信访人诉求的理由、法律和政策依据），处理意见如下：

支持（或不支持）崔永元反映从长安到许昌 三国英雄问题。

如申请人对本信访事项处理意见不服，可自收到本处理意见书之日起30日内向本机关的上一级行政机关（明确具体上级机关）申请复查。

武陵县白马镇人民政府
2015 年 09 月 07 日

（联系人：庞统 联系电话：）

确定 取消

【导出模板】导出打印的模板

选择信息→导出模板

	姓名	性别	身份证号	编号	标题
2	钮雪卉	女	632525199401269604	2015090816021422	打印打印打印
3	舍得付出	男	230128199005074611	2015090815562736	上的v发v发放费的v还能
4	51152...	女	511523197706177727	2015090814585762	益州易手
5	上官丹凤	女	140781199401275448	2015090811304669	东临碣石有遗篇
6	陈朋	男	320106197803245213	2015090810284853	动不动就计划表就成绩
7	傅镇国	男	440307198304235271	2015090809542567	（测试）v健康计划表尽快尽快看卡女尽快 进口
8	卞语丝	女	51041119761007676X	2015090809024653	（测试）短信提醒测试
9	张园	女	62302519791103404X	2015090717101008	上报备注在哪儿查看
10	崔永元	女	120113198706025367	2015090717011623	从长安到许昌 三国英雄
11	傅镇国	男	440307198304235271	2015090717000322	（测试）进度汇报
12	司马华然	男	420322197612057740	2015090715081936	（测试）马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平

3.2 来信登记

来信登记是用：来登记群众的来访信件（Email、电话等）主要信息包括：来信人信息、反映情况、来信详情，前两种与来访登记的来访人信息、反映情况字段类似；来信详情如：来信人数、来信性质、收信时间、附件、回复内容、登记来源登记日期和编号自动产生，保存后信息进入分流中心等待处理，信访信息保存后，信访日期和编号自动产生。

【新增】点击新增输入→信息→确定（可以添加附件，匿名来访可以不用填写姓名等信息）

【修改】修改类似新增，修改→修改信息→确定

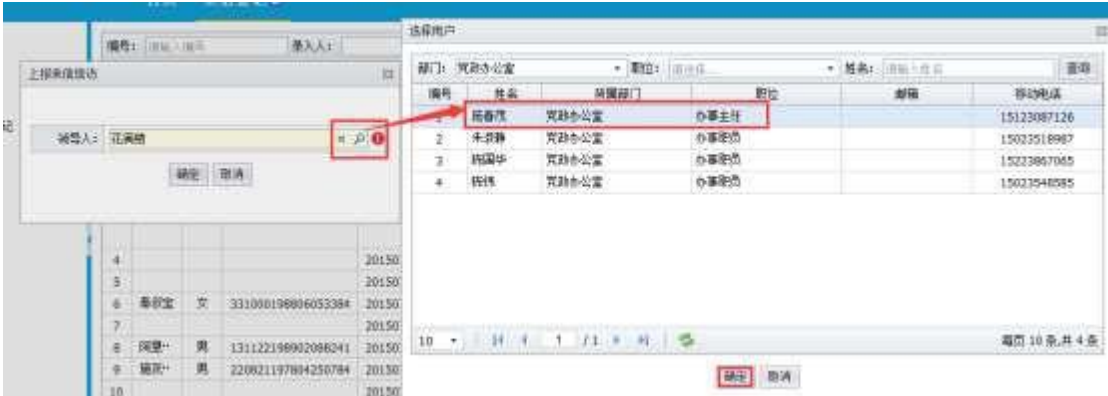
【查看】查看该信访信息

【上报】不在自己处理范围，或者自己无法处理

点击上报



选择直属领导

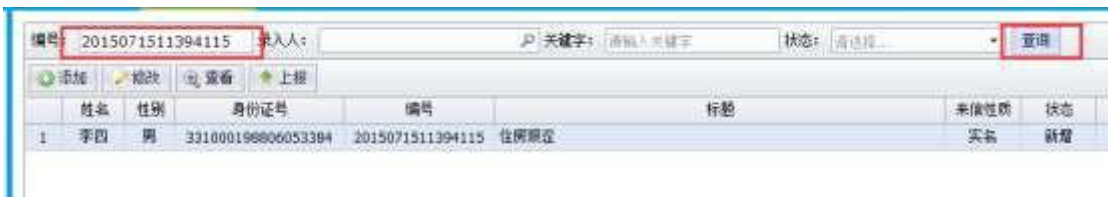


领导选择过后点击确定即可



【查询】查询来信信访信息

输入查询条件，点击查询



【打印模板】针对已经办结的信访信息可以打印出来

选择信息→打印模板→确定

打印预览

经查：（有证据证明的事实）

本机关审查认为：（写明支持或不支持信访人诉求的理由、法律和政策依据）。处理意见如下：

支持（或不支持）崔永元反映从长安到许昌 三国英雄问题。

如申请人对本信访事项处理意见不服，可自收到本处理意见书之日起30日内向本机关的上一级行政机关（明确具体上级机关）申请复查。

武陵县白马镇人民政府
2015 年 09 月 07 日

（联系人：庞统 联系电话：）

确定 取消

【导出模板】导出打印的模板

选择信息→导出模板

	姓名	性别	身份证号	编号	标题
2	钮雪卉	女	632525199401269604	2015090816021422	打印打印打印
3	舍得付出	男	230128199005074611	2015090815562736	上的v发v发放费的v还能
4	51152...	女	511523197706177527	2015090814585762	益州易手
5	上官丹凤	女	140781199401275448	2015090811304669	东临碣石有遗篇
6	陈朋	男	320106197803245213	2015090810284853	动不动就计划表就成绩
7	傅镇国	男	440307198304235271	2015090809542567	（测试）v健康计划表尽快快看卡女尽快 进口
8	卞语丝	女	51041119761007676X	2015090809024653	（测试）短信提醒测试
9	张园	女	62302519791103404X	2015090717101008	上报备注在哪儿查看
10	崔永元	女	120113198706025367	2015090717011623	从长安到许昌 三国英雄
11	傅镇国	男	440307198304235271	2015090717000322	（测试）进度汇报
12	司马华然	男	420322197612057740	2015090715081936	（测试）马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平

3.3 上级交办登记

上级交办主要是用来登记上一级单位交办来的信访案件，保存后信息进入分流池等待处理，信访信息保存后，信访日期和编号自动产生。记录上级交办的相关信息如交办部门、交办人、标题、交办详情、上传相应附件，附件可以上传多个，等案件的详细情况记录。针对上级交办的信息进行添加、删除、查看、上报等操作

【添加】点击添加→输入信息→确定

点击添加



输入信息，点击确定，

添加上级交办

交办部门:	人事部	交办人:	欧阳情	交办时间:	2015-07-15
交办标题:	加强环境保护				
交办详情:	<div>加强扬尘环境保护</div>				
附件:	<div>添加附件</div> 新建 Microsoft Word 文档.docx				

确定

取消

【修改】修改类似新增操作

点击修改→修改信息→确定



【查看】查看该信息



【上报】

选择一条信息→上报→选择领导→确定(和信访登记，来访登记操作一样)

选择信息（信息选中过后颜色略蓝色）点击上报

编号:	请输入编号	录入人:		关键字:	请输入关键字
<div><div>添加</div><div>修改</div><div>查看</div><div>上报</div></div>					
	上级人	上级部门	编号		
1	欧阳情	人事部	2015071511532978	加强环境保护	
2	李云龙	人事部	2015071310434312	李云龙要杀死楚云飞	
3	徐茂公	人事部	2015071309574246	“乌法峰会”系列漫画之五：	

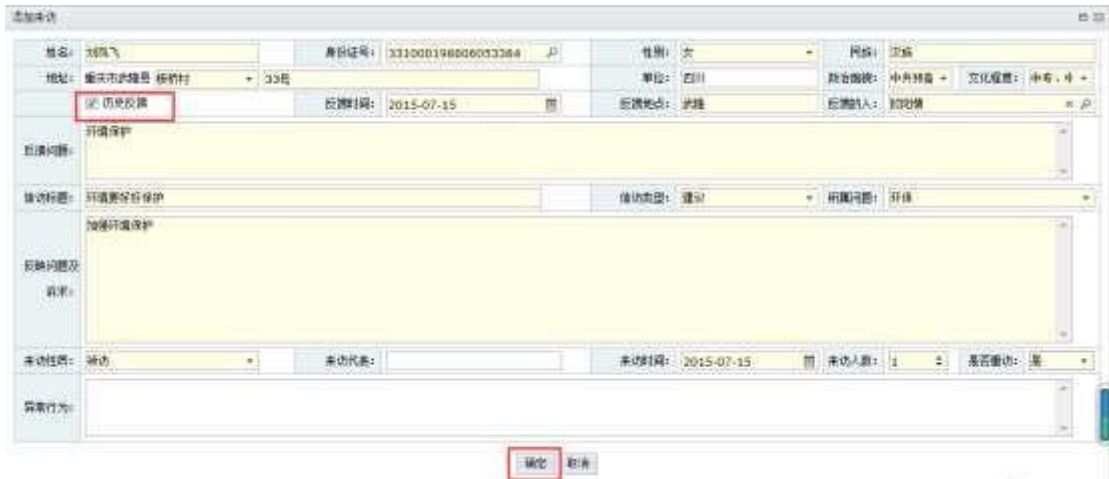
选择领导点击确定



4. 历史反馈

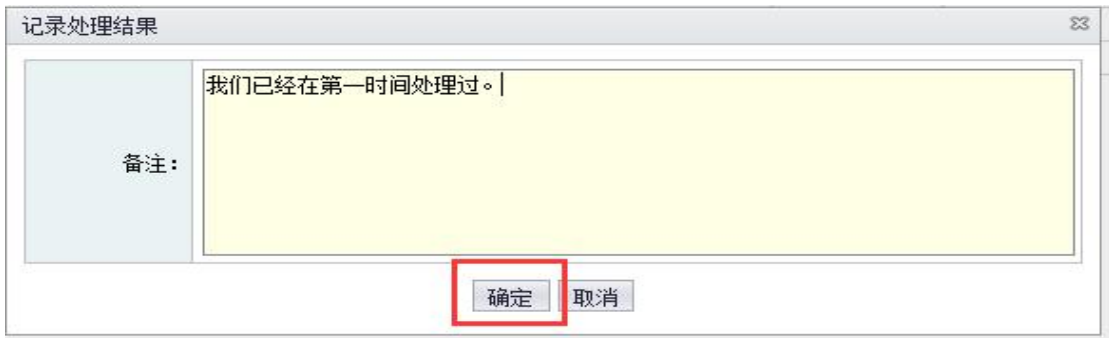
4.1 历史反馈

历史反馈是在添加来访登记的时候添加历史反馈



添加来访登记中添加了历史反馈就会在历史反馈栏目中显示。在这里可以查看相关的情况，以及录入对事件的处理情况

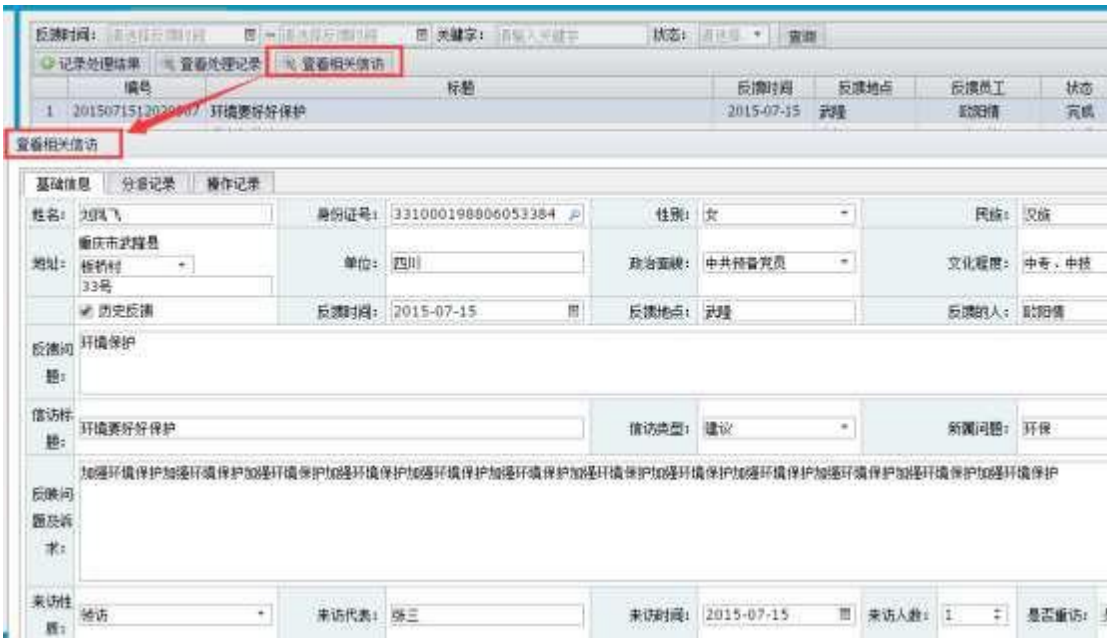
【记录处理结果】点击记录处理结果→输入信息→确定



【查看处理记录】：查针对该信息的操作情况



【查看相关信访】可以查看到该信息的详细信息，分派情况，处理情况



5. 群众档案

5.1 群众档案

群众信息主要是体现在来访信息和来信信息中。所以在对群众信息进行查询，主要是对来访信息和来信信息中的群众信息进行查询

【查询】输入姓名→查询



6. 我的信访

我的信访包含待办信访信息和已办信息

6.1 待办信访

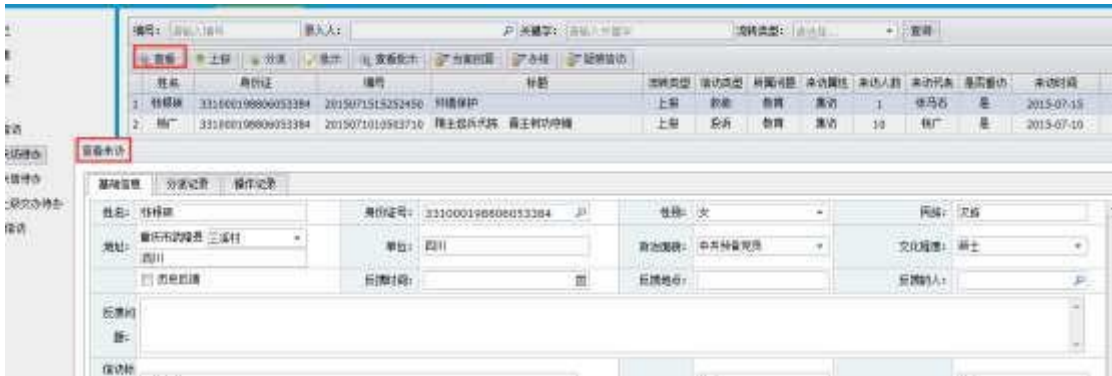
待办信访主要分为来访待办、来信待办、上级交办待办。主要是显示当前工作人员的待处理的信访记录，同时可以查询待处理信访记录的内容。查看显示的是与信访相关的所有信息；查看档案显示的是当前信访信息登记人的信息，即群众档案；而查看信访只是显示信访的信息

6.1.1 来访待办

来访的待办信息

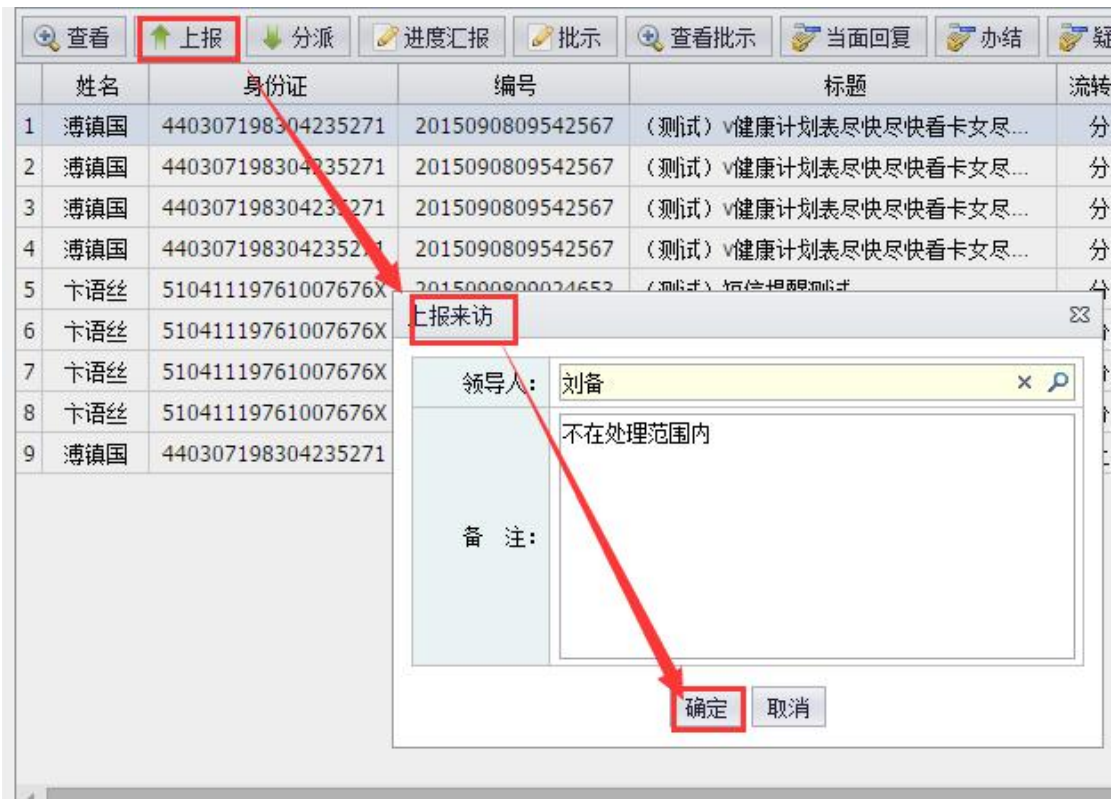
【查看】查看该条信息

点击查看，查看该信息



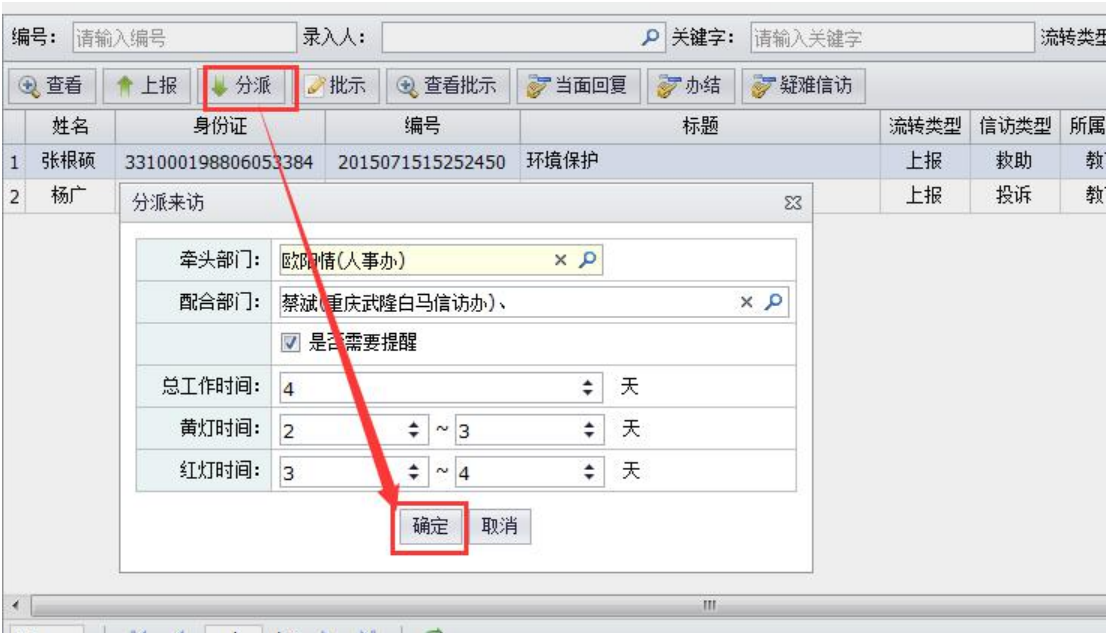
【上报】

点击上报→选择直属领导→确定→确定



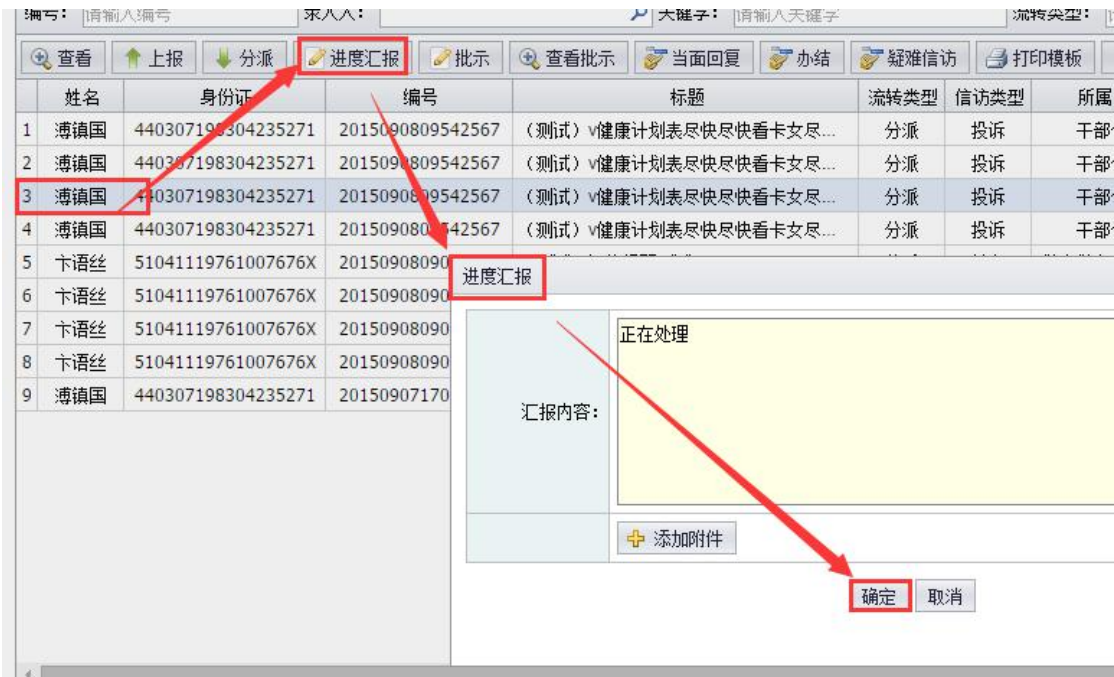
【分派】分派给下属，让下属处理

点击分派→选择相关信息→确定，（配合部门只能批示，不能直接对信息进行处理）



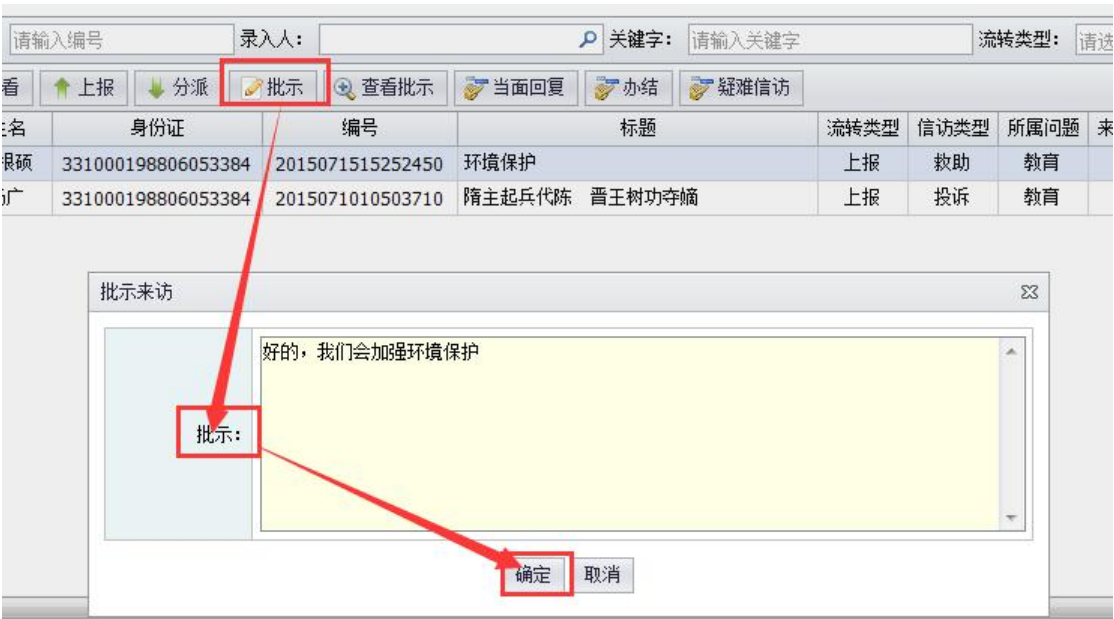
【进度汇报】事件处理进度备注添加

选择信息→进度汇报→输入内容→确定



【批示】对该信息做批示

点击批示→输入批示→确定



【查看批示】

查看对该信息的批示信息

点击查看批示

首页

来访待办

号:

录入人:

关键字:

查看

上报

分派

批示

查看批示

当面回复

办结

疑难信访

姓名	身份证	编号	标题	流转类型	信访类型
张根硕	331000198806053384	2015071515252450	环境保护	上报	救助
杨广	331000198806053384	2015071010503710	隋主起兵代陈 晋王树功夺嫡	上报	投诉

查看批示

	批示人	批示时间	批示内容
1	花满楼	2015-07-15 15:39:17	好的，我们会加强环境保护

【当面回复】

单面回复处理

点击当面回复→输入回复内容→确定

录入人:

关键字:

流转类型:

批示

查看批示

当面回复

办结

疑难信访

编号	标题	流转类型	信访类型	所属问题	来访属性	来访
53384	2015071515252450	环境保护	上报	救助	教育	集访

当面回复

回复内容:

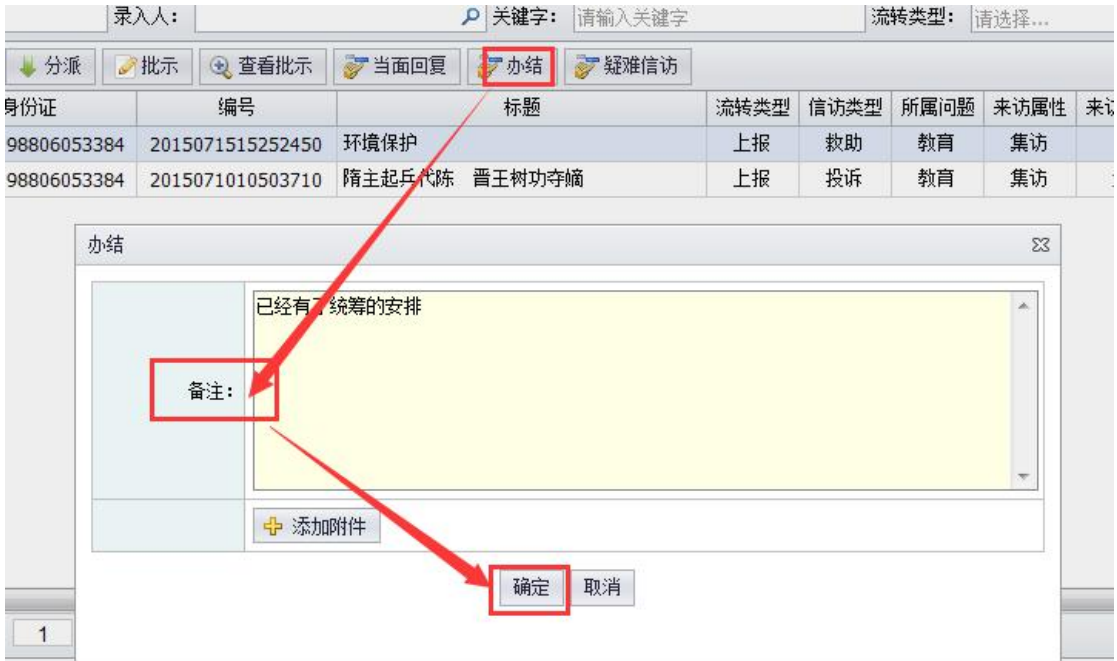
已做了相关安排

添加附件

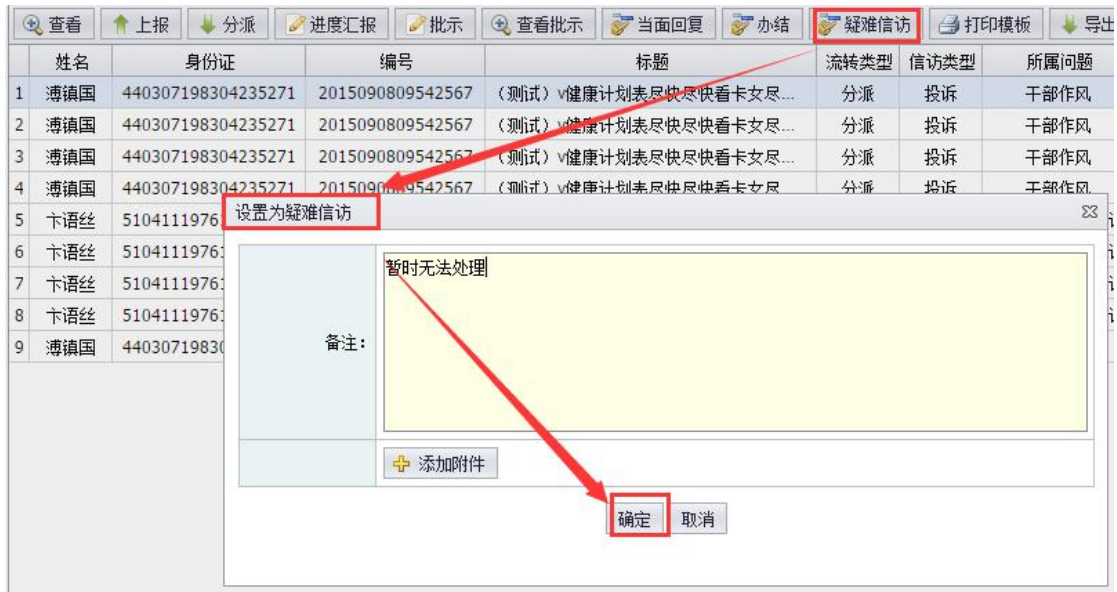
确定取消

【办结】办结该信息

点击办结→输入信息→确定



【疑难信访】不属于信访范围内，或者暂时无法处理标记为疑难信访



【打印模板】针对已经办结的信访信息可以打印出来

选择信息→打印模板→确定

打印预览

经审查：（有证据证明的事实）

本机关审查认为：（写明支持或不支持信访人诉求的理由、法律和政策依据）。处理意见如下：
支持（或不支持）崔永元反映从长安到许昌 三国英雄问题。
如申请人对本信访事项处理意见不服，可自收到本处理意见书之日起30日内向本机关的上一级行政机关（明确具体上级机关）申请复查。

武隆县白马镇人民政府
2015 年 09 月 07 日

（联系人：庞统 联系电话：）

确定

取消

【导出模板】导出打印的模板

选择信息→导出模板

	添加	修改	查看	上报	打印模板	导出模板
	姓名	性别	身份证号	编号	标题	
2	钮雪卉	女	632525199401269604	2015090816021422	打印打印打印	
3	舍得付出	男	230128199005074611	2015090815562736	上的v发v发放费的v还能	
4	51152...	女	511523197706177527	2015090814585762	益州易手	
5	上官丹凤	女	140781199401275448	2015090811304669	东临碣石有遗篇	
6	陈朋	男	320106197803245213	2015090810284853	动不动就计划表就成绩	
7	溥镇国	男	440307198304235271	2015090809542567	（测试）v健康计划表尽快尽快看卡女尽快 进口	
8	卞语丝	女	51041119761007676X	2015090809024653	（测试）短信提醒测试	
9	张园	女	62302519791103404X	2015090717101008	上报备注在哪儿查看	
10	崔永元	女	120113198706025367	2015090717011623	从长安到许昌 三国英雄	
11	溥镇国	男	440307198304235271	2015090717000322	（测试）进度汇报	
12	司马华然	男	420322197612057740	2015090715081936	（测试）马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平	

6.1.2 来信待办

来信的待办信息操作与来访操作类似

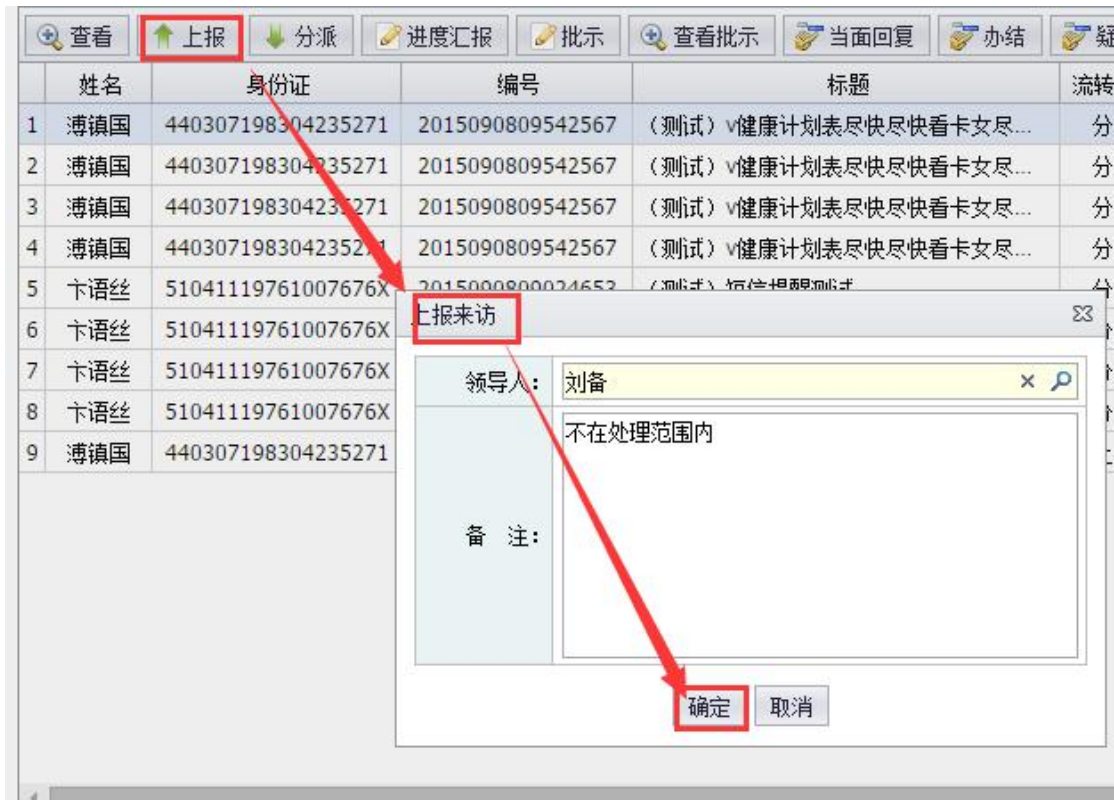
【查看】查看该条信息

点击查看，查看该信息



【上报】

点击上报→选择直属领导→确定→确定



【分派】分派给下属，让下属处理

点击分派→选择相关信息→确定，（配合部门只能批示，不能直接对信息进行处理）

编号:

录入人:

关键字:

流转类型:

查看

上报

分派

批示

查看批示

当面回复

办结

疑难信访

	姓名	身份证	编号	标题	流转类型	信访类型	所属
1	张根硕	331000198806053384	2015071515252450	环境保护	上报	救助	教
2	杨广	分派来访			上报	投诉	教

牵头部门:

配合部门:

☒ 是否需要提醒

总工作时间: 天

黄灯时间: ~ 天

红灯时间: ~ 天

确定

取消

【进度汇报】事件处理进度备注添加

选择信息→进度汇报→输入内容→确定

编号:

录入人:

关键字:

流转类型:

查看

上报

分派

进度汇报

批示

查看批示

当面回复

办结

疑难信访

打印模板

	姓名	身份证	编号	标题	流转类型	信访类型	所属
1	溥镇国	440307198304235271	2015090809542567	(测试) v健康计划表尽快尽快看卡女尽...	分派	投诉	干部
2	溥镇国	440307198304235271	2015090809542567	(测试) v健康计划表尽快尽快看卡女尽...	分派	投诉	干部
3	溥镇国	440307198304235271	2015090809542567	(测试) v健康计划表尽快尽快看卡女尽...	分派	投诉	干部
4	溥镇国	440307198304235271	2015090809542567	(测试) v健康计划表尽快尽快看卡女尽...	分派	投诉	干部
5	卞语丝	51041119761007676X	20150908090				
6	卞语丝	51041119761007676X	20150908090				
7	卞语丝	51041119761007676X	20150908090				
8	卞语丝	51041119761007676X	20150908090				
9	溥镇国	440307198304235271	20150907170				

进度汇报

汇报内容:

正在处理

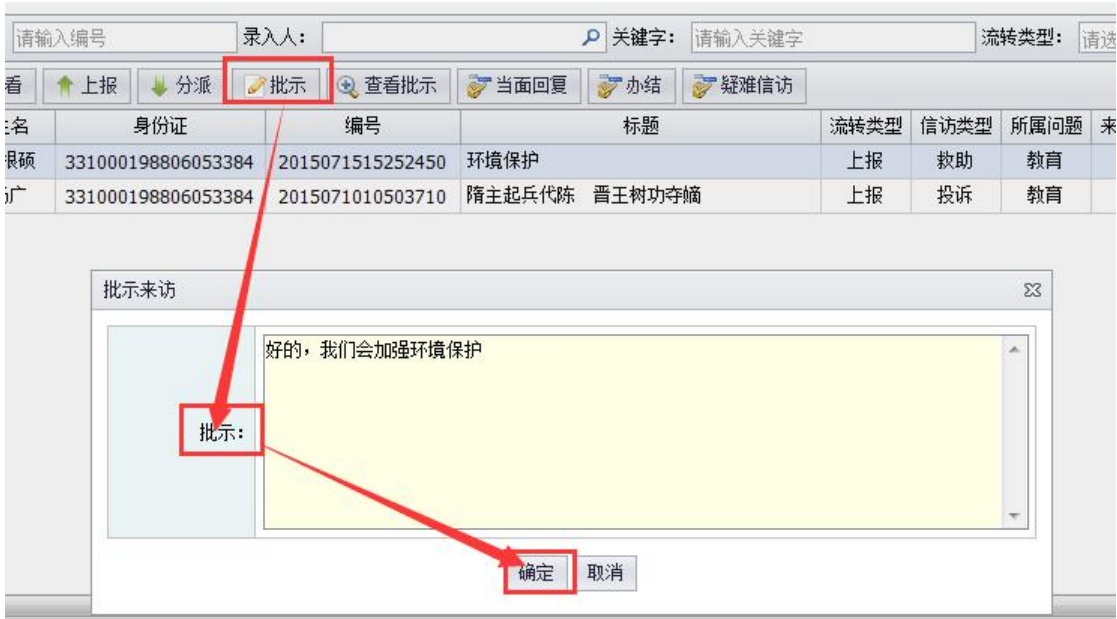
添加附件

确定

取消

【批示】对该信息做批示

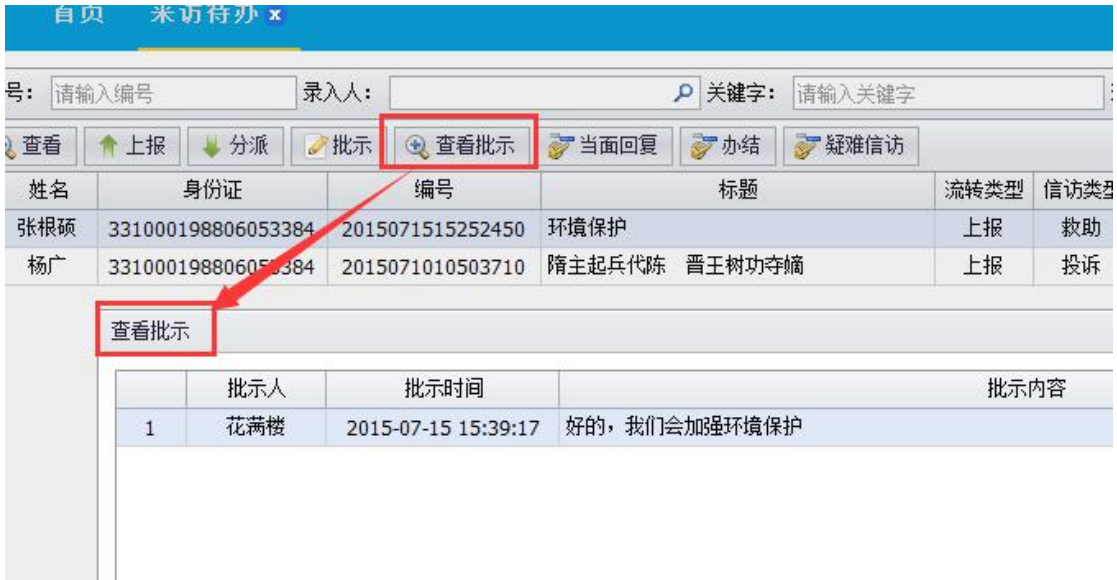
点击批示→输入批示→确定



【查看批示】

查看对该信息的批示信息

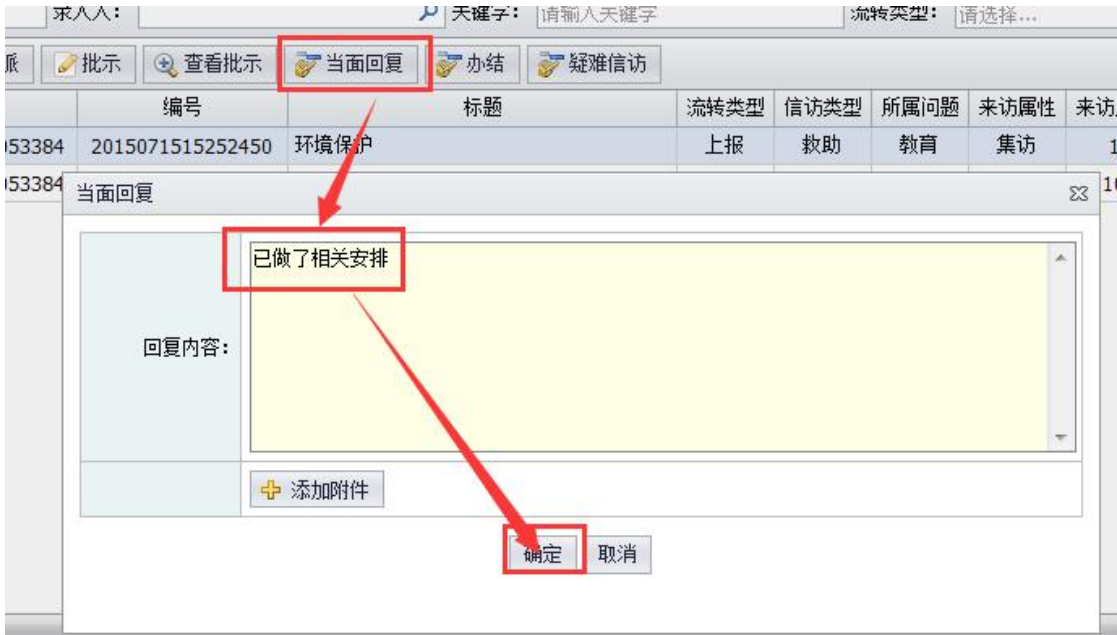
点击查看批示



【当面回复】

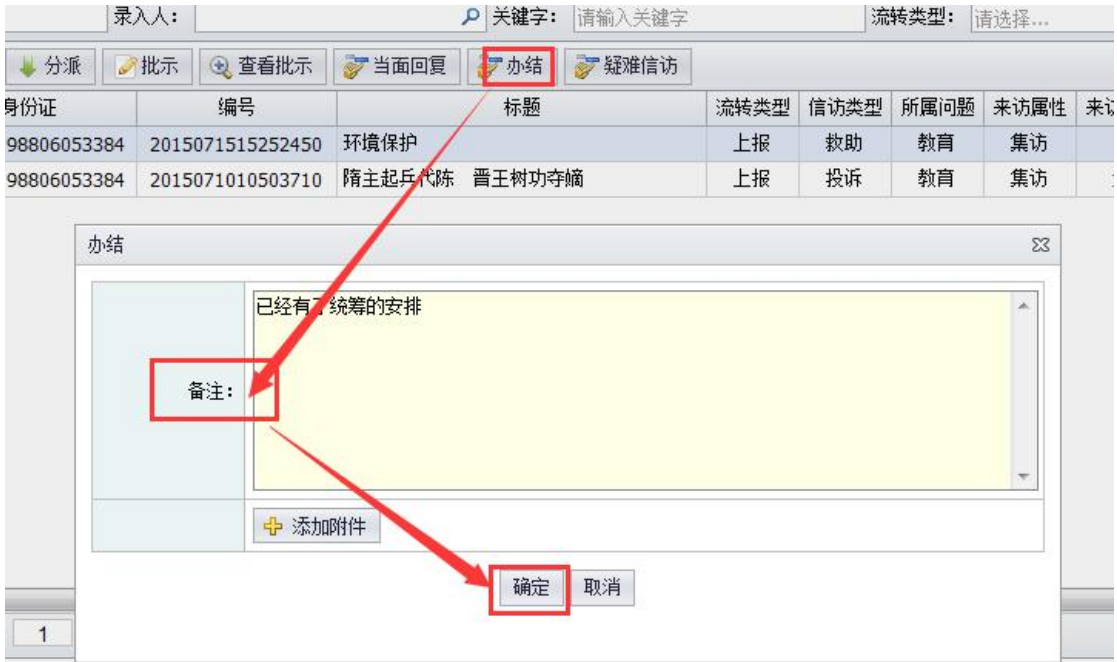
当面回复处理

点击当面回复→输入回复内容→确定



【办结】办结该信息

点击办结→输入信息→确定



【疑难信访】不属于信访范围内，或者暂时无法处理标记为疑难信访

查看

上报

分派

进度汇报

批示

查看批示

当面回复

办结

疑难信访

打印模板

导出

	姓名	身份证	编号	标题	流转类型	信访类型	所属问题
1	溥镇国	440307198304235271	2015090809542567	《测试》v健康计划表尽快快看卡文尽...	分派	投诉	干部作风
2	溥镇国	440307198304235271	2015090809542567	《测试》v健康计划表尽快快看卡文尽...	分派	投诉	干部作风
3	溥镇国	440307198304235271	2015090809542567	《测试》v健康计划表尽快快看卡文尽...	分派	投诉	干部作风
4	溥镇国	440307198304235271	2015090809542567	《测试》v健康计划表尽快快看卡文尽...	分派	投诉	干部作风
5	卞语丝	5104111976					
6	卞语丝	5104111976					
7	卞语丝	5104111976					
8	卞语丝	5104111976					
9	溥镇国	44030719830					

备注:

暂时无法处理

添加附件

确定

取消

【打印模板】针对已经办结的信访信息可以打印出来

选择信息→打印模板→确定

打印模板

经查：（有证据证明的事实）

本机关审查认为：（写明支持或不支持信访人诉求的理由、法律和政策依据）。处理意见如下：
支持（或不支持）崔永元反映从长安到许昌 三国英雄问题。
如申请人对本信访事项处理意见不服，可自收到本处理意见书之日起30日内向本机关的上一级行政机关（明确具体上级机关）申请复查。

武陵县白马镇人民政府
2015 年 09 月 07 日

（联系人：庞统 联系电话：）

确定

取消

【导出模板】导出打印的模板

选择信息→导出模板

<div>添加修改查看上报打印模板导出模板</div>					
	姓名	性别	身份证号	编号	标题
2	钮雪卉	女	632525199401269604	2015090816021422	打印打印打印
3	舍得付出	男	230128199005074611	2015090815562736	上的v发v发放费的v还能
4	51152...	女	511523197706177727	2015090814585762	益州易手
5	上官丹凤	女	140781199401275448	2015090811304669	东临碣石有遗篇
6	陈朋	男	320106197803245213	2015090810284853	动不动就计划表就成绩
7	傅镇国	男	440307198304235271	2015090809542567	(测试) v健康计划表尽快尽快看卡女尽快 进口
8	卞语丝	女	51041119761007676X	2015090809024653	(测试) 短信提醒测试
9	张园	女	62302519791103404X	2015090717101008	上报备注在哪儿查看
10	崔永元	女	120113198706025367	2015090717011623	从长安到许昌 三国英雄
11	傅镇国	男	440307198304235271	2015090717000322	(测试) 进度汇报
12	司马华然	男	420322197612057740	2015090715081936	(测试) 马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平

6.1.3 上级交办待办

上级交办的待办事项。操作类似来访待办和来信待办

【查看】查看该条信息

点击查看，查看该信息

首页 上级交办待办 x

编号: 请输入编号 录入人: 关键字: 请输入关键字 流

查看 上报 分派 批示 查看批示 当面回复 办结 疑难信访

上级人	上级部门	交办时间	编号	标题
1 伍思凯	行政部	2015-07-15	2015071515514398	交通堵塞

查看上级交办

基础信息 分派记录 操作记录

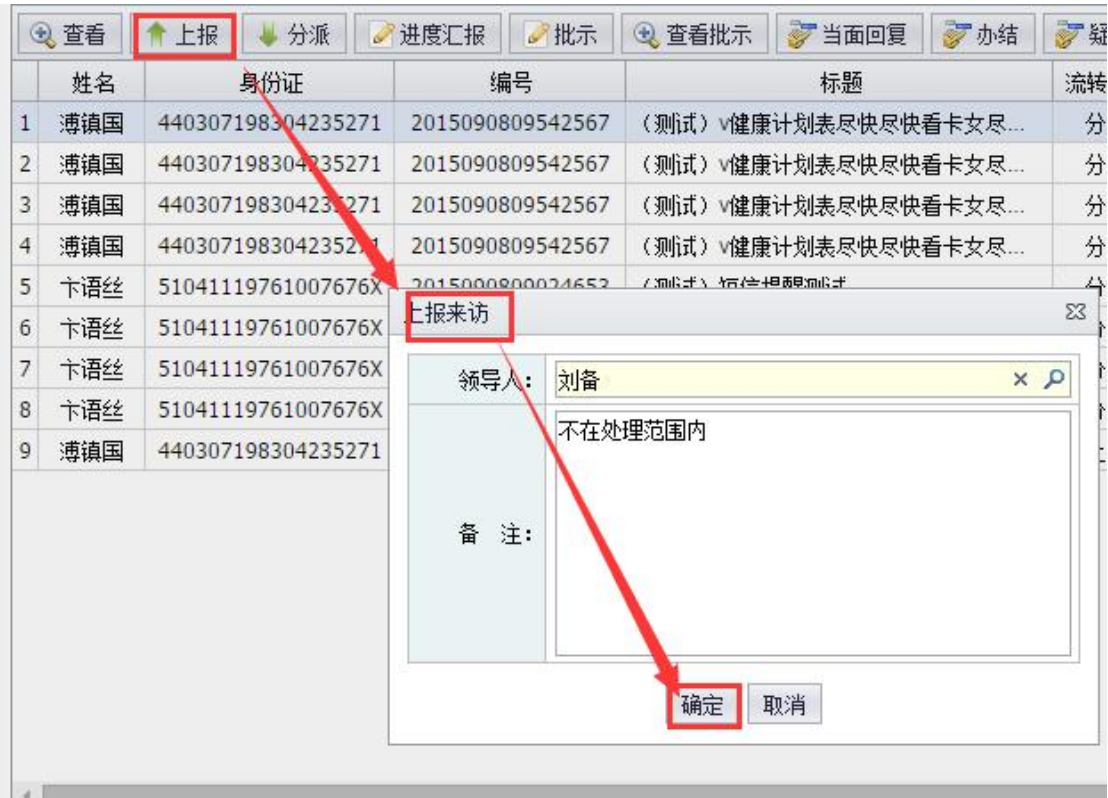
交办部门: 行政部 交办人: 伍思凯 交办时

交办标题: 交通堵塞 信访编

交办详情: 加强交通舒缓

【上报】

点击上报→选择直属领导→确定→确定



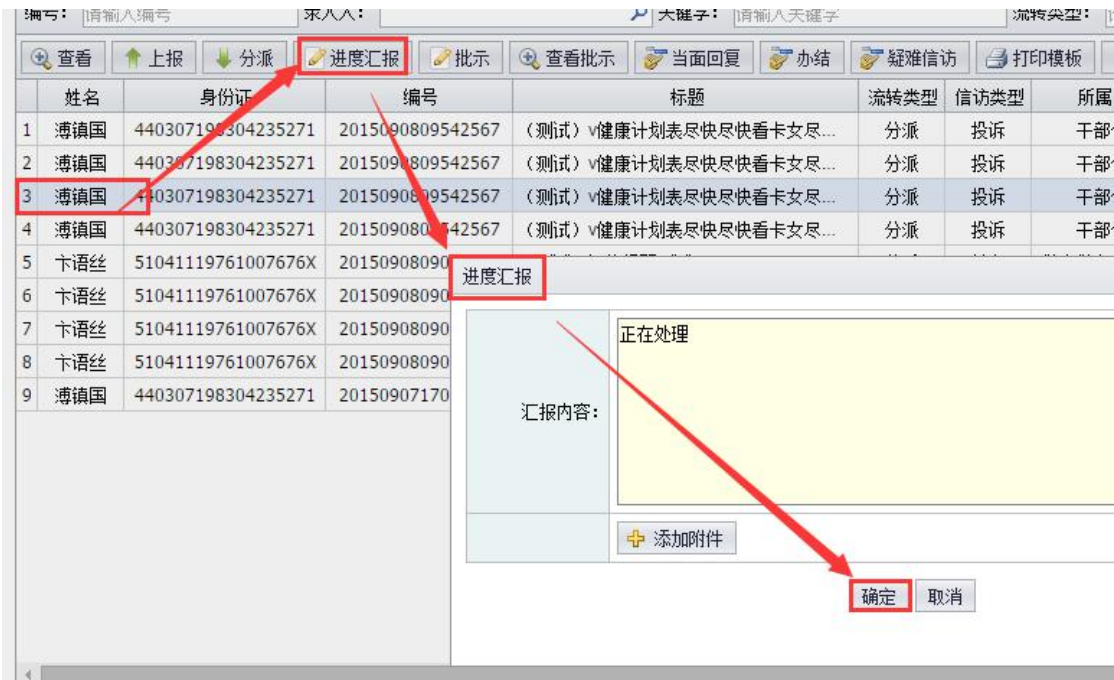
【分派】分派给下属，让下属处理

点击分派→选择相关信息→确定，（配合部门只能批示，不能直接对信息进行处理）



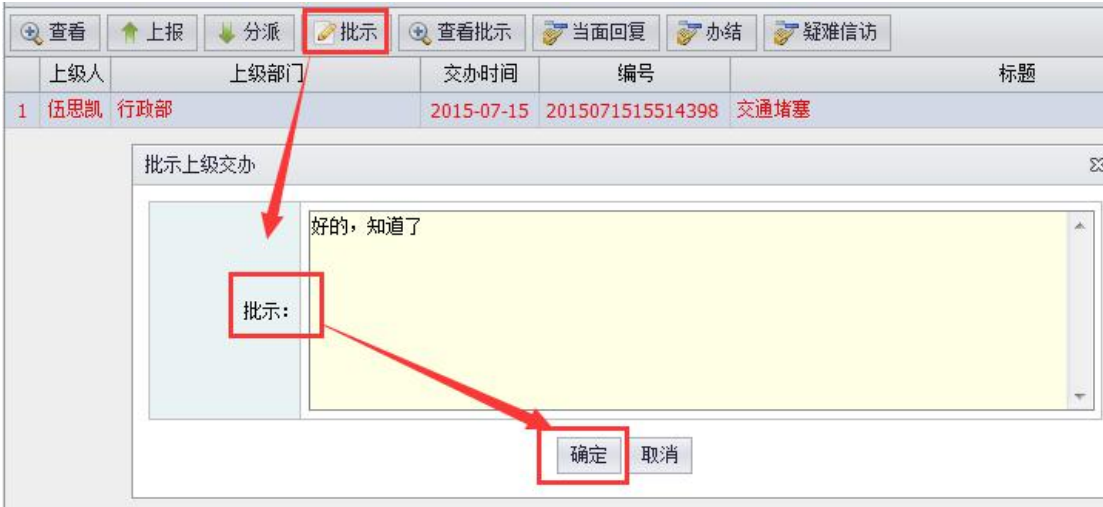
【进度汇报】事件处理进度备注添加

选择信息→进度汇报→输入内容→确定



【批示】对该信息做批示

点击批示→输入批示→确定



【查看批示】

查看对该信息的批示信息

点击查看批示

输入编号 录入人: 关键字:

上级部门	交办时间	编号	标题
行政部	2015-07-15	2015071515514398	交通堵塞

查看上级交办批示

	批示人	批示时间	批示内容
1	花满楼	2015-07-15 15:58:13	好的，知道了
2	花满楼	2015-07-15 15:52:57	okay

【当面回复】

单面回复处理

点击当面回复→输入回复内容→确定

上级部门	交办时间	编号	标题
	2015-07-15	2015071515514398	交通堵塞

当面回复

回复内容:

好的，知道了

【办结】办结该信息

点击办结→输入信息→确定

批示

查看批示

当面回复

办结

疑难信访

交办时间

编号

标题

2015-07-15

2015071515514398

交通堵塞

办结

好的，知道了，已处理

备注:

添加附件

确定

取消

【疑难信访】不属于信访范围内，或者暂时无法处理标记为疑难信访

查看

上报

分派

进度汇报

批示

查看批示

当面回复

办结

疑难信访

打印模板

导出

	姓名	身份证	编号	标题	流转类型	信访类型	所属问题
1	溥镇国	440307198304235271	2015090809542567	(测试)√健康计划表尽快快看卡女尽...	分派	投诉	干部作风
2	溥镇国	440307198304235271	2015090809542567	(测试)√健康计划表尽快快看卡女尽...	分派	投诉	干部作风
3	溥镇国	440307198304235271	2015090809542567	(测试)√健康计划表尽快快看卡女尽...	分派	投诉	干部作风
4	溥镇国	440307198304235271	2015090809542567	(测试)√健康计划表尽快快看卡女尽...	分派	投诉	干部作风
5	卞语丝	5104111976	设置为疑难信访				
6	卞语丝	5104111976					
7	卞语丝	5104111976					
8	卞语丝	5104111976					
9	溥镇国	44030719830					

备注:

暂时无法处理

添加附件

确定

取消

6.2. 已办信访

主要是显示当前工作人员的已处理的信访记录，同时可以查询处理的内容和结果。对已办信息信息进行查看，主要来访已办，来信已办，上级交办已办三个栏目

6.2.1 来访已办

查看来访已办信息
输入查询条件→查询

编号: 015322662

录入人:

关键字: 请输入关键字

信访状态: 请选择

查看

姓名	身份证	编号	标题	信访类型	信访类型	所属问题	来访属性	来访人数	来访代表	是否信访	来访时间
李靖	331000198806053384	2015071015322662	逞雄心李靖诉西岳 造谣诬张衡危李靖	分派	建议	教育	集访	10	22	是	2015-07-10
李靖	331000198806053384	2015071015322662	逞雄心李靖诉西岳 造谣诬张衡危李靖	分派	建议	教育	集访	10	22	是	2015-07-10

【查看】

查看该信息，点击查看

编号: 015322662

录入人:

关键字: 请输入关键字

查看

姓名	身份证	编号	标题
1 李靖	331000198806053384	2015071015322662	逞雄心李靖诉西岳 造谣诬张衡危李靖
2 李靖	331000198806053384	2015071015322662	逞雄心李靖诉西岳 造谣诬张衡危李靖

查看来访

基础信息

分派记录

操作记录

姓名: 李靖

身份证号: 331000198806053384

地址: 重庆市武隆县 请选择...
四川

单位: 大唐王朝

☐ 历史反馈

反馈时间:

反馈问题:

【打印模板】针对已经办结的信访信息可以打印出来

选择信息→打印模板→确定

本机关审查认为: (写明支持或不支持信访人诉求的理由、法律和政策依据)。处理意见如下:

支持(或不支持)崔永元反映从长安到许昌 三国英雄问题。

如申请人对本信访事项处理意见不服,可自收到本处理意见书之日起30日内向本机关的上一级行政机关(明确具体上级机关)申请复查。

武隆县白马镇人民政府

2015 年 09 月 07 日

(联系人: 庞统 联系电话:)

确定 取消

【导出模板】导出打印的模板

选择信息→导出模板

<div><div>添加</div><div>修改</div><div>查看</div><div>上报</div><div>打印模板</div><div>导出模板</div></div>					
	姓名	性别	身份证号	编号	标题
2	钮雪卉	女	632525199401269604	2015090816021422	打印打印打印
3	舍得付出	男	230128199005074611	2015090815562736	上的v发v发放费的v还能
4	51152...	女	511523197706177527	2015090814585762	益州易手
5	上官丹凤	女	140781199401275448	2015090811304669	东临碣石有遗篇
6	陈朋	男	320106197803245213	2015090810284853	动不动就计划表就成绩
7	傅镇国	男	440307198304235271	2015090809542567	(测试)v健康计划表尽快尽快看卡女尽快 进口
8	卞语丝	女	51041119761007676X	2015090809024653	(测试) 短信提醒测试
9	张园	女	62302519791103404X	2015090717101008	上报备注在哪儿查看
10	崔永元	女	120113198706025367	2015090717011623	从长安到许昌 三国英雄
11	傅镇国	男	440307198304235271	2015090717000322	(测试) 进度汇报
12	司马华然	男	420322197612057740	2015090715081936	(测试) 马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平

6.2.2 来信已办

查看来信已处理的信息

【查询】输入查询条件→查询

编号:	<input type="text" value="请输入编号"/>	录入人:	彭晓梅	关键词:	<input type="text" value="请输入关键字"/>	信息状态:	<input type="text" value="请选择"/>	查询		
<input type="button" value="查询"/>										
编号	标题	流转类型	信访类型	所属问题	来信性质	来信人数	来信来源	来信时间	状态	添加人
2015070910561459	关闭群众来信	上报	咨询	干部作风	实名	1	信件	2015-07-09	当前回复	彭晓梅

【查看】

查看该信息，点击查看

编号:

录入人: 欧阳倩

关键字:

查看

	姓名	身份证	编号	标题	流转类
1	长孙无忌	542428198506103202	2015070910561459	关羽骄傲自满	上报

查看信息

基础信息

分派记录

操作记录

姓名:	长孙无忌	性别:	男
身份证号:	542428198506103202	地址:	重庆市武隆县 <input type="text" value="请选择..."/>
单位:	大唐王朝	政治面貌:	中共党员
信访标题:	关羽骄傲自满		
信访类型:	咨询	所属问题:	干部作风
关羽骄傲自满, 无视军规			

【打印模板】针对已经办结的信访信息可以打印出来

选择信息→打印模板→确定

打印模板

经查: (有证据证明的事实)

本机关审查认为: (写明支持或不支持信访人诉求的理由、法律和政策依据)。处理意见如下:

支持(或不支持) 崔永元反映从长安到许昌 三国英雄问题。

如申请人对本信访事项处理意见不服, 可自收到本处理意见书之日起30日内向本机关的上一级行政机关(明确具体上级机关)申请复查。

武隆县白马镇人民政府

2015 年 09 月 07 日

(联系人: 庞统 联系电话:)

确定

取消

【导出模板】导出打印的模板

选择信息→导出模板

<div>添加修改查看上报打印模板导出模板</div>					
	姓名	性别	身份证号	编号	标题
2	钮雪卉	女	632525199401269604	2015090816021422	打印打印打印
3	舍得付出	男	230128199005074611	2015090815562736	上的v发v发放费的v还能
4	51152...	女	511523197706177727	2015090814585762	益州易手
5	上官丹凤	女	140781199401275448	2015090811304669	东临碣石有遗篇
6	陈朋	男	320106197803245213	2015090810284853	动不动就计划表就成绩
7	傅镇国	男	440307198304235271	2015090809542567	(测试)v健康计划表尽快尽快看卡女尽快 进口
8	卞语丝	女	51041119761007676X	2015090809024653	(测试)短信提醒测试
9	张园	女	62302519791103404X	2015090717101008	上报备注在哪儿查看
10	崔永元	女	120113198706025367	2015090717011623	从长安到许昌 三国英雄
11	傅镇国	男	440307198304235271	2015090717000322	(测试)进度汇报
12	司马华然	男	420322197612057740	2015090715081936	(测试)马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平

6.2.3 上级交办已办

查看上级交办的已办信息

查看来信已处理的信息

【查询】输入查询条件→查询

编号:	请输入编号	录入人:		关键字:	请输入关键字	信息状态:	办结	查询
上级人	上级部门	交办时间	编号	标题	流转方式	状态	添加人	添加时间
1 李云龙	人事部	2019-08-07	2015071310434312	李云龙要杀死赵云飞	上报	办结	赵茂公	2015-07-13 10:43:43
2 徐茂公	人事部	2015-07-13	2015071309574246	"马法峰会"系列事件之五: 中国助力马法峰会完美收官	上报	办结	赵茂公	2015-07-13 09:57:42

【查看】

查看该信息，点击查看

编号:	请输入编号	录入人:		关键字:	请输入关键字	信息状态:	办结	重
查看								
上级人	上级部门	交办时间	编号	标题	流转方式			
1 李云龙	人事部	2019-08-07	2015071310434312	李云龙要杀死赵云飞	上报			
2 徐茂公	人事部	2015-07-13	2015071309574246	"马法峰会"系列事件之五: 中国助力马法峰会完美收官	上报			
查看上级交办								
基础信息 分派记录 操作记录								
交办部门:		交办人:		交办时间:				
交办标题:				信访编号:				

7. 统计分析

主要统计每个地区，每种信访类型，所属问题，以及不同时间段，信件的处理数等信息的统计

7.1 历史统计

历史统计：主要是通过输入查询时间段，查看每个村每种信访类型的数量和办结率

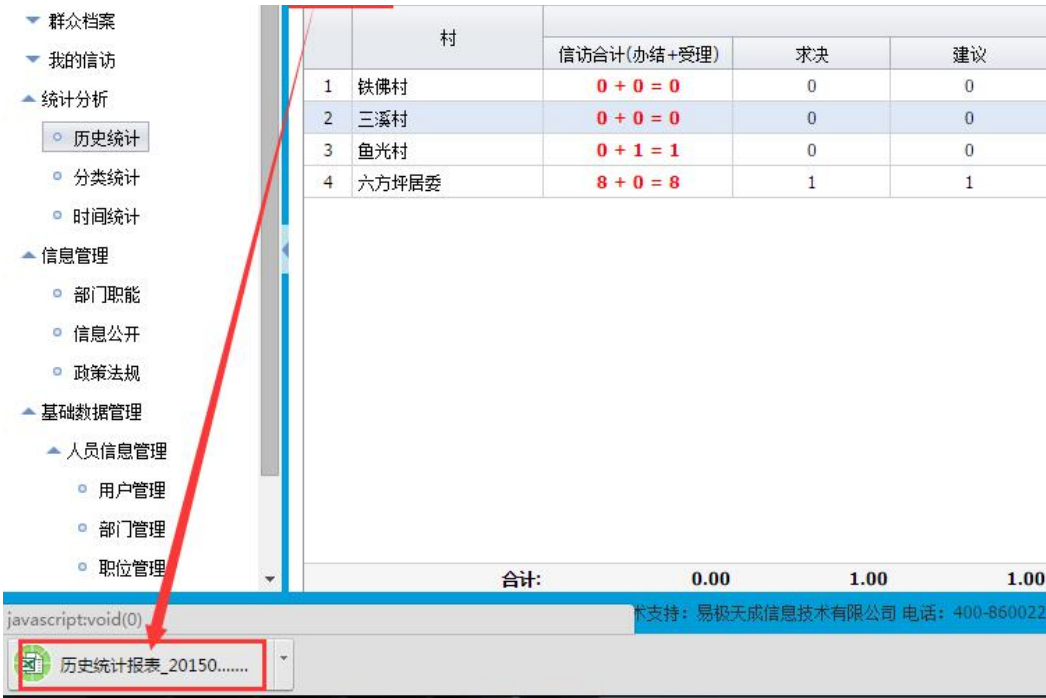
【查询】输入查询时间段→查询



村	信访合计(办结+受理)	求决	建议	信访统计	受理	问题	办结	办结率
1 铁佛村	0 + 0 = 0	0	0	0	0	0	0	0.00%
2 三溪村	0 + 0 = 0	0	0	0	0	0	0	0.00%
3 鱼光村	0 + 1 = 1	0	0	1	0	0	0	0.00%
4 六方坪居委	8 + 0 = 8	1	1	1	1	1	3	100.00%

【导出】导出该时间段的信访信息。

点击导出即可



- 群众档案
- 我的信访
- 统计分析
 - 历史统计
 - 分类统计
 - 时间统计
- 信息管理
 - 部门职能
 - 信息公开
 - 政策法规
- 基础数据管理
 - 人员信息管理
 - 用户管理
 - 部门管理
 - 职位管理

村	信访合计(办结+受理)	求决	建议
1 铁佛村	0 + 0 = 0	0	0
2 三溪村	0 + 0 = 0	0	0
3 鱼光村	0 + 1 = 1	0	0
4 六方坪居委	8 + 0 = 8	1	1
合计:	0.00	1.00	1.00

技术支持: 易极天成信息技术有限公司 电话: 400-860022

历史统计报表_20150.....

7.2 分类统计

分类统计较历史统计查询更为详细，可以查询某个时间段的，信访数，办结数，受理数，以及某个时间段某个村，某种信访，所属为题类型的信访数，办结数，受理数。以及总的办结的情况

【查询】输入查询添加→查询（如果不需要查看全部信息，输入查询的条件点击查询即可）

统计时间	2015-07-24	图	2015-07-24	图	村	双湾村三溪村	×	信访类型	求决建议救助救济	×	所属问题	人为法律卫生医疗与	×	查询
导出														
1	村	信访类型	所属问题	信访数	办结数	受理数	办结率							
2		人力社保		0	0	0	0.00%							
3		卫生医疗与人口计生		0	0	0	0.00%							
4		教育		0	0	0	0.00%							
5		民政		0	0	0	0.00%							
6		公安与消防		0	0	0	0.00%							
7		住房		0	0	0	0.00%							
8		供水供电供气通讯		0	0	0	0.00%							
9		市政环卫		0	0	0	0.00%							
10		三农		0	0	0	0.00%							
11		交通		0	0	0	0.00%							
12		环保		0	0	0	0.00%							
13		工商税务财政		0	0	0	0.00%							
14		行政执法		0	0	0	0.00%							
15		水利		0	0	0	0.00%							
16		文化广电		0	0	0	0.00%							
17		食药药品		0	0	0	0.00%							
18		矛盾纠纷		0	0	0	0.00%							

【导出】导出查询处理的分类统计信息。

信访登记

历史反馈

群众档案

我的信访

统计分析

- 历史统计
- 分类统计**
- 时间统计

信息管理

- 部门职能
- 信息公开
- 政策法规

基础数据管理

- 人员信息管理
 - 用户管理
 - 部门管理
 - 职位管理

统计时间: 2015-07-24 ~ 2015-07-24

导出

	村	信
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		

技术支持: 易极天成信

分类统计报表_20150.....

历史统计报表_20150.....

7.3 时间统计

时间统计：通过输入某个月份，和信访类型，所属问题，查询该月份的信访信息

【查询】选择查询条件→查询



【导出】点击导出

导出查询信息



8. 信息管理

信息管理，主要是对系统的文章类信息操作。

本系统中的信息分类分为：部门职能、信息公开、政策法规。

8.1 部门职能

部门职能主要针对部门增删改查，启用，禁用操作

【添加】

添加→添加信息→保存



【修改】修改部门信息

点击修改→修改信息→保存



【启用】启用该信息（新添加的信息为启用状态）

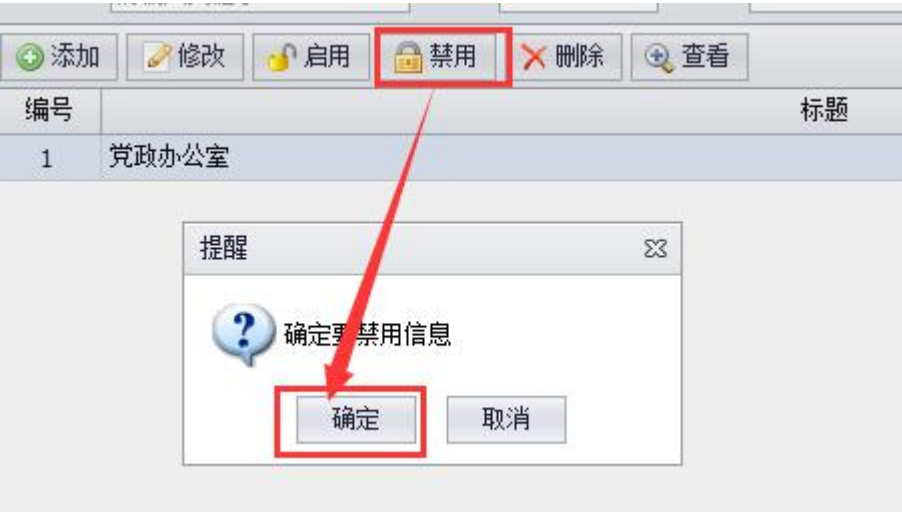
点击启用



启用信息在状态里面为启用

置顶	状态	录入人
否	启用	系统管理员

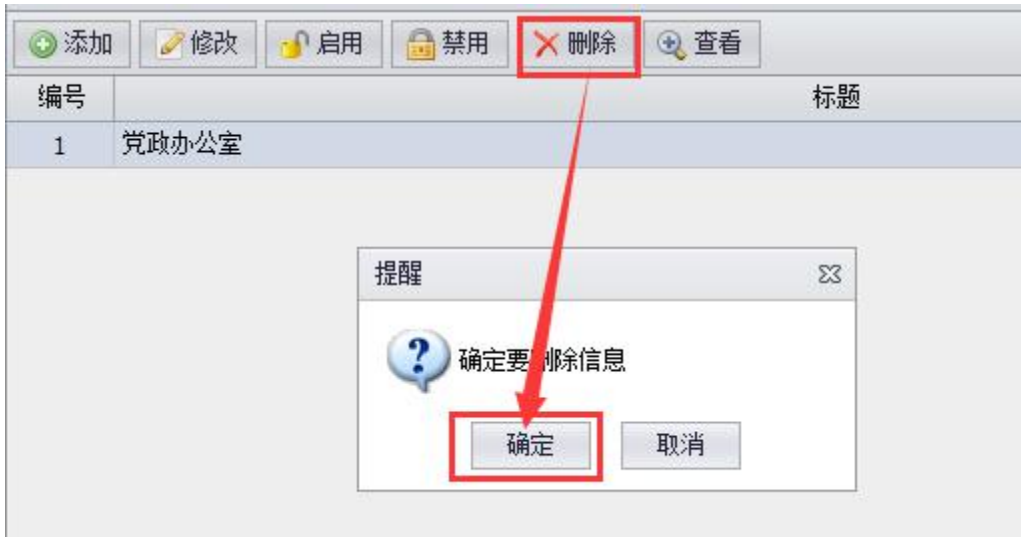
【禁用】禁用已启用的信息



禁用过后状态变为禁用

置顶	状态	录入人	
否	禁用	系统管理员	201

【删除】删除该信息



【查看】查看该信息

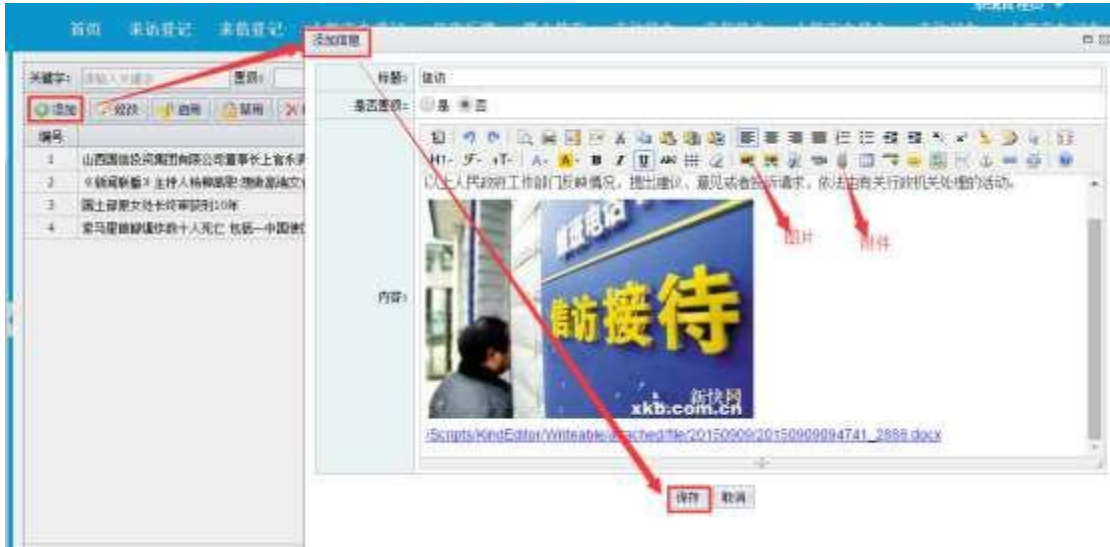


8.2 信息公开

主要针对公开信息的增删改查等操作

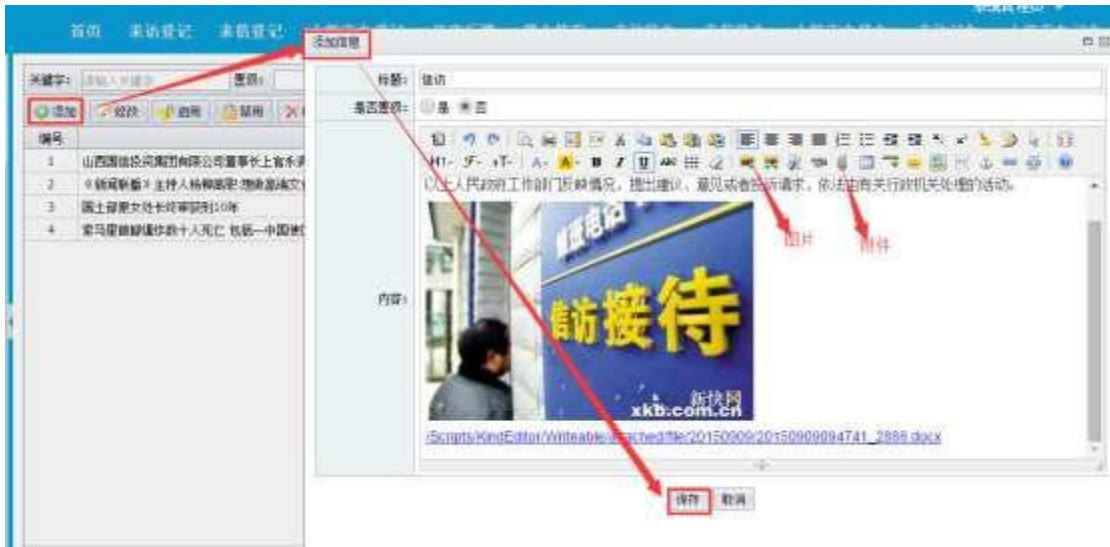
【添加】

添加→添加信息→保存



【修改】修改信息

点击修改→修改信息→保存



【启用】启用该信息（新添加的信息为启用状态）

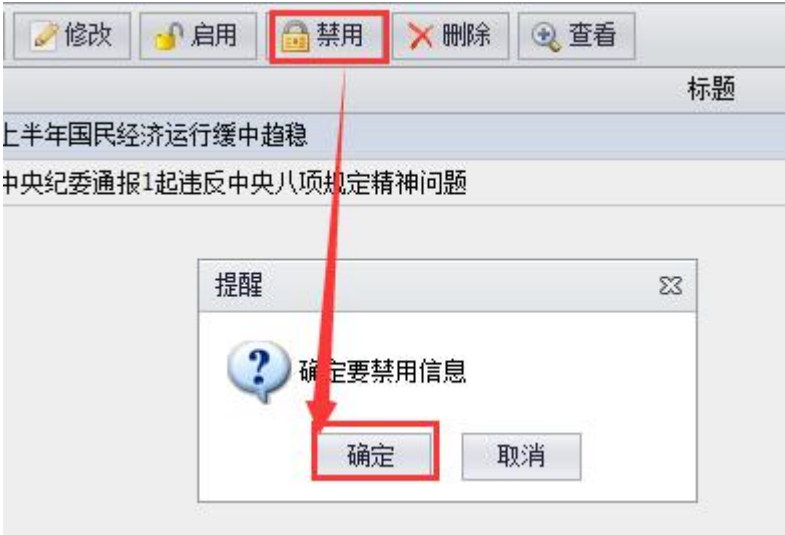
点击启用



启用信息在状态里面为启用

置顶	状态	录入人
否	启用	系统管理员

【禁用】禁用已启用的信息



禁用过后状态变为禁用

	置顶	状态	录入人	
	否	禁用	系统管理员	201

【删除】删除该信息



【查看】查看该信息



8.3 政策法规

主要针对政策法规的增删改查等操作

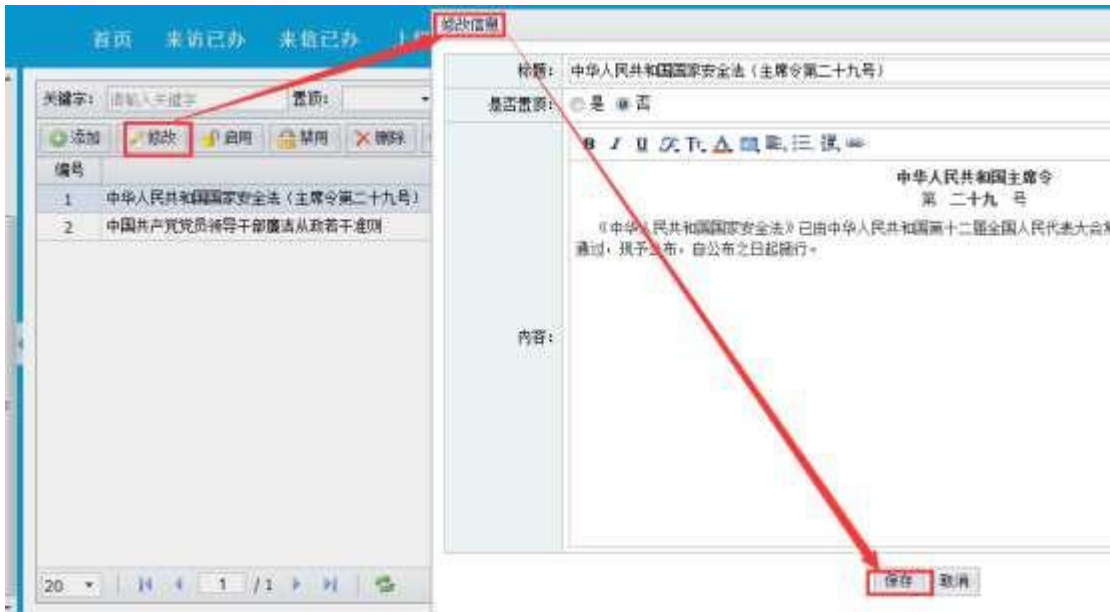
【添加】

添加→添加信息→保存



【修改】修改信息

点击修改→修改信息→保存



【启用】启用该信息（新添加的信息为启用状态）

点击启用



启用信息在状态里面为启用

置顶	状态	录入人
否	启用	系统管理员

【禁用】禁用已启用的信息



禁用过后状态变为禁用

	置顶	状态	录入人	
	否	禁用	系统管理员	201

【删除】删除该信息



【查看】查看该信息



9. 基础数据管理

基础数据管理主要有人员信息管理、功能管理、参数管理三个模块

9.1 人员管理

添加针对用户、部门、职能、角色的增删改查操作

9.1.1 用户管理

针对用户的增删改查操作

【导出报表】导出人员表

点击导出报表即可导出

信访登记

历史反馈

群众档案

我的信访

统计分析

信息管理

基础数据管理

基础数据管理

人员信息管理

用户管理

部门管理

职位管理

角色管理

功能管理

参数管理

部门: 请选择...

姓名或账号: 请输入姓名或账号

查询

导出报表

添加

编辑

启用

禁用

修改密码

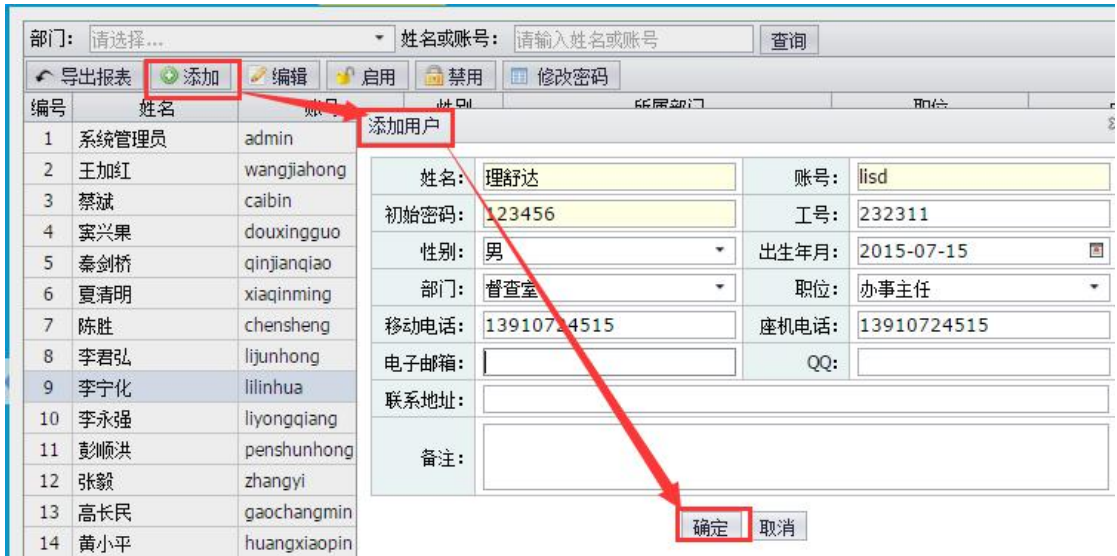
编号	姓名	账号	性别	所属部门	
1	系统管理员	admin			
2	王加红	wangjiahong	男	重庆武隆白马信访办	党
3	蔡斌	caibin	男	重庆武隆白马信访办	党
4	窦兴果	douxingguo	男	重庆武隆白马信访办	党
5	秦剑桥	qinjianqiao	男	重庆武隆白马信访办	党
6	夏清明	xiaqingming	男	重庆武隆白马信访办	党
7	陈胜	chensheng	男	重庆武隆白马信访办	党
8	李君弘	lijunhong	男	重庆武隆白马信访办	党
9	李宁化	lilinhua	男	重庆武隆白马信访办	党
10	李永强	liyongqiang	男	重庆武隆白马信访办	党
11	彭顺洪	penshunhong	男	重庆武隆白马信访办	党
12	张毅	zhangyi	男	重庆武隆白马信访办	党
13	高长民	gaochangmin	男	重庆武隆白马信访办	党
14	黄小平	huangxiaopin	男	重庆武隆白马信访办	党
15	庞春茂	pangchunmao	男	党政办公室	办
16	朱淑静	zhushujin	男	党政办公室	办
17	陈国华	chenguohua	男	党政办公室	办
18	陈炜	chenwei	男	党政办公室	办
19	李晓兰	lixiaolan	女	督查室	办
20	谭书游	tanshuyou	男	督查室	办

技术支持: 易极天成信息技术有限公司 电话: 400-860022

用户列表_20150715....xls

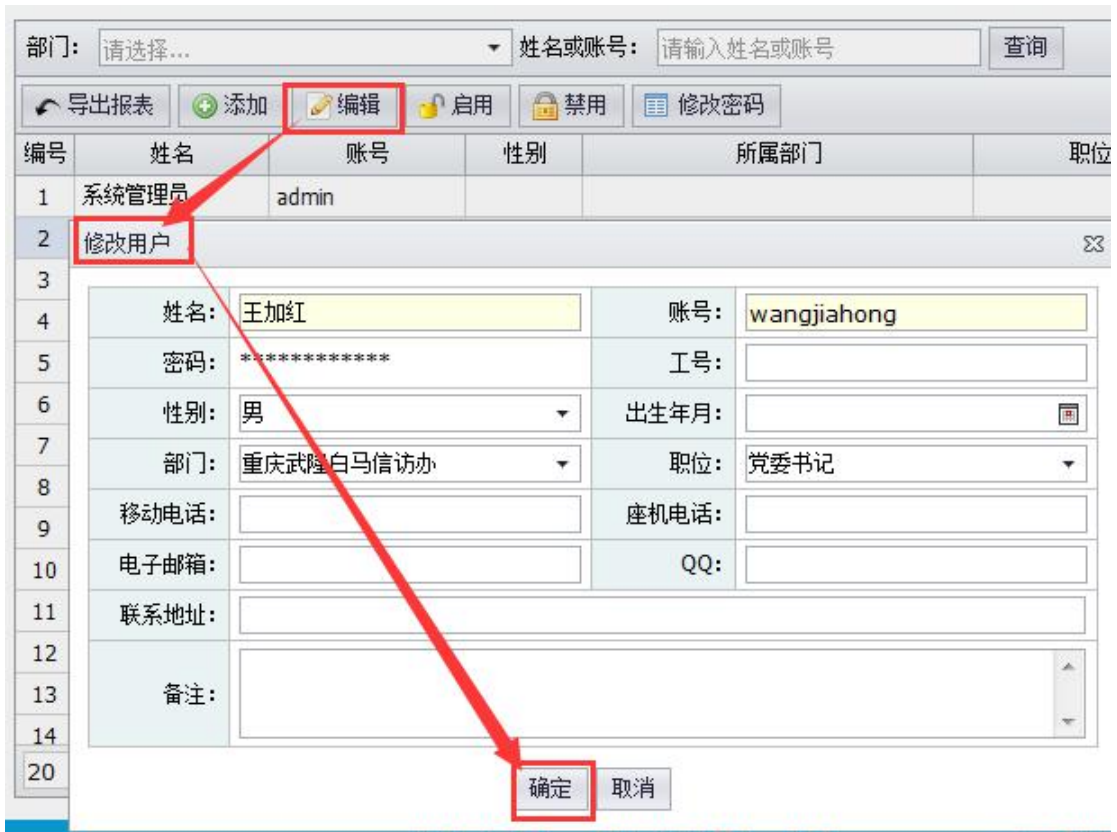
【添加】

添加→添加用户信息→确定



【编辑】

编辑→修改用户信息→确定



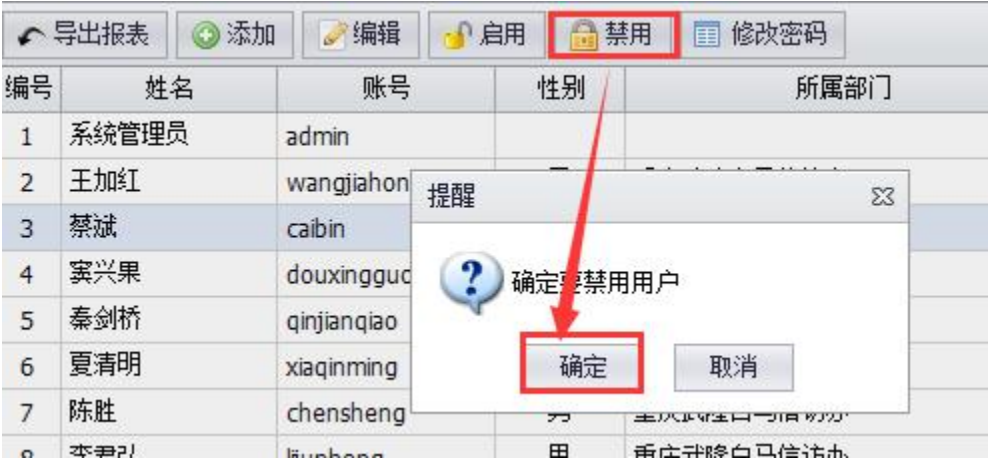
【启用】

点击启用，启用该用户账号



【禁用】禁用此账号

点击禁用，禁用过后该用户无法登录系统



【修改密码】修改用户密码

点击修改密码→输入新密码→确定

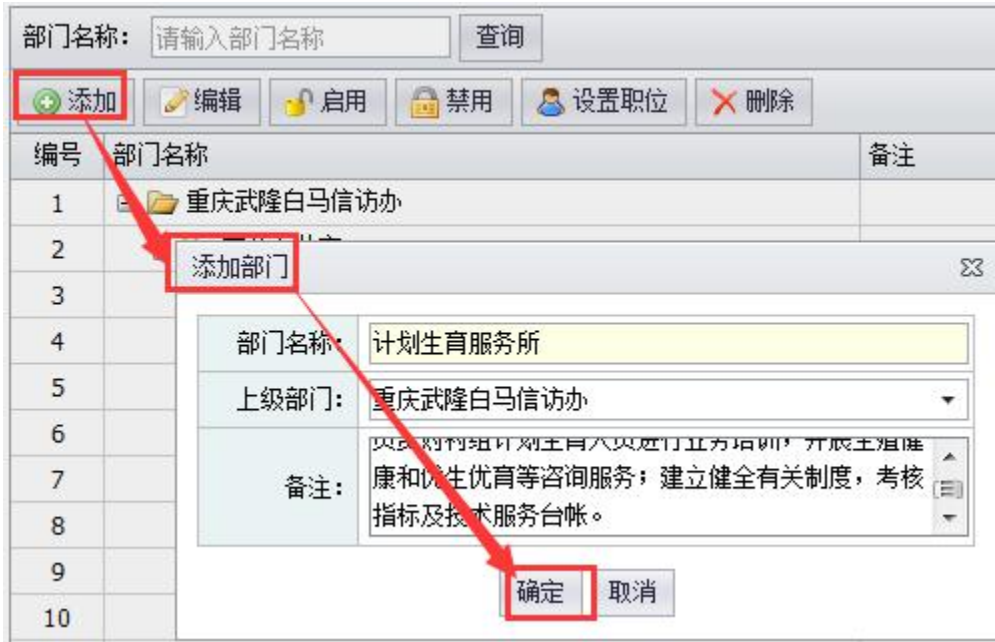


9.1.2 部门管理

针对单位部门的增删改查等操作

【添加】添加部门

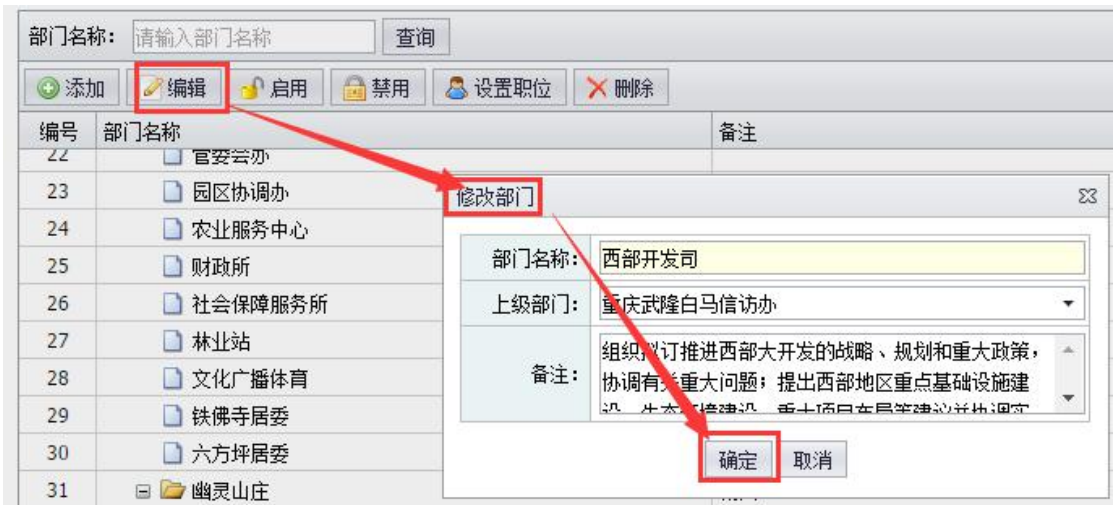
添加→添加部门信息→确定



如果该部门下面还有部门操作一样

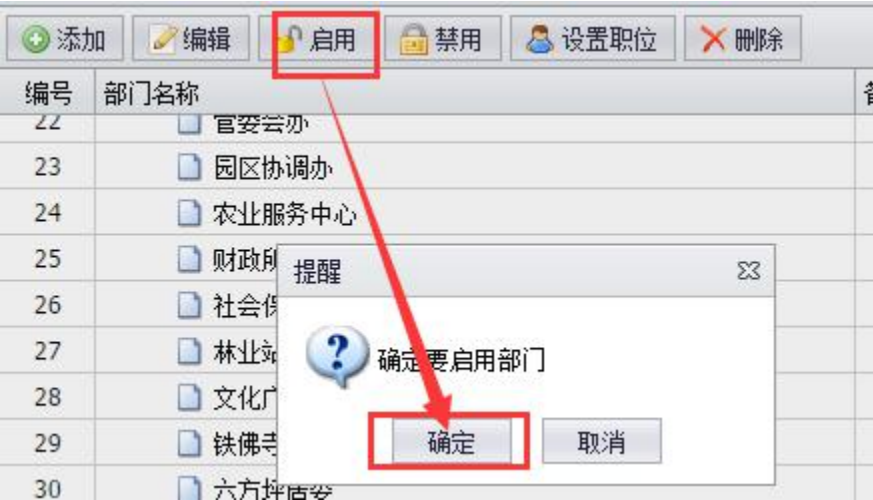
【编辑】修改部门信息

编辑→修改部门信息→确定



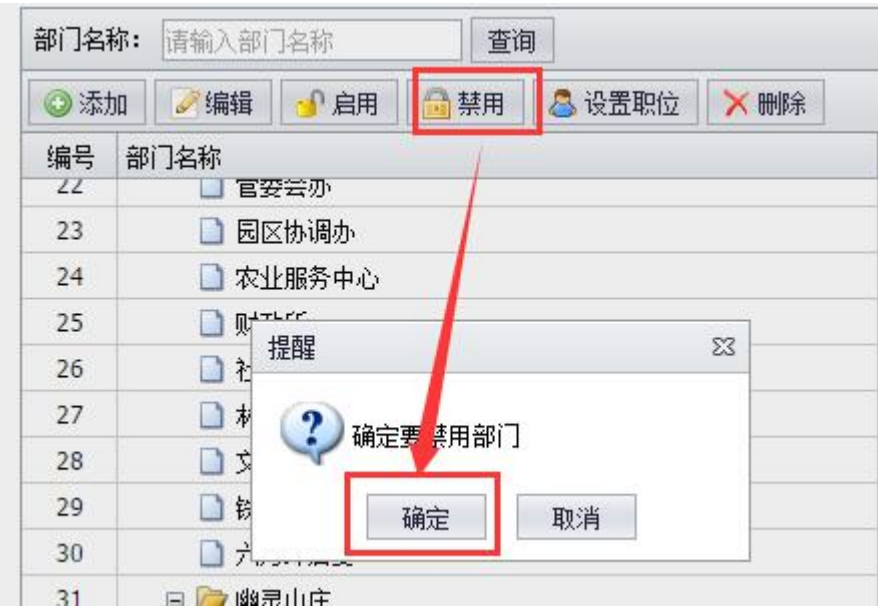
【启用】

点击启用，启用该部门



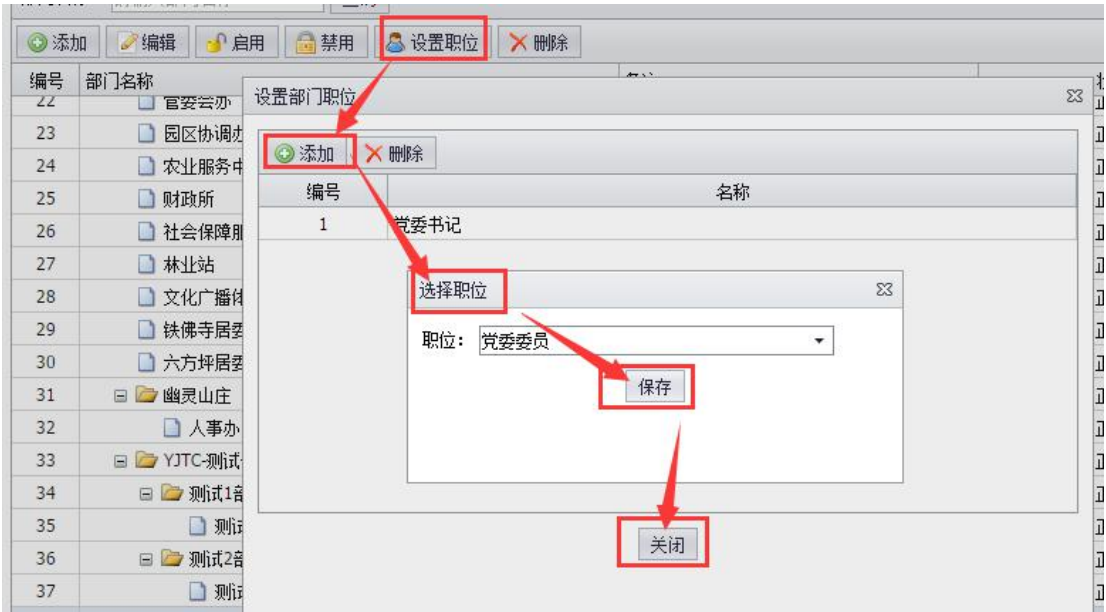
【禁用】禁用部门

点击禁用，禁用过后该部门的用户无法登录系统

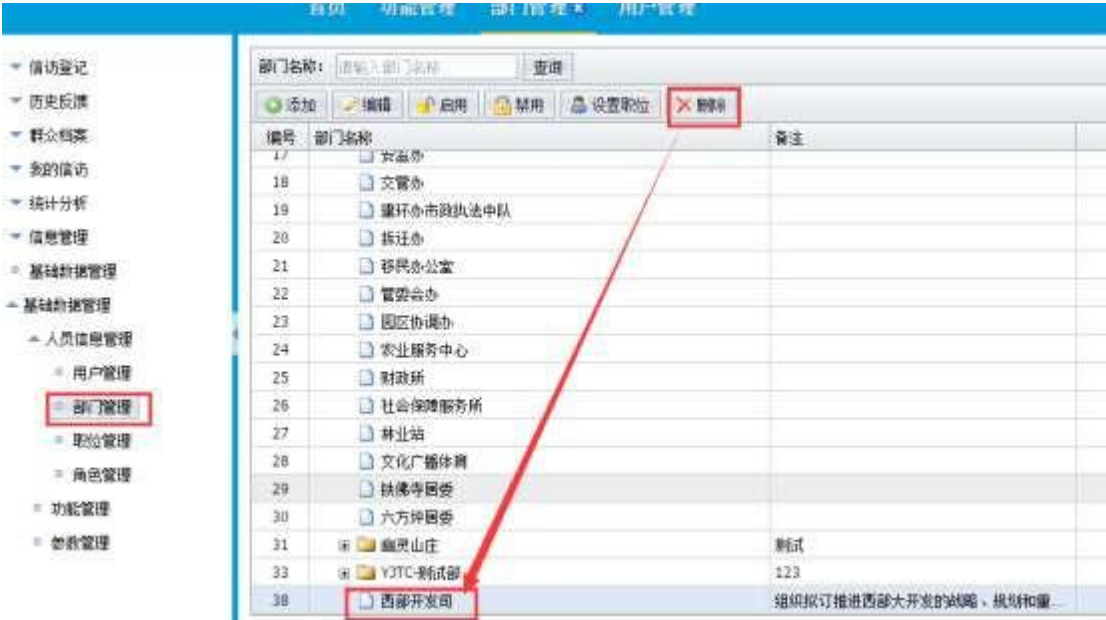


【设置职位】设置该部门下职位

设置职位→添加→选择职位→保存→关闭



【删除】删除该部门

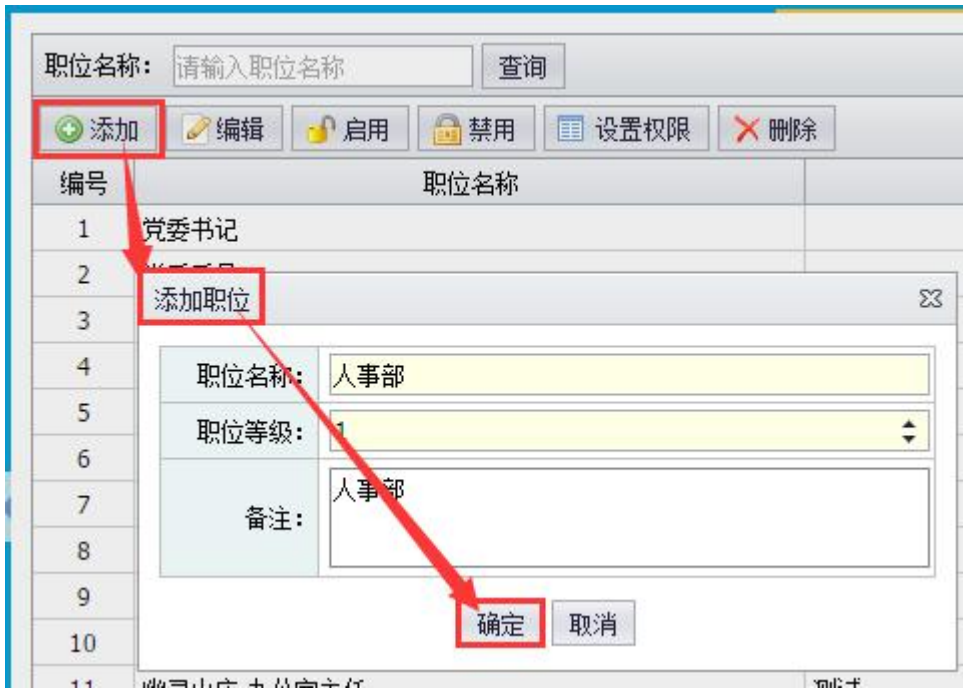


9.1.3 职位管理

对部门下的职位增删改查等操作

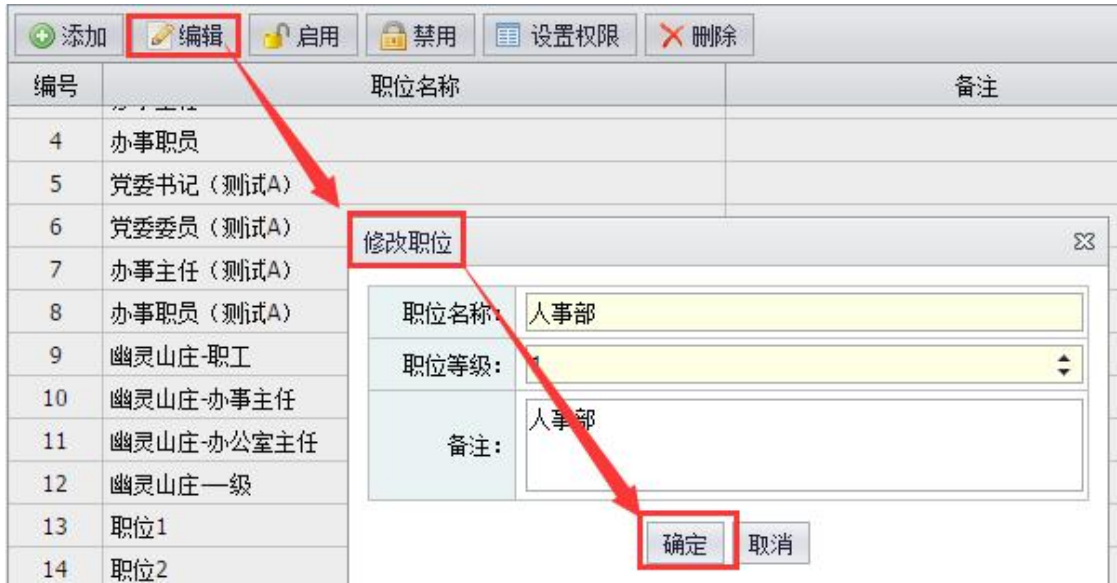
【添加】

添加→添加职位→确定



【编辑】

编辑→修改职位→确定



【启用】

启用→确定



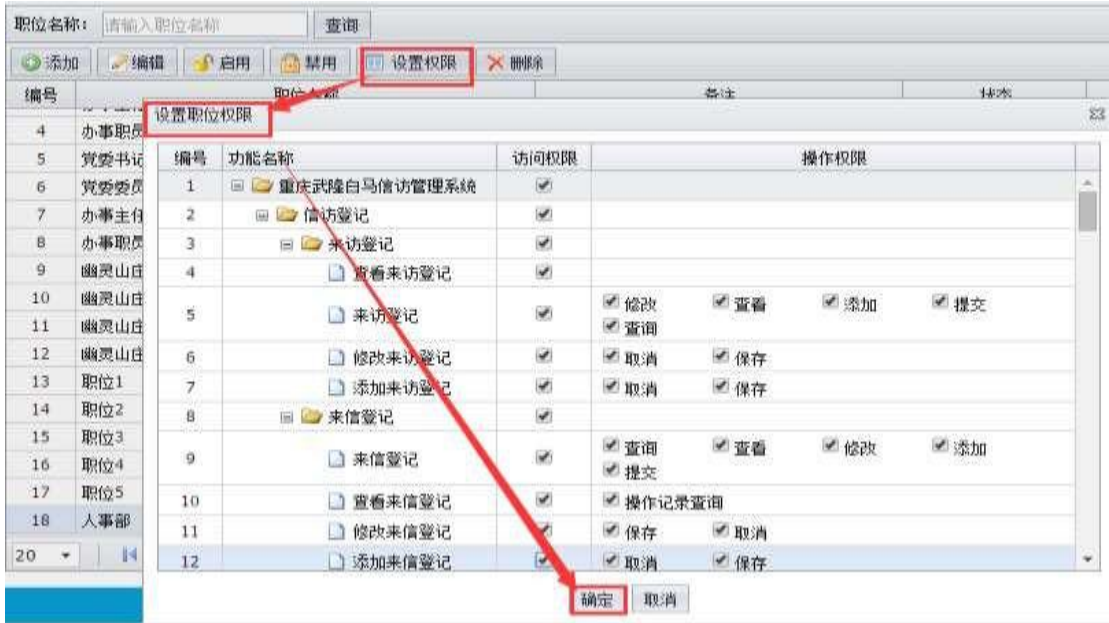
【禁用】

禁用→确定



【设置权限】

设置权限→勾选该职位权限→确定



【删除】删除该职位

删除→确定



9.1.4 角色管理

针对角色增删改查等操作

【添加】

添加→添加角色信息→确定

角色名称:

查询

+ 添加

编辑

启用

禁用

设置人员

删除

编号	角色名称
1	办事职员角色
2	幽灵山庄一书记
3	测试AAA

添加角色

角色名称:

备注:

确定

取消

【编辑】

编辑→修改角色信息→确定

角色名称:

查询

+ 添加

编辑

启用

禁用

设置人员

删除

编号	角色名称
1	办事职员角色
2	幽灵山庄一书记
3	测试AAA
4	超级管理

修改角色

角色名称:

备注:

确定

取消

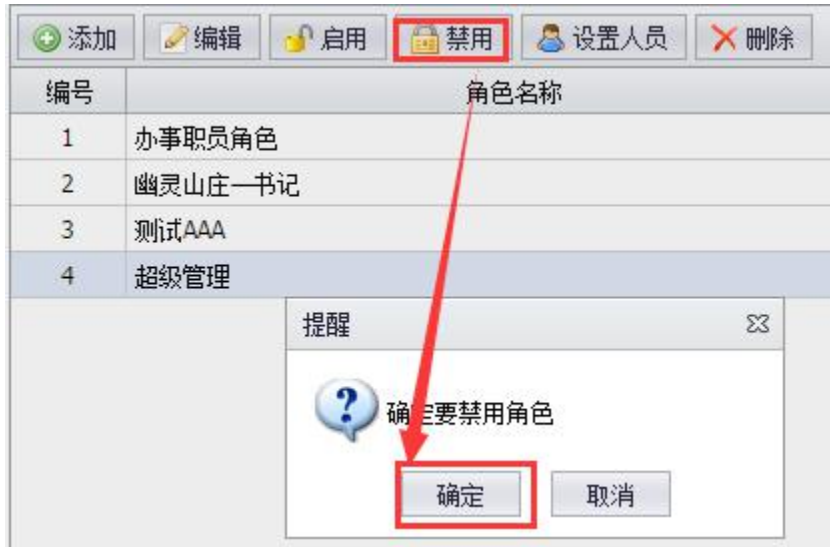
【启用】启用该角色

启用→确定



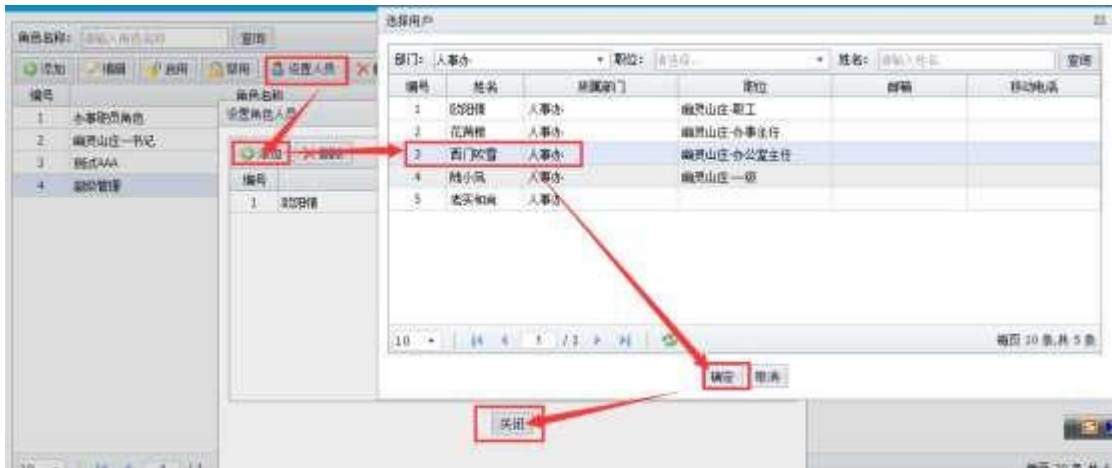
【禁用】禁用该角色（该角色下有用户不能进行禁用）

禁用→确定



【设置人员】设置该角色下人员

设置人员→添加→选择人员→确定→关闭



【删除】删除该角色（该角色下有用户不能进行删除）

删除→确定

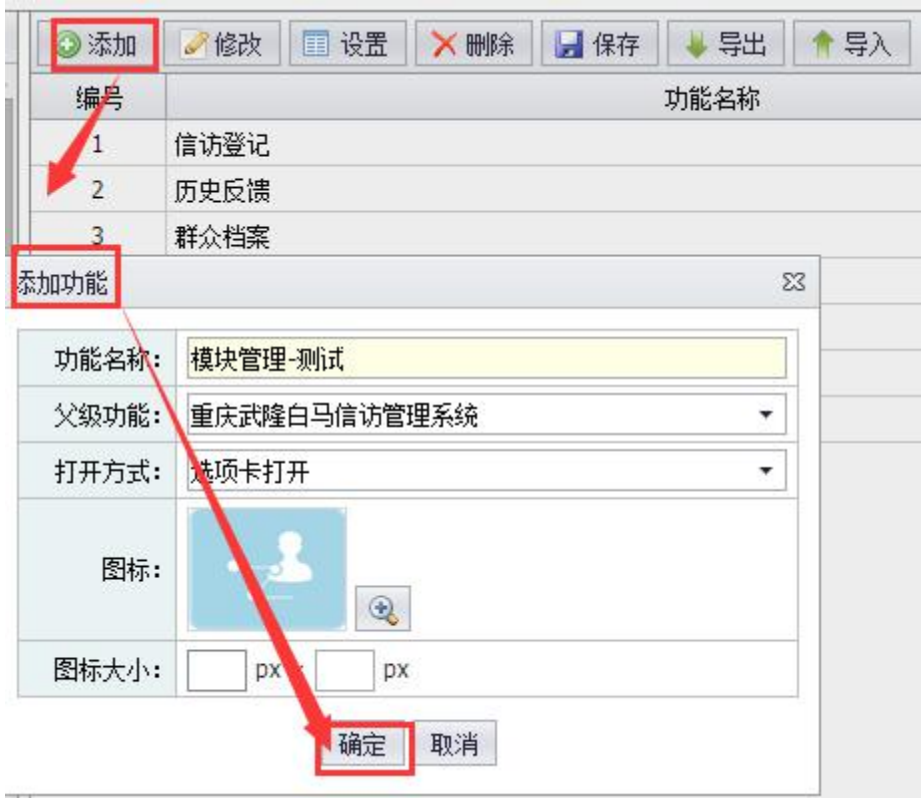


9.2 功能管理

针对系统菜单树增删改等操作

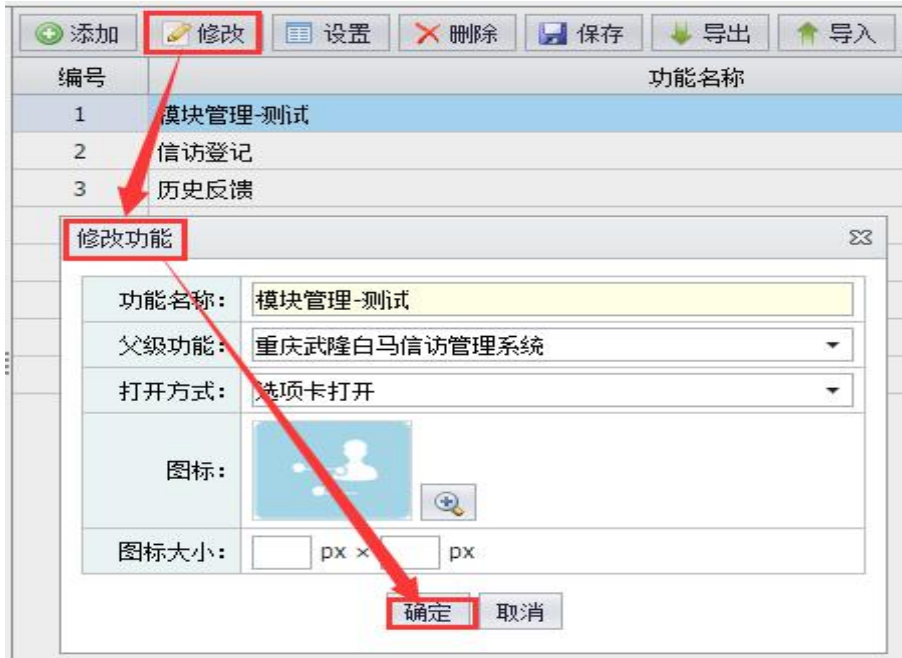
【添加】功能模块

添加→添加功能模块信息→确定



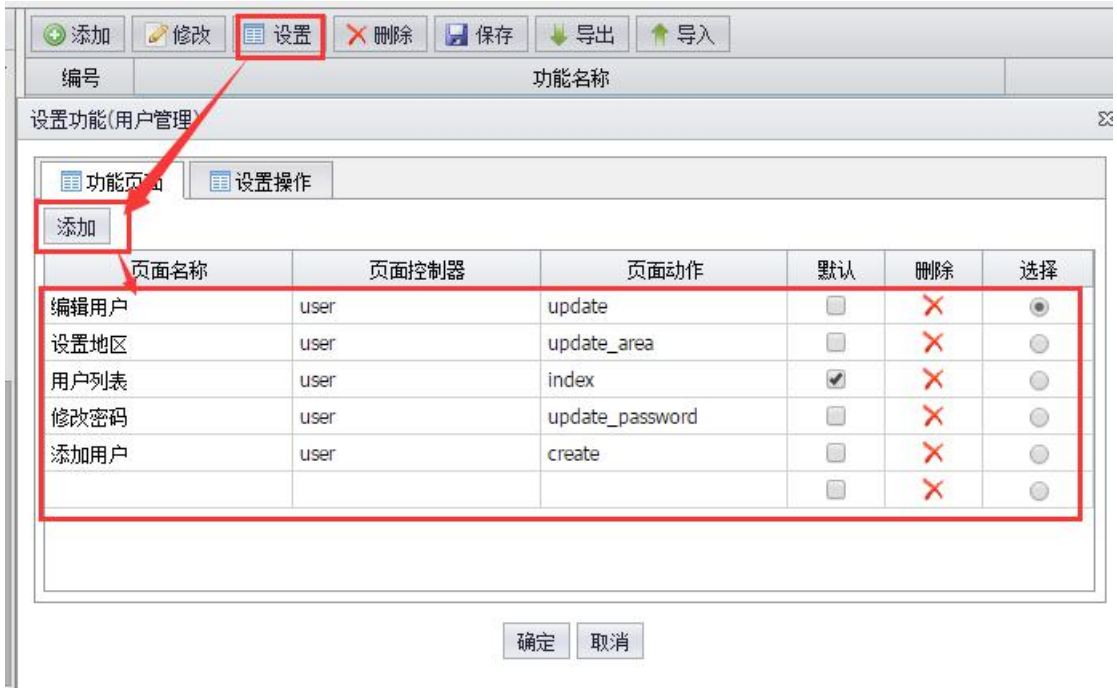
【修改】修改模块信息

修改→修改功能信息→确定



【设置】设置该模块功能页面

设置→添加→添加页面信息



设置操作页面

设置操作页面→添加→添加信息→确定



【删除】删除该功能模块

删除→确定



【保存】保存功能模块排序号

修改排序号→保存

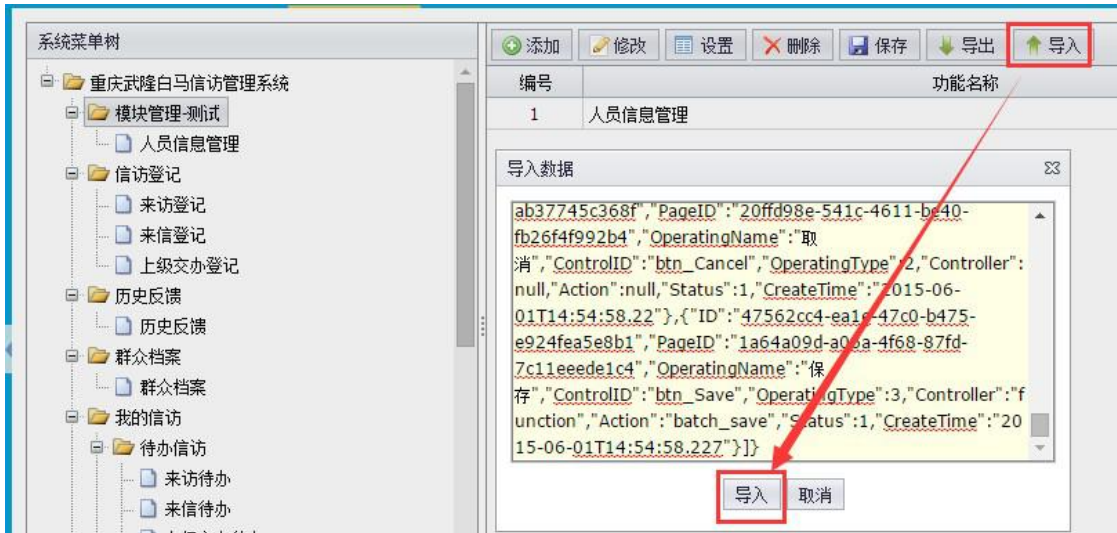


【导出】导出该模块代码



【导入】导入模块

点击导入→导入



在那个模块下导入就在该模块下面显示

