

淮南市重点工程建设管理中心文件

淮重建管〔2022〕48号

关于印发《淮南市重点工程建设管理中心 信访工作规定（试行）》的通知

中心各科室：

经党组会研究同意，现将《淮南市重点工程建设管理中心信访工作规定（试行）》印发给你们，请认真贯彻执行。

2022年8月9日

淮南市重点工程建设管理中心 信访工作规定（试行）

为贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，落实省、市领导对信访工作的要求和部署，为企业纾困，为民解忧，提高我中心信访工作质量，优化信访工作流程，加快构建“党建+信访”、“清单+闭环”、“倒查+问责”、“专项整治+系统治理”的信访工作“四加机制”，按照《信访工作条例》和有关政策文件精神，结合我中心工作实际，制定《淮南市重点工程建设管理中心信访工作规定（试行）》。

一、指导思想

中心信访工作坚持以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，牢记为民解难、为党分忧的政治责任，坚守人民情怀，坚持底线思维、法治思维，服务党和国家工作大局，维护群众合法权益，化解信访突出问题，促进社会和谐稳定。

二、组织领导、工作职责及分工

成立中心信访工作领导小组，明确人员组成及职责。

中心信访工作遵循党的领导，党政同责，一岗双责，分工负责，谁主管、谁负责的原则。

中心主要领导是信访工作第一责任人，全面领导中心信访工作；信访工作专职分管领导负责主持中心日常信访工作，带头落实国家、省、市相关信访文件精神和要求，组织、参加相关信访工作会议和接访活动；各分管领导负责协调、带领和指导所分管

科室办理相关信访工作。

中心办公室为中心信访工作的牵头科室，负责督促承办科室按期办结所承办信访事项；各科室为办理信访工作的责任主体，负责办理中心信访牵头科室转办的信访事项和其他信访工作。

三、信访事项办理流程

（一）信访事项的签收与受理

安徽省信访信息化综合平台转办的信访事项，由中心办公室于 24 小时内决定是否签收。对不应由本中心签收的，应当立即联系市信访局，说明理由，经同意后退回。

办公室签收交办信访事项后，应于当日经公文流转程序将其转交承办科室，承办科室于 3 日内决定是否受理，并向信访人出具《受理告知书》、《不予受理告知书》或《不再受理告知书》

（告知书内容应包含承办科室领导及具体经办人的姓名、职务及联系方式），填写送达回证。告知书及送达回证应于出具当日交办公室上传平台系统。

对于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信访事项，承办科室可以依据《信访工作条例》，选择不予受理。

对平台转办致省、市委主要负责同志来信事项，办公室应在系统内即日签收，呈送中心主要领导批示后，转承办科室办理。

其他来信、来访、电话信访等形式信访事项，由办公室核实登记内容后，参照安徽省信访信息化综合平台信访转办件受理流程办理。

节假日期间遇群众来访、电话信访，由值班人员负责登记、受理、交办信访事项，重要信访事项应即时向相关领导汇报。

（二）信访事项的处理与答复

安徽省信访信息化综合平台信访转办件，已确认受理的，遵循以下规定办理：

1、对平台转办致省、市委主要负责同志来信事项，承办科室应于1个工作日内联系或走访信访人，固定诉求，2个工作日内出具相关文书资料交办公室上传平台系统，原则上30日内办结，并向信访人出具《信访事项处理意见书》，填写送达回证。对上级领导有明确批示、要求汇报办理结果的，按批示要求执行。

2、对平台转来的诉求简单明了的信访事项转办件，可适用《淮南市“最多投一次”网上信访工作机制（试行）》规定，简化程序，缩短时限，由承办科室按照“接诉即办，马上就办；领导领办，部门主办；线上受理，实地办理；全程跟踪，务求实效”的办理原则进行办理，原则上30日内办结，并向信访人出具《信访事项处理意见书》，填写送达回证。

3、对平台转来其他来自国家信访局、省信访局、市信访局转办件，信访条例规定60日内办结，为提高工作效率、提升群众满意度，要求信访承办科室30日内办结，并向信访人出具《信访事项处理意见书》，填写送达回证。

4、如因情况复杂不能于30日内办结，承办科室需及时向相关领导汇报，最多不超过60日内办结。

5、承办科室对交办的信访事项应在认真调查核实的基础上提出明确的处理意见，形成《信访事项处理意见书》。处理意见必须真实具体、规范统一，严禁答非所问、避重就轻，杜绝“正在联系处理中”“已解释”等过于简单敷衍的回复，涉及法律相关，可联系中心法律顾问给出意见。

6、处理意见材料经承办科室领导和中心分管领导或中心主要领导审签后，应即日书面反馈办公室，由办公室按照省、市信访

局通知要求，将相关办理文书资料完整、准确、及时的统一报送相关部门或上传平台，对账销号。

（三）信访事项的满意度调查及回访

信访事项的承办科室在向群众送达《信访事项处理意见书》时，应请群众填写《信访事项满意度调查表》，征求群众的意见建议，力争取得群众满意。

信访事项办结后，要求回访、群众参评的，承办科室应及时回访群众，填写回访记录表交办公室，并积极引导群众参评。

（四）其他平台交办事项

其他平台交办事项办理流程参照信访事项办理流程，按照《淮南市群众投诉即办工作方案》要求办理，具体要求如下：

1、**市长热线平台信访转办件办理。**自办公室交办之日起，依照《安徽省 12345 政务服务便民热线管理暂行办法》要求，承办科室要在 1 个工作日内启动核实程序，与诉求群众进行沟通联系，详细了解相关诉求，告知诉求人受理情况和承办单位联系方式。咨询类交办件原则上 3 个工作日内办结，非咨询类交办件原则上 10 个工作日内办结，法律法规规章等另有规定的从其规定，但应动态反馈办理进展情况。为提高工作效率、提升群众满意度，要求在办结期限内提前 2-5 日办结，并及时联系群众反馈结果。对办理难度大、规定时限内不能按时办结的事项，承办科室要及时与办公室对接沟通，提出延期申请。

2、**省、市委书记信箱信访转办件办理。**自办公室交办之日起，承办科室要在 1 个工作日内启动核实程序，与诉求群众进行沟通联系，详细了解相关诉求，告知诉求人受理情况和承办单位联系方式。对于反应的诉求，能当日解决的，当日解决；当日解决不了的，尽快拿出解决方案，3 个工作日内答复，原则上应自接到诉

求之日起 10 个工作日内办结；法律法规规章等另有规定的从其规定，但应动态反馈办理进展情况。为提高工作效率、提升群众满意度，要求按平台规定办结期限提前 2 日办结并联系群众反馈结果。

3、**四送一服平台信访转办件办理。**查清事由，在平台规定时间内提前 2 日办结，并反馈结果。

4、**中心网站留言及来人、来电、来信信访件办理。**自转办之日起，5 日内办结。

四、信访工作要求

（一）信访事项按照“三到位一处理”原则进行办理，即“诉求合理的解决到位、诉求无理的思想教育到位、生活困难的帮扶救助到位、行为违法的依法处理”。

（二）信访事项办理应当恪尽职守，秉公办事，查明事实，分清责任，加强教育疏导，及时妥善处理，不得推诿、敷衍、拖延。

（三）信访工作人员与信访事项或信访人有直接利害关系的，实行回避制度。

（四）不得将信访人的检举、揭发材料及有关情况透露或者转给被检举、揭发的人员或单位，落实信访工作保密制度。检举、揭发类信访件由中心纪检监察人员参与办理。

（五）重大、复杂、疑难的信访事项，可要求中心法律顾问参与办理，给出意见建议。必要时可向中心信访工作领导小组提出会商、合法性审查、听证会申请（参照《淮南市人民政府办公室关于贯彻落实安徽省信访事项听证办法的实施意见》）。

（六）请求事实清楚，符合法律、法规或者其他有关规定的信访事项，应予以支持；请求事由合理但缺乏法律依据的信访事

项，应当作出解释说明；请求缺乏事实根据或者不符合法律、法规、规章或者其他有关规定的信访事项，不予支持。

（七）信访事项办理务求实效。力求避免化解方法单一，沟通简单粗暴，闭环管理不到位，虽程序上办结但实体问题未解决，群众心结未打开，政策解释不到位，思想疏导不用心等问题。

（八）信访处理意见书由承办科室工作人员负责起草，应当包括信访人投诉请求、事实和理由，处理意见、法律依据及救济途径等。

（九）信访事项作出处理意见书并送达后，信访人可以申请复查，对复查意见不服，可提出复核。信访人对复核意见仍不服，仍以同一事实和理由提出投诉请求的，不再受理。

（十）对依法终结的信访事项，应当做好信访人的疏导、教育、矛盾化解和帮扶救助工作。

（十一）对涉法涉诉信访事项，要积极引导群众通过司法途径维护自身合法权益。

（十二）办公室通过督查、回访等形式，对信访案件办理情况进行跟踪、检查。

五、激励和问责

将信访工作作为培养和考核干部的渠道之一，纳入中心年度考核工作之中。对于在信访工作中作出突出成绩的，在年终考核评先评优、干部选拔任用及职称评聘中，同等条件下可优先考虑。

存在下列情形的，依法依规问责：

- （一）对收到的信访事项不按照规定登记的；
- （二）对属于其职权范围的信访事项不予受理的；
- （三）未在规定期限内书面告知信访人是否受理信访事项的；
- （四）推诿、敷衍、拖延信访事项办理或者未在规定期限内

办结的；

（五）对事实清楚，符合法律、法规、规章或者其他有关规定的投诉请求未予支持的；

（六）对待信访人态度恶劣、作风粗暴的；

（七）在处理信访事项过程中吃拿卡要、谋取私利的；

（八）对规模性集体访、负面舆情等处置不力，导致事态扩大的；

（九）对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息隐瞒、谎报、缓报，或者未依法及时采取必要措施的；

（十）将信访人的检举、揭发材料或者有关情况透露、转给被检举、揭发的人员或者单位的；

（十一）打击报复信访人的；

（十二）其他不履行或者不正确履行信访事项处理职责的情形。

六、本规定自印发之日起施行。