

九城管字〔2021〕21号

关于印发《九江市城市管理局信访工作规程》 的通知

机关各科室、局属各单位：

为进一步规范局信访工作，解决信访办理中存在的若干问题，经研究决定，现将《九江市城市管理局信访工作规程》（修订版）印发给你们，请结合工作实际认真贯彻落实。

附：信访处理流程图

九江市城市管理局

2020年2月1日

九江市城市管理局局信访工作规程

（修订版）

第一章 总 则

第一条 为了加强市城管局信访工作，保持同人民群众的密切联系，保护信访人合法权益，维护信访秩序，根据《信访条例》，结合我局信访工作实际，制定本规程。

第二条 本规程所称“信访”，是指人民群众通过信函、走访、电话、短信及网络平台（省信访服务中心平台、省市“五型”政府建设社会监督平台、省市委民声通道、政务服务互动管理平台、我为九江献一策），反映与市城管局工作职能或队伍建设及管理机制相关的投诉、申诉、举报、意见、建议等。

第三条 市城管局及下属各单位应按照本规程认真组织信访工作，处理来信来电和网上诉求，接待来访群众，对信访人提出的投诉、申诉、检举、意见和建议进行研究，及时、正确处理信访人反映的问题。

第四条 市城管局信访工作坚持统一领导，分工负责，属地管理，对口处访，谁主管谁负责，依法、及时解决问题与疏导教育相结合的原则。各单位应当按照职责分工组织信访工作，使信访工作制度化、规范化，充分发挥其联系群众、反馈民意、民主监督、化解矛盾的作用。

第五条 市城管局信访工作实行主要领导负责制。各科室、

各单位主要负责人应当加强对信访工作的领导，批阅来信，接待来访，听取信访工作汇报，指导、督促本单位信访工作。

第六条 市城管局信访工作机构及其工作人员应当切实履行职责，及时协调处理群众来信，接待群众来访，不得推诿、敷衍、拖延。

具体办理信访事项的单位及其工作人员应当贯彻党和国家各项方针政策，严格依法办事，妥善处理信访事项。

第七条 市城管局信访工作应当保护信访人合法权益。对投诉、检举及反映问题的信访人个人信息予以保密；涉及举报本局工作人员违法违纪的信访事项，应当由被举报单位上一级机关或有关部门查证，不得将举报信或举报内容转交或泄漏给被举报单位和个人。

第二章 信访工作机构职责

第八条 市城管局设立信访工作领导小组（以下简称领导小组），全面负责市城管局信访工作。局长任领导小组组长，分管领导任领导小组常务副组长，副局长任领导小组副组长，机关各科室、局属各单位主要负责人任领导小组成员。主要职责如下：

（一）贯彻执行党和国家有关信访工作方针、政策和法律、行政法规，监督落实局信访工作规章；

（二）指导、督办市委市政府及相关部门批转的信访事项；

（三）研究、分析市城管局信访工作情况及信访形式，制定相关措施；

(四) 协调处理重大或异常信访事件。

第九条 市城管局信访工作领导小组办公室(以下简称信访办)是领导小组的办事机构,设在城管局办公室,负责落实领导小组布置的各项任务,承办日常信访工作事项。局办公室主任任信访办主任,局办公室工作人员及机关各科室、局属各单位信访联络员为信访办成员,各单位按照业务分工,各负其责,具体承办有关信访事项。主要职责如下:

(一)局信访办公室主要职责:

1.负责本局信访工作的接待、登记、受理、核查、督办和办理情况的反馈工作;

2.按照职能分工,向局内相关单位交办信访事项,并协调、催办、检查,必要时配合了解信访事项情况;

3.登记信访事项,公布信访事项处理进程及结果(举报类除外);

4.协调办理市委、市政府及有关单位交办的信访事项;

5.督促办理局领导批示的信访事项;

6.对局各单位信访工作进行业务指导;

7.依法依规提出对违反本办法有关规定责任人的问责处理建议;

8.年终向领导小组提交年度工作报告,主要内容包括:受理信访事项的数据统计、信访事项涉及领域及被投诉较多的单位;转办、督办情况;信访事项办理情况;提出完善和改进信访工作的意见建议;

9. 对信访文件、原始资料等进行整理存档。

(二) 机关各科室、局属各单位信访联络员主要职责：

1. 受理局信访办安排的有关信访事项；

2. 按照职能区分和对口处访的原则接待并处理来局上访事项；

3. 研究、处理信访人提出的信访诉求；

4. 向局信访办书面回复信访人信访事项的办理情况、处理意见及结果反馈情况；

5. 组织研究、分析信访中反映的情况，提出完善和改进工作建议；

6. 及时清理本单位承办的信访材料，将收集、整理后的相关材料返回局信访办归档（各单位可根据需要留存原信复印件）；

第三章 处 访

第十条 信访事项处理：

(一) 接收登记。对不属于我局职责范围的事项，信访办应当报告分管领导同意后作出不予受理决定，按来源渠道退回，或直接告知信访人。对属于我局职责范围的事项，认真登记信访人姓名、工作单位(或家庭地址)、信访时间和主要内容。

(二) 转办。对于受理的信访事项，局信访办按照来信来访内容和局内各单位职责分工草拟办理建议，报经局领导领导审批后转有关科室、大队、下属单位办理。需两个以上单位共同办理的，由局信访办明确主办单位和协办单位。

(三) 承办。局各单位信访联络员收到信访办转交本单位办

理的信访事项，应当立即向科室负责人(或单位负责人)报告，指定专人办理。承办人应当恪尽职守，依法办事。承办人员可以电话联系、约见、走访信访人，听取信访人陈述情况。承办人员可以运用咨询、教育、协商、调解等方法办理信访事项。对于重大的信访事项，可以采取主要领导走访制。

(四) 核查。各单位受理信访事项后,应及时指派专人负责,本着实事求是原则,认真组织调查核实,必要时应提供调查笔录,图片影像资料,相关材料复印件等,作为核查印证。

(五) 答复。信访件经办理后,事实清楚,结论正确,处理符合法律、法规和政策,手续完备,方可作为办结信访件,信访办要坚决把关信访回复各要素是否完备,不完备的一律退回重办。对署实名的信访件,必须要有实名举报人签收和见证人签字,否则一律退回。按照法律法规或者当前实际情况,无法满足信访人信访要求,经沟通确实无法取得信访人签字的,注明拒签原因,并要有见证人的签字认证。信访事项原则上应当在规定的时间节点内办结;情况复杂的,经领导小组领导批准,可以适当延长办理期限,但延长期限不得超过30日,并告知信访人延期理由。信访办对信访回复件审核合格后,按要求报上级督办机关。

(六) 归档。在信访件办结后,局信访办要按照信访工作的有关规定立卷归档,严禁将信件及相关材料泄漏或遗失。信件一般按年度归档,需要归档的信访材料包括:信访件的原件或摘要材料,领导批示的阅示件或其他领导批示的文件,调查报告和处理结论,有关证据材料等。

第十一条 接待群众来访：

(一)热情接待。对信访人采用走访形式来我局提出信访事项的，由信访办统一在局信访接待室接待。如来访人直接向其他科室反映的，接待人员应落实好首问负责制，对属本科室职责范围的，能当场答复的应当场答复，不能当场答复的应向来访人说明理由，登记好来访人信息及时向科室负责人汇报，并将相关书面资料交局信访办统一存档，由局信访办督促落实；对不属本科室职责范围的信访事项，接待人员应指引来访人到局信访办处理。

(二)明确接待单位。按上访人反映的问题和职责分工由信访办通知有关单位负责接待，对重大以及涉及到几个单位的问题，由信访办根据实际提出牵头办理建议，报经局领导同意后通知相关接待单位，有关单位在接到通知后要迅速派人接待信访人，不得推诿、延误。

(三)认真记录。接待单位在接待中要耐心听取来访群众的陈述，了解问题要点和来访人基本要求，如实记录，并把记录下来问题和要求向来访人复述一遍。

(四)解释和答复。对于群众来访中反映的问题，能当场解答的应即时解答清楚，不能当场解答的承诺办结时限，核查办结在承诺时限内答复上访人。接访过程中，要依法依规，把握政策，不失原则，既要重视解决实际问题，又要注意做好耐心细致的思想工作。不属我局工作职能或主管业务范围的，建议其到有关部门反映。

(五)认真处理集体上访。各单位要高度重视并妥善处理 3 人

以上的群众集体上访，除按正常接访程序接待外，应予以劝解、疏导，并报告分管领导。对于多人采用走访形式提出信访事项的，应要求其推选代表，代表人数不得超过5人，同时应注意不影响机关正常办公秩序。

第四章 信访包案

第十二条 对群众到市以上党政机关上访或在公共场所集结反映重要信访问题、市级及以上领导或局主要领导批示交办的信访案件、经媒体多次曝光或重要媒体（党政机关报或有重要影响力的网络媒体）负面报道、规定时限内未回复经催办无果的案件、重复上访和其它信访热点、难点问题等重要信访案件实行包案责任制。

（一）一个案件由一名局分管领导包案、一名业务科室负责人督办、一名责任单位分管负责人作为责任人承办，组成一个包案工作班子，一包到底；

（二）包案要做到五包，即：包掌握情况、包教育疏导、包稳控管理、包解决化解、包息诉息访；

（三）对于包案的信访案件，责任人要将案件发生的原因、目前已采取的措施及成效、问题解决意见整理汇总，向包案领导汇报；

（四）包案领导对所包案件要亲自组织协调，整合资源，深入基层，带案下访，组织研究制定处理方案，督促责任单位采取有效措施，认真办理并及时回复；

(五) 责任单位须按规定的时限办结回复，如未能在时限内办结，须向包案领导、并由包案领导向局主要领导汇报情况，并及时告知信访人延期理由和延期期限。

第五章 奖 惩

第十三条 各单位的信访工作情况纳入年度目标考核内容，作为评先评优的依据之一。

第十四条 在处理信访过程中有下列情形之一的，报局信访工作领导小组，按有关规定追究责任。

(一) 对信访件有办理责任而拒绝办理或者拖延推诿、久拖不办，超过办案时限的；

(二) 对上级机关责成办理并要求报告结果的信访件，不按时报告处理结果，不按时书面答复信访人又不说明情况的，不按规定程序和要求回复又无正当理由的；

(三) 因执法不当或工作失误，又未及时妥善调处，造成严重不良影响，或群众集体越级上访的。

第六章 附 则

第十五条 局指挥中心受理的来电投诉按本规程自行受理、登记、转办、反馈，可参照本规程制定具体的实施细则。

第十六条 局属单位直接受理的信访事项，可参照本规程制定具体的实施细则。

