

舒城县扶贫开发领导小组文件

舒扶贫〔2019〕53号

舒城县扶贫开发领导小组关于印发《舒城县涉贫信访事项办理工作规程（试行）》的通知

各乡镇党委、政府，开发区工委、管委，万佛湖管委会，县直各单位：

《舒城县涉贫信访事项办理工作规程（试行）》已经县扶贫开发领导小组会议研究通过，现印发给你们，请遵照执行。

舒城县扶贫开发领导小组

2019年11月7日

舒城县涉贫信访事项办理工作规程（试行）

为进一步推动涉贫信访办理工作规范，建立健全涉贫信访办理工作机制，提高涉贫信访办理工作质量、效率及公信力，结合工作实际，制定本规程。

一、信访来源分类

涉贫信访事项包括：省、市级 12317 监督举报平台接处的群众来电（以下简称“Ⅰ类信访件”）；省、市级领导批办、主任信箱、网站留言、省市级信访局等其他省市级相关单位转办的信访件（以下简称“Ⅱ类信访件”）；县级接处的群众来访来电来信、县领导批办、网站留言、县信访局等县级相关单位转办的信访件（以下简称“Ⅲ类信访件”）。

二、信访登记受理

对于通过来信、来电、来访、网上信访提出的信访事项均应客观、准确、及时分类登记，单件交办，专人负责。

（一）Ⅰ类信访件。主要受理环节：从 12317 监督举报网上系统平台导出信访工单，根据工单信息对信访人的主要诉求、反映的情况、提出的意见建议以及相应的事实、理由及信访过程等准确录入，由局分管领导签批后，进行转办或交办。

（二）Ⅱ类信访件。主要受理环节：对信访件进行签收，根据内容对信访人的主要诉求、反映的情况、提出的意见建议以及相应的事实、理由及信访过程等准确录入，由局分管

领导签批后，进行转办或交办。

（三）Ⅲ类信访件。主要受理环节：来信来电类：签收信件，接听电话记录主要诉求，由局分管领导阅批后，进行转办或交办。来访类：接待来访人员，记录主要诉求，由局分管领导阅批后，对信访件转办或交办。

三、分类转办、交办

（一）办理分类

根据信访人的诉求内容，研判提出分类处理意见。

1.咨询、意见建议、其他类信访件。一般事项即问即答（来访来电）或电话答复（来信，网站留言）；重大或特殊事项，按照Ⅲ类信访件办理，在7个工作日内给予答复。

2.求决类信访件。ⅠⅡ类信访件，按照省市级要求办理，Ⅲ类信访件，由局分管领导阅批后，进行转办或交办。所有信访件要求每件必办，每办必复。

3.申诉类信访件。ⅠⅡ类信访件，按照省市级要求办理，Ⅲ类信访件，由局分管领导阅批后，进行转办或交办。所有信访件要求每件必办，每办必复。

4.举报类信访件。ⅠⅡ类信访件，按照省市级要求办理，Ⅲ类信访件，由局分管领导阅批后，进行转办或交办。实名举报应隐去举报人关联信息再进行分办。

（二）呈报审签

Ⅰ类信访件，督查考核股逐件打印系统工单并制信访

记录表单，将工单及表单呈请局分管领导签批。Ⅱ类信访件将省市级交（转）办单呈请局分管领导签批。Ⅲ类信访件，督查考核股逐件制信访记录表单，呈请局分管领导签批。

四、实地核查

（一）办理时限

ⅠⅡ类信访件，根据省市级要求的办理时限在规定的时限内办结。Ⅲ类信访件，交由乡镇扶贫工作站办理的，需在7个工作日内限期报结。

（二）核查程序

由本级核查办理的信访件，一般依照以下程序（举报类信访件仅履行前4项程序）：

1.督查考核股安排核查人员（至少2人）比对扶贫开发信息系统，前往信访人（被举报人）所在村；

2.核查人员向信访人（联名信访为信访代表，下同）面对面了解情况；

3.核查人员走访信访事项关联人或被举报人；

4.核查人员经信息比对、外围调查取证、入户走访核查等方式得出核查结论，形成书面的调查报告（参考版式另附）；

5.核查人员根据核查的情况，向信访人进行反馈。对需要给予书面反馈的，应出具《信访事项处理意见书》（参考版式另附）；

6.如信访人认可反馈的核查结论，在《涉贫事项办理结果送达签收回证》上签署意见及签名确认，如通过电话、短信等方式反馈，由信访人指定他人代签。如信访人拒签，核查人员了解其缘由后，重启办理程序。（送达签收过程中，至少二人送达，对代收、拒签情况备注，由见证人签字，并留存相关图片影像资料）；

交由乡镇扶贫工作站办理的信访件，乡镇扶贫工作站按照本级办理程序进行核查。

五、反馈结果

需报送省市级及需留存核查相关材料应包括以下 5 个方面：

1.与信访人面对面了解情况、征询意见的调查记录（调查人员及信访人签字确认）；

2.走访事件关联人及被举报人的访谈记录（调查人员及访谈人员签字确认）；

3.核查的书面调查报告；

4.经信访人认可并签收的《涉贫事项办理结果送达签收回证》；

5.其他相关佐证材料。

六、督查督办

（一）督查督办范围

对交由乡镇扶贫工作站办理的信访件，存在以下 6 种情

形的，督查考核股会适时安排人员督查督办：

- 1.重复访，10人以上联名信或集体访；
- 2.举报类、申诉类信访件涉及的对象较多或内容较为严重的信访件；
- 3.超时限未办结的信访件；
- 4.对调查属实的个案问题未能举一反三，深查细究；未能对反映的属实问题提出针对性的整改措施；
- 5.反馈的材料不全面的信访件；
- 6.督查考核股经研判后认为办理结果不符合政策要求，未逐人逐事逐项答复等办理质量不高的信访件。

（二）督查督办方式

- 1.随机回访督查（主要结合暗访，督查等中心工作）
- 2.专项回访督查（视信访件的办结质量）

七、纪律要求

1.工作人员要严格遵守各项工作纪律，依照《舒城县涉贫信访事项办理工作规程（试行）》相关规定及时办理信访事项。严禁以任何名义、任何形式删改信访数据，严禁滥用职权办人情案、关系案，严禁接受与职务行为有关的吃请和礼品礼金。

2.工作人员与信访事项有直接或间接利害关系，可能影响信访事项公正处理的，应当回避。

3.实名举报类信访件要保护信访人的隐私，严禁泄露信访

人的个人信息。因泄露信访人信息，导致信访人受到威胁、打击报复的，相关工作人员将承担相应责任。

附件: 1.涉贫信访调查报告参考版式

2.涉贫信访交办函（样版）

3.处理意见书参考版式

4.《涉贫事项办理结果送达签收回证》

附件 1

关于 XX 镇 XX 村 XXX(信访人姓名)XX 事项核查情况报告

县扶贫局：

接你局 X 月 X 日交办的关于 XX 事项的信访件，我站已安排 XXX、XXX 共 2 位同志通过 XX、XX、等方式实地核查，现将核查情况报告如下：

一、家庭基本情况

信访人（被举报人）XXX，家庭 X 口人，户主 XXX，男（或女），现年 X 岁，XXX 情况；其妻（或夫）XXX，现年 X 岁，XXX 情况；……（逐人说明年龄、就业就学情况，年收入等）

二、实地核查情况

就反映 XXX 问题，经核查：……

三、核查结论

综上所述，信访人反映的 XX 问题不属实（属实或部分属实）。下一步我们将采取 XX 措施。

（加盖乡镇政府章）

年 月 日

附件 2

关于交办 XX 户反映 XX 事项的函

XX 乡（镇）扶贫工作站：

X 年 X 月 X 日你乡（镇）X 村村民 XXX 来局（或来电）反映 XX 事项。

现将此信访件交办你站，请高度重视，及时调查核实并妥善处理，并于 X 年 X 月 X 日前将情况说明及处理结果报送至县扶贫局督查考核股。

舒城县扶贫开发局

年 月 日

舒城县 × × 镇人民政府

晓政函〔××××〕××号

签发人：×××

关于×××信访事项处理意见书

×××（先生/女士）：

您于××××年××月××日反映××××××××××（信访人反映问题概述，应包括问题发生的时间、地点，具体诉求等要素）。我×于××月××日受理，并发出受理告知书。您在规定期限内没有提出听证申请&（您于××月××日提出听证申请，听证结果：××××××××）。

经调查，×××××××（以下内容为对信访人反映问题的认定。

依据《×××××××》（法律法规政策会议纪要等规定）作出处理意见如下：

一. ×××××××。

二. ×××××××。

如不服本处理意见，可自收到本处理意见书之日起 30 日内向××××政府或××××单位提出复查申请，如逾期不提出复查申请，各级人民政府信访工作机构和其他行政机关不再受理。

（承办单位印章）

××××年××月××

附件 4

涉贫事项办理结果送达签收回证

送达文件	文件号： 文 号：
送达方式	
信访人（代表）姓名	
送达地址	市 县（市、县） 乡（镇） 村 村民组（自然村） 门牌号
送达时间	年 月 日 午 时 分
信访人（代表）签收意见	
信访人（代表）签字	
送达人签字	