

许昌市建安区乡村振兴局文件

建安振兴〔2022〕11号

关于印发《许昌市建安区乡村振兴局 信访工作制度（试行）》的通知

各乡镇扶贫办，局机关各股室、信息中心：

为加强全区乡村振兴部门干部能力作风建设，做好新形势下全区涉贫信访舆情工作，提高乡村振兴领域信访工作效率和案件办理质量，更好地解决群众的合理诉求，实现巩固拓展脱贫攻坚成果与乡村振兴有效衔接，推进平安许昌建设和“三无”创建工作，根据国家、省、市、区有关信访工作要求，结合乡村振兴领域工作实际，制定《许昌市建安区乡村振兴局信访工作制度（试行）》。现印发给你们，请认真执行。

2022年3月28日



许昌市建安区乡村振兴局信访工作制度

一、登记交办

（一）坚持“有访必登”。凡国家、省、市乡村振兴局交办、领导批示、信访部门或12345区长热线转办，以及区级巩固脱贫攻坚成果信访举报电话（0374—5111194）、手机短信、电子邮件（xcxfpb5115993@163.com）、来信、来访所反映的事项，均由区乡村振兴局综合股负责，及时将接访时间、信访人信息、主要诉求等相关情况进行登记并建立台账。

（二）实行“双交办”。坚持“有登必办”。凡录入台账的信访事项全部由区乡村振兴局牵头，及时发送至涉及乡镇了解、核实情况并协助进行办理。同时，分类转至相关行业部门或区乡村振兴局相关业务股室、信息中心协助办理。

（三）坚持分级办理。对省级及以上重点交办件，积极配合协助市乡村振兴局开展调查、核实、办理。对非重点交办信访件，其中问题复杂、办理难度较大以及涉及基层干部的信访件由区乡村振兴局牵头办理，咨询、求助等交由相关乡（镇）办理落实。严禁将信访件层层转办，更不得交由被举报人办理，避免造成矛盾激化、产生不良后果的。

（四）实行限期办结。区乡村振兴局收到省、市交办信访事项后，立即建立台账，明确时间节点、责任人，迅速调查办理，避免滞留。省级交办信访事项办结时限原则上不超过20天，市级交办信访事项办结时限不超过10天，情况复

杂的可提前3个工作日申请延期，对涉法涉诉涉纪事项可作出说明，定期报送工作进度。

（五）实行受理告知。区乡村振兴局收到交办信访事项后，1天内与信访人取得联系，3天内带件下访，告知信访人受理情况，包括承办单位、承办人及联系方式，并现场阅签《信访事项受理告知书》。各乡镇要全力配合协调，做好安抚和政策解释工作，减少重复反映。

（六）实行办理情况分批分类报送。对于省级及以上信访事项，区乡村振兴局要在每周四上午10:00前报送本周已完成省级信访事项及调查报告，对信访人反映的问题逐条逐项陈述清楚，并附报相关佐证资料，确保办理结果有理有据。并填写《省级交办信访事项办理情况统计表》，并将《信访事项受理告知书》《信访事项处理意见书》等扫描为电子文档，按照“一案一档”建立文件夹，报送市乡村振兴局，对于市级交办信访事项，区乡村振兴局在办理时限内，办结一件报送一件。

二、复查复核

信访事项办结后，承办单位要出具《信访事项处理意见书》，由信访人、承办人共同签字确认，承办单位加盖公章。对已按相关政策将问题解决到位但信访人不满意的，也要如实填报，同时按照《河南省信访事项复查复核办法》引导其申请复查、复核。复查、复核结果要填报《信访事项复查（复核）意见书》，由信访人、复查（复核）承办人共同签字确

认，复查（复核）单位加盖公章。对走完复查、复核程序信访人仍不满意的，按照“事不了案不结”的原则，由乡镇做好稳控工作。

区乡村振兴局应将《信访事项复查（复核）申请书》《信访事项复查（复核）意见书》及复查（复核）报告按照月报、周报要求报送市乡村振兴局。

三、回访核查

要本着“实事求是”的原则强化办理质量管控，坚持现场核查和电话回访相结合。对省、市交办的所有信访件根据实际情况进行现场核查或电话回访，跟踪问效，督查案件办理质量、后续政策落实以及群众满意度。电话回访或现场核查工作由区乡村振兴局综合股组织，相关业务股室、信息中心做好配合。

四、定期通报

每月15日前通报上月全区受理信访事项情况，主要包括：信访事项总量、重点交办量、重复访、回访核查等情况。通报结果作为季度排名和年终考核的重要依据。

五、包案化解

对国家、省级、市级交办件、疑难重访件、信访舆情件实行班子成员包案负责制，由分包乡镇班子成员带案下访、实地督办。包案班子成员要亲自研判案情、分析症结，指导基层解决问题，直至案结事了、息诉罢访。

六、归档：对已办结的信访事项，要认真整理归档。案

卷材料应包括:信访人上诉材料,领导批示件,反映问题的调查处理报告,反馈信访人意见书,相关佐证材料。

本制度自印发之日起实行。