标准体系编号：BG

文件类型：规程

|  |
| --- |
|  |

邢JG

邢台市机关后勤服务标准

邢JG BG.410.016—2022

|  |
| --- |
|       |

信访工作规范

|  |
| --- |
|  |
|  |

2022 - 10 - 31发布

2022 - 11 - 01实施

邢台市机关后勤服务中心 发布

前  言

本文件参照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件归口部门： 办公室 。

本文件起草部门： 办公室 。

本文件主要起草人： 薛绍鹏、李丹 ，日期： 2022 年 8 月 1 日 。

本文件主要审核人： 刘朝生 ，日期： 2022 年 8 月 15 日 。

本文件批准人： 陈德礼 ，日期： 2022 年 8 月 31 日 。

文件履历：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 版本号 | 日期 | 创建/更改 | 修改内容简介 |
| 1.0 | 2020年8月31日 | 创建 |  |
| 2.0 | 2022年9月1日 | 更改 |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

信访工作规范

1. 范围

本文件规定了信访工作的原则、事项分类、工作要求和程序。

本文件适用于信访工作。

1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

《国务院信访工作条例》（国务院第431号令，2005年5月1日施行）

《河北省信访条例》（2015年9月25日省第十二届人代会修订）

1. 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

1. 原则

坚持“依法上访、违法追究、双向责任、注意导向”和“分级负责、归口管理，谁主管、谁负责，就地解决问题与疏导教育相结合”的原则。

1. 信访事项分类

信访事项主要包括：

1. 公众、法人通过书信、传真等形式提出的投诉；
2. 上级部门对本单位及工作人员的口头意见、书面投诉、建议和批评；
3. 公众、法人以走访形式提出的信访事项。
4. 工作要求

对信访事项要认真进行登记、接待、决定是否受理，或调查核实、答复并归档。热情接待并劝解来访人员，协调相关部门对信访事项进行调查处理、反馈结果，并出具答复意见书。

信访事项提出拟办意见进行审核，向有关部门报送复核意见。

提高工作效率。一般信访事项应在15个工作日内办理完毕，重大信访事项应在60个工作日内办理完毕，特殊信访事项原则上不超过90个工作日，并视情况将处理结果答复信访人。

1. 工作程序
	1. 梳理登记、是否受理

收到信访人信件、省信访系统批转或上级机关转批的信访信件后负责梳理并登记，确定是否受理。

* 1. 审核、批示

办公室根据《信访条例》及相关处室、单位的职责范围对信访事项提出拟办意见并送局领导批示。

* 1. 调查处理、出具答复书、归档

相关科室、单位根据中心领导批示，对信访事项进行调查处理，并将信访人的信访事项调查处理结果出具《信访事项答复意见书》给信访人；将上级机关转批来的信访事项和调查结果反馈办公室，办公室负责将结果反馈报上级机关，并将处理结果归档。