## 西城区财政局办理来信来访事项管理办法

为了妥善处理人民群众来信来访事项，进一步规范办理程序，提高工作效率和质量，维护信访人的合法权益，根据国务院《信访条例》(中华人民共和国国务院令第431号)和《北京市信访条例》规定，结合我局工作实际，制定本办法。

一、工作原则

（一）法定处理途径优先的原则。

（二）属地管理、分级负责，谁主管、谁负责的原则。

（三）依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合的原

则。

（四）调查研究、实事求是的原则。

（五）公开、便民的原则。

二、信访工作处理的事项

本办法所称的信访事项，是指公民、法人和其他组织采用书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，向我局反映情况、提出建议意见或者投诉请求，依照法律法规、规章及规范性文件，属于我局职权范围的活动。具体包括：

（一）上级机关或其它单位转来的信访举报件。

（二）本单位各科室接到的来信来电等信访件。

（三）群众直接来访。

（四）全国信访信息系统上接受的信访事项。

（五）区纪委行风政风热线（委办局）交办的事项。

三、组织机构及职责

（一）办公室是信访工作的管理部门，设兼职信访工作人员。办公室负责组织、协调信访工作，其它科室为承办科室，具体负责信访件的核查、处理。

（二）按照有关规定，在信访接待场所公布信访接待时间和信访投诉电话、电子邮箱、通信地址及有关法律法规。

（三）我局的举报电话为： 66218006、66218045；电子邮箱：czj-xxgk@bjxch.gov.cn ；通信地址：北京市西城区丰盛胡同39号；邮政编码：100032。

四、办理信访事项的程序及要求

（一）办公室信访工作人员及时登记人民群众来信来访基本情况。登记内容包括：信访人姓名、地址或单位、反映问题及涉及的单位和个人、要求理由和依据、联系方式、登记时间等要素。

对不需要办理的重复信访事项和《信访条例》规定不予受理和内容不清的，办公室信访工作人员在向来信来访人解释后，发放不予受理告知单。

（二）登记后，信访工作人员填写信访事项审批单，区分情况，在三个工作日内上报办公室主任阅示；办公室主任提出拟办意见，上报信访主管局长批办。

（三）信访工作人员按照主管局长批示，将有关信访事项交由承办科室或部门办理，并要求承办部门在《信访条例》规定的期限内反馈办理结果。各科室接到局办公室转交的人民来信后，要及时依据有关政策尽快研究，对于来信人姓名、地址(或电话)联系方式清楚的，办公室要于5日内决定是否受理并书面告知信访人。

（四）承办信访事项的科室在办理信访事项时，应当认真听取信访人陈述事实和理由，必要时可以要求信访人、有关组织和个人说明情况。需要实地核实的要组织调查。所有的书面调查处理意见要经过科室负责人审阅，同时送主管局长审阅同意后，报办公室，经主管信访工作的领导审阅后由办公室答复举报人。

（五）对于已经告知信访人决定受理的事项，信访事项应当自受理之日起60个工作日内办结，并将办理情况以书面答复本人。对于情况复杂的，经主管局长批准，可以适当延长办结期限，但延长期限不得超过30天，并要告知信访人延期的理由。法律、法规另有规定的，从其规定。

（六）信访事项的书面答复主要内容包括：信访人反映的事实和请求、调查核实的事实、办理意见依据的政策和法规以及落实情况、信访人对办理意见不服的法定救济权利。

来信书面答复意见一式两份，一份以挂号信形式寄出，一份同原信访件装订存档。

来访处理意见要一式两份，一份由来访人签收，另一份同原信访件装订存档。

（七）对信访人通过走访形式提出意见、建议和要求的，必须安排两名同志接待(一名科级领导和一名信访干部)，并做好接待谈话记录，有关谈话记录由信访人签字确认。根据来访人反映的问题，依据有关政策和工作职能，当面告知是否受理。对于一般性咨询事项应予以明确解答或委托有关科室解答。

（八）对人民群众以电子邮件方式来咨询、反映问题的，应视同人民来信并严格按规定时间、程序通过网络方式进行答复办理。

（九）对人民群众通过电话方式咨询、反映问题的，属于咨询政策、规定、办事程序的，可直接在电话中给予答复，在答复中做到用语文明、耐心周到。对反映财政违规、违纪问题要求查处的，由接听信访电话的工作人员做好记录，有条件的话，可联系信访人签字确认有关信访事项，并确定具体联系方式后转信访工作人员按规定处理。

（十）对上级机关交办、转送的信访事项，凡是有明确规定期限并要求反馈结果的，必须按其要求完成。本单位自受理之日起15日内由信访人员书面告知信访人是否受理。

对上级机关交办、转送的信访事项有异议的，可以于3日内向交办或转送的上级机关提出，逾期不提出视为受理。

（十一）对于已经做过明确答复的信访件，其内容与原信相同，没有提出新的问题，并且已经以书面方式明确答复过本人的，不再重复受理，并出具书面不再受理告知单。

（十二）对于已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的，不予受理。但应告知信访人依照有关法律、行政法规程序，由信访人向有关机关提出。

五、工作考核

信访工作纳入全局综合考核。对在信访工作中出现的失职、渎职行为，要追究有关责任人员的责任，并在一定范围内予以通报批评。问题严重的，要依照《信访条例》和有关法律、法规，给予行政处分。

附件：信访工作流程

**附件：**

信访工作流程

区纪委行风政风热线（委办局）交办的事项

全国信访信息系统上接受的信访事项

各科室接到来信来电等信访件

群众直接来访

上级机关或其它单位转来信访件

办公室登记

①

办公室主任

② ⑤

归档

③ ③

纪检监察部门核查处理（处理结果经局长阅批后，办公室回复）

监督检查科等科室

核查处理

（处理结果经局长阅批后，办公室回复）

违纪类

业务类

局长阅批

④ ④

处理报告

处理报告

③ ④

政府采购类

处理报告

政府采购办公室核查处理（局长阅批后办公室回复）