临泽县民政领域“小微权力”清单化管理

信访事项资料汇编

**临泽县民政局**

**二〇一九年十月**

目 录

一、临泽县民政领域“小微权力”清单化管理信访工作制度

1.临泽县民政领域“小微权力”清单化管理信访办理工作制度

2.临泽县民政领域“小微权力”清单化管理信息公开公示制度

3.临泽县民政领域“小微权力”清单化管理网络舆情监控制度

二、临泽县民政领域“小微权力”清单化管理信访办理流程

4.临泽县民政领域“小微权力”清单化管理信访办理流程图

三、临泽县民政领域“小微权力”清单化管理信访受理、处理、交办、督办等模板

5.临泽县民政领域“小微权力”清单化管理信访问题受理登记表

6.临泽县民政领域“小微权力”清单化管理信访来访受理告知书

7.临泽县民政领域“小微权力”清单化管理信访问题处理意见答

复书

8.临泽县民政领域“小微权力”清单化管理信访案件结案审批表

9.临泽县民政领域“小微权力”清单化管理信访问题处理情况回

访及满意度调查表

10.临泽县民政领域“小微权力”清单化管理信访问题交办单

11.临泽县民政领域“小微权力”清单化管理信访问题督办通知

四、临泽县民政领域“小微权力”清单化管理信访案卷档案装订模板

12.临泽县民政领域“小微权力”清单化管理信访案件案卷封面

13.临泽县民政领域“小微权力”清单化管理信访问题案卷目录

五、临泽县民政领域“小微权力”清单化管理信访受理、办理情况汇总模板

14.临泽县民政领域“小微权力”清单化管理信访问题受理

情况汇总表

15.临泽县民政领域“小微权力”清单化管理信访问题办理

情况汇总表

临泽县民政领域“小微权力”清单化管理

信访办理工作制度

为进一步规范民政领域“小微权力”信访处理程序，确保民政领域“小微权力”清单化管理有效实施，特制定本制度。

一、畅通信访投诉举报渠道

县民政局和各镇政府应畅通民政领域“小微权力”清单化管理信访投诉举报渠道，通过多种方式主动向社会公布受理信访问题的通信地址、邮政编码、电子邮箱、投诉电话、接待时间、接待地点和查询方式等，方便群众多渠道反映在民生保障方面的信访诉求。

二、认真受理民政领域信访问题

县民政局和各镇政府应当实行党政领导信访接待日制度，主要负责人应当阅批重要来信、接待重要来访。

县民政局和各镇政府要严格按照专人受理登记、调查处理、答复回访、分类归档等程序认真处理群众信访投诉。群众信访投诉的问题，要严格落实首问负责制，及时引导信访人向具体负责信访工作的人员阐述事实、表达诉求。同时，根据信访人反映的问题分门别类告知相应的办理科室，及时引导信访人合理反映信访诉求。如信访人不能按引导向相关科室反映信访事项，第一个接待信访人的干部职工可采取先受理后移交相关科室办理的方式处理。

接待群众来访时，要严格落实信访接待“八个一”（一张笑脸迎送，一杯热茶问好，一个座位办事,一个满意的办理答复,生人熟人一样热情,当地人外地人一样礼貌,办事者不论身份一样尊重,不同对象咨询服务一样耐心）工作要求，让当事人感受到应有的尊重。对于明显存在有意将事态影响扩大、言辞过激的信访人，要注意把握信访工作的政策要求，不得发生与信访工作本身无关的争论。对于群众合理合法的信访投诉，要及时进行受理登记，并呈报分管信访工作的领导进行批示。

接听投诉举报热线电话时，要做到耐心细致、用语规范，区分情况进行分类处理。对属于本单位职责的，准确据实记录投诉时间、投诉问题、投诉人的姓名、家庭地址和联系方式；不属于本单位受理职责范围的，要耐心解释，引导信访人向负有监管职责的职能部门进行反映。

对群众来信，要严格按照信访专人受理登记、调查处理、答复回访、分类归档等程序认真办理。

三、依法调查处理民政领域信访问题

县民政局和各镇政府接到民政领域“小微权力”信访举报后，应当予以登记，并向信访人做出是否受理的决定和理由，无法当场做出决定的，应在3个工作日内书面告知信访人。对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，但应当告知信访人依照有关法律、行政法规规定程序向有关机关提出。

县民政局和各镇政府对可能造成社会影响的重大、紧急民政领域“小微权力”信访事项和信访信息，应在职责范围内依法及时采取措施，防止不良影响的产生、扩大。

民政领域“小微权力”信访事项一经受理，县民政局和各镇政府要依据各自职能职责及时开展调查处理。要根据信访人反映的问题进行调查、取证、分析，确认是否属实，认真做好记录，并依法处理。

四、民政领域信访问题的交办

县民政局受理的民政领域“小微权力”信访事项涉及各镇政府的，按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，由县民政局向有管辖权的镇政府交办，并要求其在指定办理期限内反馈结果，提交办结报告。

镇政府应当自收到交办的民政领域“小微权力”信访事项之日起3日内对信访人做出是否受理的决定并书面告知信访人（信访人匿名投诉或无法与信访人取得联系的除外）。

县民政局要切实履行统一监督责任，负责协调督促镇政府履行民政领域“小微权力”清单化管理相应职责，确保群众合法权益得到充分维护，民政领域信访事项全部得到依法办理。

五、及时答复民政领域信访问题

民政领域信访投诉事项处理完毕后，县民政局和各镇要及时准确答复信访人，一般信访案件要在10个工作日内答复，疑难复杂的信访案件最长不得超过30个工作日。

信访问题答复时，对反映问题已经得到妥善解决的，如实答复解决的情况；对正在创造条件解决的，说明解决的计划与安排；对暂时无法解决的，实事求是说明原因，争取信访人的谅解；对不能解决的，依据职能设置和法律法规的规定，予以解释，并请投诉人在信访投诉反馈意见表上签注意见。投诉人不满意的，要再次进行处理，直到投诉人满意为止。

对作出支持民政领域“小微权力”信访请求意见的，县民政局应当督促有关科室或镇政府及时办理。

六、信访问题的督查督办

民政领域“小微权力”信访督查督办的范围包括：国家、省、市级部门和领导交办的涉及民政领域“小微权力”信访案件;县委县政府领导批示交办的涉及民政领域“小微权力”信访案件;人大代表、政协委员及社会知名人士反映的涉及民政领域“小微权力”信访案件;短期内在各信访渠道收到同一事项重复来信来访的、多人联合反映同一事项的、或同一类事项呈集中反映趋势的信访案件；其他应予处理的信访案件。

民政领域“小微权力”信访督查督办工作内容包括：

1.检查反馈:对责任单位办理信访案件的措施、进度、效果进行跟踪检查；

2.督促落实:督促责任单位及时处理信访案件，对进展缓慢的进行督促，对久拖不决的限时处理；

3.提出建议:指导各镇依法依规、合情合理处理信访案件，对处理过程中遇到的问题，提出意见和建议；

4.综合协调:对涉及多个镇、多个部门的信访案件，会同有关部门理顺关系，协调和推进案件的处理。

七、设立民政领域“小微权力”信访联络员

镇政府应指派专人为民政领域“小微权力”信访联络员。联络员实行动态管理，当联络员发生变更时，应及时上报县民政局办公室。

民政领域“小微权力”信访联络员工作职责主要是:定期汇总和报送所在镇民政领域“小微权力”清单化管理工作动态和经验做法，反映工作中存在突出问题；收集、汇总所在镇对民政领域“小微权力”清单化管理工作的意见和合理化建议，并及时反馈；承办县民政局交办的其他日常工作。

信访联络员未按本制度职责要求履行联络员职责的，县民政局办公室可向其所在单位反映，并提出更换联络员人选要求。

八、及时做好民政领域信访资料归档工作

县民政局和镇政府在信访案件查处完毕后，应当对信访案件办理相关材料及时进行归档整理，并在5个工作日内按照“一案一卷”的要求，形成信访办理案卷。

应当归档的民政领域“小微权力”信访案件材料主要包括：来信来访的登记、记录及信访人的申诉、举报、控告材料；上级部门、领导交办、其他部门转办的重要信访事项的函、批示及督办和呈报材料；处理信访案件过程中形成的各种文字材料；涉及信访案件的其他材料。

归档的信访案件档案应完整、准确，字迹工整，载体和书写材料要符合耐久性要求和有关技术标准，禁止使用纯蓝墨水、红墨水笔、铅笔、圆珠笔等不耐久字迹材料起草和签批文件。

县民政局和镇政府要建立信访案件档案查阅和借阅制度，履行查阅、借阅登记手续。查阅档案严禁对档案勾划、涂改、标记号、折叠、污损、撤换、添加内容等。外单位借阅信访档案，必须凭单位介绍信，经领导批准，并办理登记后，方可借阅，并限时归还。

临泽县民政领域“小微权力”清单化管理

信息公开公示制度

为进一步强化政府部门信息公开力度，推进法制政府建设，提升县民政局和镇政府民政领域“小微权力”清单化管理工作依法办事的能力和水平，接受社会监督，特制定本制度。

**第一条** 县民政局和镇政府应当对照各自职责分工，主动公开民政领域“小微权力”各项监管事项，信息公开应当坚持以公开为常态、不公开为例外，遵循公正、公平、合法、便民的原则。

**第二条** 县民政局和镇政府发现影响或者可能影响社会稳定、扰乱社会和经济管理秩序的虚假或者不完整信息的，应当发布准确的信息予以澄清。

**第三条**  县民政局和镇政府应当主动公开民政领域“小微权力”管理工作各类信息，包括：民政领域“小微权力”清单化管理部门职责、监督内容、投诉渠道、工作动态、信访办理结果等。

**第四条** 民政领域“小微权力”信访事项办理完毕后，各承办单位应当于3日内在各自门户网站中公示办理情况。公示内容应包括：信访举报来源、举报内容、转办移交情况、调查处理情况、信访人是否满意等，涉及信访人个人隐私和可能造成损害信访人利益的相关信息不得公开。

**第五条** 县民政局和镇政府应当指定专人负责对民政领域“小微权力”清单化管理工作公开信息及时进行维护更新。信息自形成或者变更之日起10个工作日内公开，法律、法规对相关信息公开的期限另有规定的，从其规定。

**第六条** 县民政局应当加强对民政领域“小微权力”清单化管理信息公开工作的日常指导和监督检查，对各镇政府未按照要求开展信息公开工作的，予以督促整改或者通报批评。

临泽县民政领域“小微权力”清单化管理

网络舆情监控制度

为正确引导社会舆论，高度重视“网络问政”，树立正确的舆论导向，充分发挥互联网联系群众、沟通民意的桥梁作用，进

一步拓宽民政领域“小微权力”网络民意表达和诉求渠道，重视和解决群众反映的热点难点问题，把网络民意真正落实到民政部门具体的公共决策和政策执行过程中，特制定本制度。

**第一条** 县民政部门和各镇按照本部门所承担的职责，对网络上反映的民政领域信访热点问题，主动受理并跟踪办理。

**第二条** 县民政部门和各镇在日常工作中，要安排专人负责对人民网地方领导留言板、市、县政府门户网站以及百度贴吧-张掖吧等进行网络舆情监控，及时收集并处理涉及属于本单位职责的信访相关信息，确保信访信息能第一时间得到重视和处理，防止事态扩大或引起不良后果。

**第三条**  县民政部门和各镇发现网络舆情按照以下流程进行办理：

受理留言。网络舆情管理员对发现涉及本单位职责范围内的群众投诉、意见和建议，及时予以下载登记并向单位负责领导汇报，并在第一时间予以积极回应。

办理回复。县民政部门和各镇对网民留言所涉及的具体事项要及时进行调查、核实、处置，县民政局可根据实际情况向各镇政府转办，也可直接办理。市政府及上级部门转办的舆情回复办理情况及回复意见要在2日内以书面形式上报。

审定回复。对于书面回复意见，经单位相关领导审定后，由指定的网络舆情管理员将答复内容通过网民原留言的网站进行反馈。回复的时限为网民反映事项后3日内，确需延长办理时间的不得超过5日。

立卷归档。对网民反映的问题、意见、建议的原始材料、有关办理情况、交办回复记录、领导批示件和其他具有保存价值的材料，要及时立卷归档。

**第四条** 县民政局办公室对各镇政府网络舆情监控工作定期开展检查，对以下情况予以问责：

对工作消极、不作为且整改不到位的单位和个人进行通报并约谈。

对因回应不及时、不主动、不到位导致网络舆情升级的单位和责任人，视情采取通报、问责等形式予以惩戒。

对不按照规定公开政务，侵犯群众知情权且情节较重的，移送纪检监察机关依法依规严肃追究责任。

临泽县民政领域“小微权力”清单化管理

信访办理流程图

不属于社会救助“小微权力”部门职责范围的说明原因，并主动告知信访途径

信访人对复核意见不服，仍然以同一事实和理由提出投诉请求的，市、县区民政部门及信访工作机构不再受理。

结案

满意

不满意

10日内办理完毕，情况复杂的可延长至30日

答复

调查处理

信访投诉人

通过电话、来信、来访、网络平台等形式进行投诉

属于社会救助“小微权力”部门职责范围的登记受理

按照复查、复核程序开展复查、复核

临泽县民政领域“小微权力”清单化管理

信访问题受理登记表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 信访人 |  | 联系电话 |  | 通讯地址 |  |
| 信访来源 |  | 信访时间 |  |
| 反映问题 |  |
| 接访人意见 | 签名： 年 月 日 |
| 承办机构负责人意见 | 签名： 年 月 日 |
| 备注 |  |

**临泽县社民政领域“小微权力”清单化管理**

**信访来访受理告知书**

(投诉人)：

您反映的“ ”的问题，我们于 年 月 日接到并决定予以受理。按照《信访条例》规定，将于 年 月 日(注:最长不超过受理后30日)前办结并书面答复您。

在办理期间，您以同一事实和理由提出同信访事项，本级和上级行政机关不子受理。

特此告知。

 XXXXXXX(盖章)

 年 月 日

**临泽县民政领域“小微权力”清单化管理**

**信访问题处理意见答复书**

(投诉人)：

您反映的“ ”的问题，我们于 年 月 日接到并受理。 月 日，

 对您反映情况进行了调查，现就处理情况答复如下。

经调查，

 。

现将上述信访调查处理情况向您书面予以答复。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 人民政府（同级人民政府）或 （上级部门）提出复查申请，如逾期不提出复查申请，各级人民政府和其他行政机关不再受理。

 XXXXXXX(盖章)

 年 月 日

临泽县民政领域“小微权力”清单化管理

信访案件结案审批表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 信访人 |  | 联系电话 |  | 通讯地址 |  |
| 信访来源 |  | 信访时间 |  |
| 反映问题 |  |
| 调查处理情况 |  |
| 回访情况 |  |
| 公示情况 |  |
| 承办人意见 | 签名：  年 月 日 |
| 承办机构负责人意见 | 签名：  年 月 日 |
| 备注 |  |

临泽县民政领域“小微权力”清单化管理

信访问题处理情况回访及满意度调查表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 信访人 |  | 联系电话 |  |
| 信访来源 |  | 信访时间 |  |
| 反映问题 |  |
| 处理意见 |  |
| 回访人员 |  | 回访时间 |  |
| 回访方式 | 现场走访□ 电话回访□ 网页公示□ 其它 |
| 满意度 | 非常满意 □ 满意 □ 一般 □ 不满意 □ |
| 信访人意见 |  签名： 年 月 日 |
| 备注 |  |

**临泽县民政领域“小微权力”清单化管理**

**信访问题交办单**

〔 〕号

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*：

按照“属地管理”原则，现将

信访事项交办你单位，请及时调查处理，于 年 月 日前办结并上报办理情况，同时将处理情况反馈投诉人，并在你局门户网站公示。

请做好投诉人信息保密工作，保障投诉人的合法权益。

 XXXXXXX(盖章)

 年 月 日

临泽县民政领域“小微权力”清单化管理

信访问题督办通知

临民督办字〔 〕 号

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*：

为切实解决社会救助“小微权力”信访问题，按照《临泽县社会救助“小微权力”清单化管理信访办理工作制度》的规定，现将

信访问题进行督办，请你镇按照职责和办理要求及时调查处理，于 年 月 日前办结该信访问题并报送处理结果，同时将办结处理情况反馈投诉人，并在你单位门户网站公示。

请做好投诉人信息保密工作，保障信访人的合法权益。

 XXXXXXX(盖章)

 年 月 日

|  |
| --- |
| 临泽县民政领域“小微权力”清单化管理信访案件案卷 |
| 信访事由 |  |
| 承 办 人 |  |
| 信访日期 |  |
| 办结日期 |  |
| 办结情况 | 是 □ 否 □ |
| 公示情况 | 是 □ 否 □ |
| 归档日期 |  |
|  |
| 卷内共 页 | 保管期限 |  |

临泽县民政领域“小微权力”清单化管理

信访问题案卷目录

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **材料名称** | **页 次** |
| 1 | 信访来访登记表 |  |
| 2 | 来访记录、信件、电话记录、部门转办、交办信访案件的函、县委、县政府领导批办单、舆情转办单等信访受理来源资料 |  |
| 3 | 信访来访受理告知书（送达回执） |  |
| 4 | 信访调查办理过程中形成的书面文字资料 |  |
| 5 | 信访答复意见书（送达回执） |  |
| 6 | 信访结案审批登记表 |  |
| 7 | 信访回访及满意度调查情况表 |  |
| 8 | 其他涉及信访案件的资料 |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

临泽县民政领域“小微权力”清单化管理

信访问题受理情况汇总表

单位： 时间： 年 月 日

| **序号** | **投诉人** | **联系电话** | **信访来源** | **投诉时间** | **投诉问题** | **接访人** | **是否受理** | **是否告知** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

临泽县民政领域“小微权力”清单化管理

信访问题办理情况汇总表

填报单位（盖章）： 填报时间： 年 月 日

| **序号** | **信访来源** | **投诉问题** | **受理时间** | **问题类型** | **是否属实** | **办理情况及处理结果** | **是否办结** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |