南交〔2023〕38号

南安市交通运输局关于

进一步改进交通信访工作的通知

局属各科室（单位）：

为贯彻党中央、国务院《信访工作条例》，落实国家信访局、

省信访局、市信访局《依法分类处理信访诉求工作规则》《群众

来信事项依法办理工作指南（试行）》《接待群众来访工作规则》

以及泉州市交通运输局《关于进一步改进交通信访工作的通知》要求，持续提升交通信访工作制度化、规范化、法治化水平，坚决维护人民群众合法权益，有效化解矛盾纠纷，促进行业和谐稳定。现就有关工作通知如下：

一、坚决扛起信访工作责任

坚决落实信访工作责任制，坚持党政同责、一岗双责，属地管理、分级负责，谁主管、谁负责。局属各科室（单位）要坚决扛起信访工作责任，扎实落实“谁主管、谁负责”的要求，主动履行辖区、行业管理主体责任，在制订政策时广泛征求意见，科学论证，确保文件合法合规，从源头上避免损害群众利益的问题产生；在政策实施过程中，密切关注工作推进情况，对发现的问题认真研究，主动协调解决，将问题化解在小、化解在苗头；在收到群众信访问题时，深入调查、认真核实、依法办理，对群众合法权益予以维护，对不合法不合规的诉求做好政策解释；接待群众到访时，及时做好政策解释和思想疏导，取得群众理解支持，有效化解矛盾。

1. 规范登记受理
2. 信访人寄送我局的信访件

对我局收到的信访件，统一由局办公室编号登记，经局主要领导批示，在我局收到之日起３日内，根据信访件内容转给对口科室（单位）办理，并在我局收到之日起15日内书面告知信访人办理情况。

**1.**涉诉类信访件：对应当通过审判机关诉讼程序或复议程序、检察机关刑事立案程序或者法律监督程序、公安机关法律程序处理的，涉法涉诉信访事项未依法终结的，应按照法律法规规定的程序处理。此类信访件经办科室（单位）15日内向信访人出具告知书（含告知向哪个有权机关提出、处理途径和程序、相关法律依据等）。

**2.**可通过仲裁或行政程序解决信访件：对可以通过仲裁解决的应导入相应程序处理；对可以通过行政复议、裁决、确认、许可、处罚等行政程序解决的应导入相应程序处理。此类信访件经办科室（单位）15日内向信访人出具告知书（含告知向哪个有权机关提出、处理途径和程序、相关法律依据等）。

**3.**查处违法行为信访件：对属于申请查处违法行为的，由局办公室转送对应科室（单位）依法履行或者答复，并书面告知信访人信访件去向。被转送科室（单位）在答复信访人时应抄送局办公室，或在依法履职后将情况报局办公室。

**4.**检举控告信访件：涉及我局工作人员的，在答复信访人同时应抄送驻局纪检监察组。

**5.**涉及党员申诉、申请复审的信访件：党员对所受党纪处分不服的申诉转送局机关党委，由其按照《中国共产党纪律检查机关控告申诉工作条例》等规定办理。局办公室书面告知信访人信访件去向。

**6.**其他涉及我局管理职责信访件：按照“谁主管、谁负责”原则，转送相关科室（单位）依法依规办理。经办科室（单位）在收到信访件后15日内，向信访人出具受理告知书。其中，列为最多投一次事项的应自收到信访件5日内决定是否受理，15日内办结；省长信箱及市长信箱应自收到信访件7日内决定是否受理，30日内办结。

**7.**不属于交通部门职责的信访件：由局办公室和经办科室（单位）共同确认后，由经办科室（单位）向信访人出具不予受理告知书（含告知向哪个有权机关提出、相关依据等）。

（二）南安市信访局及泉州市交通运输局等转交我局的信访件

对属于我局职权范围的信访件，根据信访件内容，按照上述“（一）信访人寄送我局的信访件”相应条款处理。对不属于我局职权范围的，由局办公室和业务科室（单位）共同确认后，由局办公室在我局收到信访件之日起５个工作日内向转交单位提出异议，详细说明理由，经其同意后退件。

1. 认真调查核实办理

属于上述“二、（一）6.其他涉及我局管理职责信访件”，应自我局受理之日起60日内寄出信访处理意见书，或应自我局受理之日起30日内寄出信访复查意见书、复核意见书（列为最多投一次事项或省长信箱、市长信箱的事项按相应时限办理）。收到此类信访件后，经办科室（单位）应认真组织调查情况、核实信息。对重大、复杂、疑难信访事项，可以组织听证，严格依照法律法规和业务管理政策规定拟定办理意见，对事实清楚、符合法律法规或政策规定的予以支持，对不合法不合规的不予支持并做好解释说明。

1. 有效做好接访工作

各科室（单位）要扎实落实“谁主管、谁负责”信访工作责任制，做好群众面访时的政策解释和思想疏导工作，取得理解支持。对信访人到局机关或市信访局面访的，局相关科室（单位）应在接到局办公室通知后，迅速派出熟悉政策、熟悉业务的同志到局办公室或市信访局信访接待室接访，事态严重的应派出领导接访，原则上应在1小时内到场。接访人要做好政策解释和思想疏导，有效开展工作，及时劝返信访人，做好后续相关工作，避免重复上访。接访人员要负责做好分流，不得允许信访人员在公共场所滞留喧哗，对信访人拉横幅、喊口号等情况应果断予以制止；要加强信访工作秩序的维护，密切观察群众接访工作情况，如发现现场过激、情况混乱时，应迅速通知保安到场维护秩序，在难以维护秩序时要迅速报告公安部门。

五、加强分析通报考核

局办公室要加强分析，定期通报交通信访工作情况，分析信访多发的领域和主要问题，为业务科室（单位）制订政策措施、实施行政管理、改进工作提供有益参考。要将信访工作纳入年度绩效考核，对存在信访工作责任制不落实、推诿扯皮、处理不力造成不良影响等情况的科室（单位）进行扣分，对履职不到位的责任人员，依法依规追究相应责任。

南安市交通运输局

2023年8月15日

（此件主动公开）

|  |
| --- |
| 抄送：驻局纪检监察组。 |
| 南安市交通运输局办公室 2023年8月15日印发 |