

上海市普陀区退役军人事务局

普退役军人局〔2020〕11号

普陀区退役军人事务局信访工作办法（试行）

为保持与退役军人的密切联系，进一步规范退役军人来访接待、来信办理和网上信访工作，维护退役军人的合法权益和区域社会经济发展稳定大局，根据国务院《信访条例》、《上海市信访条例》以及上海市退役军人事务系统信访工作目标责任考核评分办法，结合我区退役军人事务工作实际，制定本办法。

一、总则

（一）本办法所称信访，是指退役军人和其他优抚对象采用走访、电话、书信、网络等形式，向各级党委、政府、信访部门及退役军人事务部门反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，依法应由区退役军人事务局协调处理的活动。

采用前款规定的形式，反映情况，提出建议、意见或者投诉请求的退役军人和其他优抚对象，称信访人。

（二）信访工作坚持属地管理、分级负责，谁分管、谁负责，依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合的原则。

（三）按照诉讼与信访分离的原则，区退役军人事务局负

责受理本级职权范围内的信访事项。

（四）局办公室负责本部门信访工作的综合协调工作。

二、组织领导

局机关成立信访工作领导小组，由局长任组长，分管副局长任副组长，局办公室、拥军优抚科、移交安置科、区退役军人服务中心及区军休所等科室及直属事业单位负责人任成员。领导小组定期或不定期召开专题会议，听取信访工作汇报，研究解决信访工作存在的问题。

三、信访事项的提出

（一）信访人提出信访事项，一般应当采用走访、电话、书信、网络等形式。采用走访形式提出信访事项的，应当到区退役军人事务局来访接待室提出。对采取蓄意的、过激的、相关法律法规明确限制或禁止的方式上访的，依法移交公安机关处理。

（二）信访人提出信访事项，应当客观真实，对其所提供材料内容的真实性负责，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。

（三）对依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的投诉请求，信访人应当依照有关法律、行政法规规定的程序向有关机关提出。

四、信访事项的登记

（一）收到信访人通过来访、来信和网络等形式提出的信

访事项，均应及时登记。

（二）信访事项登记应客观真实、准确规范详实记录，包括信访人基本情况、反映事项概况、受理办理过程等相关要素。

（三）信访事项一般应当由本人提出，本人不能提出的，可以委托代理人提出。委托代理人反映诉求时，需出具委托人的书面授权。无书面授权的，一般不予登记。

（四）对发现的重大紧急信访信息，应在第一时间妥善处置。

五、信访事项的受理

（一）市退役军人事务局转送或交办的信访事项。

（二）区委、区政府领导批示交办的信访事项。

（三）区信访办转送或交办的下列信访事项。

1. 属于区退役军人事务局本级职责范围的；
2. 涉及退役军人工作重要意见建议的。

（四）信访事项有以下情形的，不予（再）受理：

1. 属于各级人民代表大会以及县级以上各级人民代表大会常务委员会、人民法院、人民检察院职权范围，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；

2. 已经受理或者正在办理，来访人在规定办理期限内向受理或办理机关的上级机关再提出同一问题的；

3. 来访人对处理（复查）意见不服，未提出复查（复核）请求而到上级机关再次走访的；

4. 来访人对处理（复查）意见不服，无正当理由超过规定期限未请求复查（复核）的；

5. 已经区级及以上复查复核机构审核认定办结或已经复查复核终结备案，来访人仍然以同一事实和理由提出信访诉求的；

6. 其他属于不予（再）受理范围的。

收到反映局领导班子成员和其它党员干部违反党的纪律、职务违法和犯罪问题的信访事项，交送区纪委或区纪委监委派驻纪检组。

（五）对不予（再）受理信访事项，应当面、电话或书面告知不予（再）受理并说明理由。不属于本部门职能职责范围的信访事项，应引导信访人依照有关法律、行政法规规定程序向有关机关提出。信访人留存信息有误的除外。

（七）涉及包括本部门在内两个或两个以上区级部门职责的信访事项，由本部门与涉及的部门协商处理，协商未能达成一致意见的，可提请区信访办协调；涉及包括本部门在内两个或两个以上区级退役军人事务部门职责的信访事项，提请市退役军人事务局协调。

六、信访事项办理要求

（一）直接写给局领导的信访事项、属于局领导分管工作方面重要敏感信访事项，适时视情呈报局主要领导阅示。

（二）下列信访事项，应转送局有关业务科室阅知或办理：

1. 国家政策有明确规定，属于本部门职权范围内未落实到

位的；

2. 本市有明确文件规定，属于本部门职权范围内未落实到位的；

3. 政策已落实到位，需要做好解释宣传和思想工作的；

4. 生活存在特殊困难需要个案帮扶救助的；

5. 领导指示交办的。

此类信访事项，由局办公室按程序报分管局长审批后，转送相关业务科室办理。相关业务科室提出办理意见，并对信访人作出答复；如退回，应出具书面材料并说明理由。局办公室应及时、规范操作信访系统，信访事项办结后，办理结果由局办公室统一备案。

（三）对属于本部门职能职责范围内的信访事项，经调查核实，分别作出以下处理：

1. 请求事实清楚，符合法律、法规、规章或者其他有关规定的，予以支持，并督促落实；

2. 请求事实合理但缺乏法律、政策依据的，应当对信访人做好解释工作；

3. 请求缺乏事实根据或者不符合法律、法规、规章或者其他有关规定的，不予支持，并告知信访人。

（四）为提升信访事项办理效能，信访事项应当自转送或登记之日起4日内受理，自受理之日起20日内答复办结；情况复杂的，可适当延长办理期限，但不得超过30日，并说明延期

理由。

（五）在大规模聚集上访处置中需要启动联合接访工作机制时，涉及区退役军人事务局的应选派相应职级、熟悉政策和业务的干部参加，做好政策解释等工作。

七、信访事项的督办

符合下列情形的信访事项，局办公室应重点进行督办跟踪，相关业务科室承担督办责任：

1. 重要的个体信访和确定为积案的信访事项；
2. 可能引发群体性事件或具有苗头性、突发性的重大信访事项；
3. 已经受理，但来访人未在国务院《信访条例》规定期限内收到处理（复查、复核）意见，或处理（复查、复核）意见未落实的信访事项；
4. 上级领导作出批示的重要信访事项。

八、信访事项的上报

（一）下列情形信访事项，应及时向局领导报告：

1. 信访人反映带有普遍性、政策性的问题，需综合分析，加强调查研究的；
2. 信访人提出的意见建议，对局退役军人事务局机关改进工作、完善政策有价值的；
3. 需要局领导协调推动解决的；
4. 可能引发大规模群体性事件的。

（二）应对部分退役军人信访动态综合分析研判，定期或不定期向局领导上报信访工作情况；发生重大突发信访事项时，第一时间上报。

九、责任和纪律

（一）局机关各级领导干部应牢固树立群众意识，强化责任担当，带头接访包案。

（二）信访工作人员应遵守以下纪律要求：

1. 遵纪守法，严格要求，廉洁自律，保守秘密；

2. 严格按照《信访条例》及《上海市信访条例》等有关规定办理来信、接待来访；

3. 严禁刁难、歧视信访人，严禁与来访人发生争吵，激化矛盾；

4. 与信访事项或来访人有直接利害关系的工作人员，应当主动申请回避。

（三）信访工作人员有下列情形之一的，由相关部门和领导责令改正；造成严重后果的，对直接的主管人员和其他直接责任人依法依规进行处理：

1. 对收到的信访事项不按规定登记的；

2. 对属于其法定职权范围的信访事项不予受理的；

3. 未在规定期限内告知信访人是否程序性受理信访事项的；

4. 在办理信访事项过程中推诿、敷衍、拖延的；

5. 在处理信访事项过程中，作风粗暴、激化矛盾并造成严重后果的；

6. 将信访人的检举、揭发材料或者有关情况透露、转发给被检举、揭发的人员或者单位的；

7. 其它在信访处理过程中发生违规违纪问题，造成较大影响和不良后果的。

上海市普陀区退役军人事务局

2020年10月11日

抄送：区信访办

上海市普陀区退役军人事务局办公室

2020年10月11日印发
