

# 北票市扶贫开发领导小组办公室

## 北票市扶贫办扶贫信访工作处理办法

### 一、总则

(一) 为规范扶贫监督举报事项办理工作,更好保护投诉人合法权益,维护信访秩序,结合我市扶贫信访工作实际,制定本办法。

(二) 本办法所称扶贫信访,是指公民、法人或者其它组织采用书信、电子邮件、传真、电话、来访等形式,对市、乡(镇)政府扶贫部门,以及村委会,不履行扶贫工作职责、侵犯其合法权益的行为,向扶贫部门表达诉求并请求处理的活动,适用本办法。

(三) 扶贫信访事项的办理,应当按照“统一指导、属地管理、分级负责”的原则进行。

### 二、受理条件

(一) 投诉事项符合下列规定的,扶贫部门应当受理:

1. 有明确的投诉人和符合规定的被投诉人;
2. 有具体的投诉请求、事实和理由;

3. 投诉人与信访事项有利害关系;
4. 属于扶贫部门管辖范畴。

### **(二) 投诉下列事项的, 扶贫部门不予受理:**

1. 投诉事项已提起行政诉讼、申请行政复议或申请仲裁的;
2. 投诉事项应当或已经由纪委监委机关处理的;
3. 投诉事项已经受理或已经有省扶贫部门结论性意见的;
4. 投诉事项对已有最终处理意见的重复投诉;
5. 经核查, 投诉人提供的证据为虚假材料或诬告的;
6. 其它不属于扶贫部门处理的事项;
7. 对不符合受理条件的申请不予受理, 同时说明理由。

## **三、处理程序**

### **(一) 登记受理**

对符合受理条件的投诉申请, 根据上访人反映问题, 协调业务科室进行现场答复; 需入户核实的, 党群工作部填写《信访情况登记表》《信访情况交办单》(见附件), 由主要领导明确处理建议、工作要求、办结时限等, 再转至有关领导和股室, 有关领导和股室要及时提出处置意见, 做到“一宗案件, 一位包案领导, 一份处理意见, 一个结案标准, 一个办结时限”。

### **(二) 调查核实**

1. 信访问题涉及乡(镇)、村。经主要领导批示后, 通过公文传输向信访发生地传送投诉工单。根据属地管理原则, 乡

(镇)作为信访工作的第一责任主体,应首先对信访案件进行调查核实,上报核实情况,并由相关业务科室对核实情况进行严格把关。

2. 信访问题涉及相关行业部门。由党群工作部与行业部门联系并协调解决。

### **(三) 核查报告**

核查报告应如实反映核查人员、核查时间、上访人反映的问题、核查结果等内容并附上相应的佐证材料,由党群工作部负责存档。

### **(四) 情况反馈**

办结后5日内由信访案件所属的乡(镇)向投诉人进行情况反馈,反馈情况过程中要明确反馈单位、部门及联系人,并将办结情况和处理意见如实告知投诉人,反馈后要做好记录备查。若投诉人认可此办理结果,需签息访协议书;若投诉人不认可此办理结果并对此调查结果有异议,市扶贫办将成立联合调查组,配合乡(镇)入村、入户,对投诉人反映的问题,再次进行调查核实,并耐心的为投诉人讲解扶贫政策,做好息访工作。

### **(五) 办理时限**

办理时限一般应在30日内办结。

## **四、工作要求**

（一）要高度重视扶贫信访工作，要把此项工作作为巩固脱贫攻坚成果与乡村振兴工作重要内容纳入议事日程，切实加强组织领导，压实责任，严肃纪律。

（二）工作人员要严格遵守保密规定，严禁将投诉举报人信息及核查情况透露给被投诉举报对象及与信访检查无关的人员。

（三）加大扶贫领域信访维稳工作力度。以信访不稳定群体为重点，加强政策宣传，了解搜集民情民意，变“上访”为“下访”，做到“诉求合理的问题解决到位、诉求无理的思想教育到位、生活困难的帮扶救助到位”，确保所有扶贫信访案件全部清零。

（四）本办法由市扶贫开发领导小组办公室负责解释，自2020年3月25日起实施。

- 附件：1. 信访情况登记表  
2. 信访情况交办单  
3. 信访情况转办单



# 信访情况登记表

姓名		性别		信访日期			
身份证号		联系电话		建档立卡	是 ( )	否 ( )	
家庭住址							
信访方式	信访人数	初次或多次		问题类别	其他		
问题发生时间:			问题发生地				
投诉对象信息:			职务				
投诉的主要问题:							
处理建议:							
领导批示:							
是否受理		未受理原因		投诉人/委托人签字			

- 注：
1. 本登记表由负责接访人填写，可用于来访登记，投诉受理后须形成电子版逐级签批；
  2. 多人来访投诉同一问题，填写牵头人员姓名，不同问题，另行登记；
  3. 信访方式：来信、来访、来电、XX转办、其他；
  4. 初次或多次一栏填写本级受理次数；
  5. 问题类别：精准识别、精准退出、精准帮扶、资金使用、项目管理、政策执行、其他。

# 信访事项交办单

姓名		性别		信访日期			
身份证号		联系电话		建档立卡	是 ( )	否 ( )	
家庭住址							
信访方式	信访人数	初次或多次		问题类别	其他		
问题发生时间:		问题发生地					
投诉对象信息:		职务					
投诉的主要问题:							
领导批示:							

注：现将来访材料转去，请于15日之内反馈办理结果，提交办结报告、入户照片、息访协议书等相关佐证材料，并于办结后5日内向投诉人进行情况反馈。

# 北票市扶贫办信访情况转办单

姓名		性别		信访日期			
身份证号			联系电话			建档立卡	是 ( ) 否 ( )
家庭住址	市 区 (县) 街道 (乡镇) 社区 (村)						
信访方式	信访人数		初次或多次		问题类别		
问题发生时间:			问题发生地				
投诉对象信息:			职 务				
投诉的主要问题:							
办理建议:	<p>请        政府就来访事项认真调查核实，并于 月 号之前将核实情况说明及办理结果加盖镇公章后报送北票市扶贫开发领导小组办公室，并将办理结果告知上访人。</p>						
乡镇办理结果							
备注	后附红头文件情况说明（需主要领导签字）、息访协议书、入户照片等佐证材料						