

河南省交通运输厅文件

豫交文〔2015〕514号

河南省交通运输厅 关于印发信访工作管理办法的通知

各省辖市、省直管县（市）交通运输局（委），厅直属各单位，厅机关各处室：

现将修订后的《河南省交通运输厅信访工作管理办法》印发你们，请遵照执行。

2015年9月28日

河南省交通运输厅信访工作管理办法

第一章 总 则

第一条 为了加强和规范交通运输系统的信访工作，畅通信访渠道，依法依规接访办信，保障群众合法权益，维护社会稳定，根据国务院《信访条例》、《河南省信访条例》、《国家信访局关于进一步规范信访事项受理办理程序引导来访人依法逐级走访的办法》等有关规定，结合我省交通运输系统实际情况，制定本办法。

第二条 交通运输厅办公室信访接待办公室（以下简称厅信访办）负责日常信访的接待、受理、交办等信访工作，各省辖市、省直管县（市）交通运输局（委），厅直属各单位，厅机关各处室负责承办具体信访事项。

本办法所称来访人是指采用走访形式到交通运输厅机关，就交通运输工作反映情况，提出意见、建议或者投诉请求的公民、法人或者其他组织。

本办法所称来信是指来访人通过书信、电子邮件、传真等书面形式提出的信访事项。

本办法所称网上信访是指信访人通过信访部门构建在互联网上的信访平台向交通运输厅反映的情况、提出的意见建议或者投诉请求。

第三条 各单位应当建立健全信访责任人和联络员制度，明确一名分管领导作为信访责任人，并确定一名专（兼）职信访联络员，负责本单位的信访工作。

第二章 工作原则

第四条 按照属地管理、分级负责，谁主管、谁负责；依法及时、就地解决问题与疏导教育相结合；预防和化解相结合；公开透明、便民、双向规范的信访原则办理信访事项。

第五条 各单位要建立健全信访工作机制，要坚持从源头上预防，深入开展信访问题排查和化解工作；要切实强化属地责任，加强初信初访办理工作，规范办理工作流程，严格落实首办责任制；要高度重视群众来信来访和网上投诉的接待处理工作，引导群众依法逐级走访，推动及时就地解决交通信访问题。

第三章 工作职责

第六条 厅信访办主要职责：

（一）受理群众反映与交通运输厅职能有关的意见、建议和诉求的来信来访及网上信访；

（二）承办上级单位和厅领导交办的信访事项；

（三）转送和协调处理信访事项，督促检查重要信访事项的处理及落实情况；

（四）收集分析信访信息，开展调查研究，及时、准确地向厅领导反映信访情况并提出意见建议；

（五）信访事项的档案管理；

(六) 指导、协调全省交通运输系统的信访工作，开展信访工作人员培训，总结和推广信访工作经验，提出改进、加强信访工作的意见建议；

(七) 完成厅领导交办的其他信访工作任务。

第七条 各单位负责本单位信访工作，主要职责：

(一) 受理来访人直接向本单位及工作人员提出的信访事项；

(二) 承办领导交办和厅信访办转送的信访事项；

(三) 及时准确地向厅信访办反馈涉及本单位的信访情况；

(四) 对大规模集体上访或涉及复杂、疑难问题的来访，及时安排有关工作人员进行接访；

(五) 完成厅信访办交办的其他信访工作任务。

第八条 信访工作要求：

(一) 要加强组织领导，统一思想认识，凝聚工作合力，全面落实信访工作各项制度，形成主要领导负总责，分管领导具体抓，其他领导“一岗双责”配合抓，一级抓一级，一级对一级负责的工作格局。

(二) 要强化“事要解决”的思想，加大初信初访办结力度，提高初信初访办结率，突出疑难复杂信访问题的处理化解，努力减少信访存量。对重访、越级访、缠访闹访的，要实行责任倒查，追究相关单位和责任领导、责任人的责任。

(三) 要持之以恒地抓好信访矛盾纠纷排查调处工作，把经常性排查和重点时段排查结合起来，把矛盾纠纷化解在形成信访

之前，解决在基层和当地，预防和减少信访问题。

（四）要积极开展重大决策和项目建设信访稳定风险评估，对可能引发的各种风险进行科学预测、综合研判，确保风险可控，努力从源头上预防减少重大信访问题发生。

第九条 信访工作人员工作要求：

（一）认真学习贯彻党和国家的路线、方针、政策和法律、法规及交通运输系统的有关政策法规，坚持原则，依法、及时、合理处理来访人的投诉请求。

（二）热情接待来访群众，认真登记来信来访的诉求，倾听并分析所反映的问题，耐心解释政策，及时与有关部门取得联系，沟通情况。

（三）做好来访群众的宣传教育工作，引导来访人以理性合法的方式表达利益要求，依法维护自身合法权益，解决利益矛盾，自觉维护信访工作秩序。

第四章 信访事项的受理范围

第十条 来访人应填写《来访人员登记表》，确保全面客观地反映来访情况，未准确填写《来访人员登记表》的不予接谈。

第十一条 厅信访办在查阅《来访人员登记表》并核对来访人有效证件后，按以下方式确定是否受理：

（一）对下列情形予以受理：

1. 对交通运输厅制定的规章或规范性文件、出台的政策、发

布的公告，或其他交通运输行业发展重大问题提出意见、建议的信访事项。

2. 对交通运输厅机关工作人员或厅属单位领导的职务行为反映情况，提出意见、建议，或者不服其职务行为的信访事项。

3. 厅属单位或省辖市、省直管县交通运输部门已经受理，但来访人未在《信访条例》规定的期限内，收到处理（复查、复核）意见或处理（复查、复核）意见未落实，且受理单位信访工作部门未履行督办职责的信访事项。

4. 实行“一单式”信访诉求逐级办理机制，来访人持有省辖市、省直管县人民政府及其所属交通运输部门逐级在《信访诉求单》上签字确认无权受理的信访事项。

5. 需交通运输厅协调的“三跨三分离”信访事项。

6. 其他依法、依职责应当由交通运输厅受理的信访事项。

（二）对下列情形不予受理：

1. 应当但未经厅属单位或省辖市、省直管县交通运输部门受理的，告知不予受理，请来访人按有关规定逐级走访。

2. 已经厅属单位或省辖市、省直管县交通运输部门受理且正在办理期限内的，告知不予受理，请来访人等待处理结果。

3. 来访人对厅属单位或省辖市、省直管县交通运输部门处理（复查）意见不服，且在复查（复核）期限内的，告知不予受理，请来访人回当地按照规定程序向本级人民政府复查（复核）机构提出。

4. 对已经省辖市、省直管县人民政府复查（复核）机构审核认定办结或已经复查（复核）终结备案的，告知不再受理。

5. 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，或属于各级人民代表大会以及县级以上人民代表大会常务委员会、人民法院、人民检察院职权范围内的，不予受理，告知来访人通过法定途径反映问题。

第五章 信访事项的办理

第十二条 登记。厅信访办、厅属各单位对来访人反映的信访事项要逐一登记，在15日内决定是否受理，并告知来访人。不属于本级机关受理范围的，要指明受理机关。

第十三条 接谈。厅信访办工作人员听取来访人的陈述，询问情况，就来访人诉求作出解释或回应，如有需要，通知责任单位派人接谈。责任单位接到厅信访办通知，在厅机关大楼办公的，须在15分钟内到场接访；在郑州市内办公的，须在1.5小时内到场接访；在郑州市区外办公的，须在3小时内到场接访。

对于5人以下的信访事件，责任单位要安排工作人员或领导接访；对于5人以上的信访事件，责任单位要安排主管领导接访。

第十四条 转办。对需各单位一般掌握、了解和处理或法律法规和政策规定应该解决的信访事项作发函转办处理。对转办的信访事项，由责任单位直接答复来访人。

第十五条 交办。对以下信访事项做交办处理：

（一）省委、省政府或交通运输部等上级单位批转的信访

事项；

(二) 厅领导批示的重要信访事项；

(三) 带有普遍性、倾向性、苗头性或可能引发群体性事件的信访事项；

(四) 责任单位处理意见明显不当的信访事项；

(五) 厅信访办认为应该交办的信访事项。

对交办的信访事项，责任单位要建立信访事项台账、明确包案领导，按规定时限予以办结，并向厅信访办书面报告。

第十六条 责任单位收到《信访事项转送（转办／交办）通知单》后，应迅速组织研究。对不属于本单位职责范围内的信访事项，应在5日内向厅信访办书面提出改办意见，经批准后方可改办。

第十七条 对涉及多个单位、部门的信访事项，厅信访办指定牵头单位负责协调处理；对权责不清，但又确属交通运输系统受理的信访事项，厅信访办指定单位负责处理，被指定单位不得推诿。

第十八条 信访事项应当自受理之日起60日内办结；情况复杂的，经厅领导批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过30日，并告知来访人延期理由。

第十九条 来访人对责任单位作出的信访事项处理意见不服的，可以自收到书面答复之日起30日内请求原办理单位的上一级行政管理单位复查。责任单位应当自收到复查请求之日起30日

内提出复查意见，并予以书面答复。

第二十条 来访人对复查意见不服的，可以自收到书面答复之日起30日内向复查单位的上一级行政管理单位请求复核。责任单位应当自收到复核请求之日起30日内提出复核意见。

复核单位可以按照《信访条例》的有关规定举行听证，经过听证的复核意见可以依法向社会公示。听证所需时间不计算在受理的期限内。

来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，各级人民政府信访工作机构和其他行政机关不再受理。

第二十一条 信访工作人员不得将检举、揭发、控告材料及有关情况转送或透露给被检举、揭发、控告的人员和单位。任何个人和组织不得压制、打击报复、迫害来访人。对涉密信访问题或来访人要求保密的事项，应当保密。工作人员与信访事项或来访人有直接利害关系的，应当回避。

第六章 督办和责任追究

第二十二条 对存在以下行为的单位，厅信访办予以督办：

- (一) 无正当理由未按办理期限办结信访事项的；
- (二) 未按规定反馈信访事项办理结果的；
- (三) 未按规定程序办理信访事项的；
- (四) 办理信访事项推诿、敷衍、拖延的；
- (五) 不执行信访处理意见的；
- (六) 行政不作为，超越或滥用职权，侵害来访人合法权

益的；

（七）其他需要督办的。

第二十三条 对存在以下行为的单位，在全省交通运输系统内通报批评：

（一）预警不够、重视不足、处置不力，引起20人以上50人以下到省、5人以上10人以下到京上访的；

（二）唆使、纵容本单位职工上访的；

（三）将来访人的检举、揭发材料或者有关情况透露、转给被检举、揭发的人员或者单位的；

（四）未按本办法有关规定接访的；

（五）存在本办法第二十二条行为，引起群访、重访的；

（六）其他需要通报批评的。

第二十四条 因下列情形之一造成严重后果的，在全省交通运输系统内通报批评，追究主管领导和其他责任人员责任，由人事组织或纪检监察部门依照有关法律、行政法规给予行政处分：

（一）造成50人以上到省、10人以上到京上访的；

（二）对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，隐瞒、谎报、缓报，或者授意他人隐瞒、谎报、缓报，造成严重后果的；

（三）存在本办法第二十三条行为，造成严重后果或重大社会影响的；

(四) 其他需要进行责任追究的。

第二十五条 来访人捏造歪曲事实、诬告陷害他人，构成犯罪的，移交公安司法机关依法追究刑事责任。

第六章 附 则

第二十六条 省交通运输厅每年对各单位信访工作进行考核，对在信访工作中做出优异成绩的单位和个人，给予表彰奖励。

第二十七条 本办法由河南省交通运输厅负责解释。

第二十八条 本办法自发布之日起执行。

抄送：省信访局。

河南省交通运输厅办公室

2015年9月29日印发

