

郑州市房屋征收办公室文件

郑征办〔2015〕17号

郑州市房屋征收办公室 关于印发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实施细则的通知

各县（市、区）、管委会征收办，市征收办各处室：

现将《郑州市房屋征收办公室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实施细则》印发给你们，请认真贯彻落实。

郑州市房屋征收办公室

2015年2月26日



郑州市房屋征收办公室

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实施细则

为贯彻落实《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的办法》、《河南省信访局贯彻落实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的办法实施细则》、《郑州市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实施细则》和《郑州市城乡建设委员会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实施细则》，进一步强化属地责任，引导来访人依法逐级走访，推动信访事项及时就地解决，根据国务院《信访条例》和有关法规文件，结合我办实际，制定本细则。

一、信访事项登记

坚持来访必登，由工作人员及时将信访事项信息及受理、办理环节各项文书统一录入全国信访信息系统，对不予受理的信访事项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，确保程序规范、数据完整、全面客观。

二、信访事项受理范围

(一)对市征收办各处室及工作人员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。

(二)已经市征收办群众联络处受理，但来访人未在《信访条例》规定的期限内，收到处理意见或处理意见未落实的信访事项。

(三)来访人未在《信访条例》规定期限内，收到处理意见；或者处理意见未落实到位，省辖市、省直管县人民政府信访工作机构和其他行政机关未履行督办工作职责的信访事项。

(四)实行“一单式”信访诉求逐级办理机制，信访人持有县（市、区）征收办逐级在《信访诉求单》上签字确认无权受理的信访事项。

(五)需市征收办协调的“三跨三分离”信访事项。

(六)中央、国家机关和省、市机关转送、交办的信访事项。

三、信访事项不予受理范围

(一)不属于市征收办处理权限范围的信访事项。

(二)已经受理或者正在办理，来访人在规定期限内向受理或办理机关的上级机关再提出同一诉求的信访事项。

(三)来访人对信访事项处理（复查）意见不服，复查

(复核)机构已经受理且在复查(复核)期限内的事项。

(四)来访人对信访事项处理(复查)意见不服,又在复查复核期限内,且未到规定的复查复核机构申请复查(复核)的事项。

(五)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信访事项。

四、信访事项不再受理范围

(一)已经省、市人民政府复查复核机构复查(复核)、审核认定办结或已经终结备案并录入全国信访信息系统的信访事项。

(二)来访人对信访事项处理(复查)意见不服,且无正当理由超出《信访条例》规定期限未申请复查(复核)的事项。

(三)信访诉求在2005年5月1日前已经办结,且没有新的事实和理由的事项。

五、信访事项通报和责任追究

(一)群众联络处每月向各处室通报越级上访情况。

(二)对不按要求登记录入,应受理而未受理,未按规定期限和程序受理办理,处理(复查、复核)意见落实不到

位，造成群众越级上访的。通过实地督办、“点对点”通报、重点约谈等方式，提出限期整改意见。

（三）对确因工作不力，引发群众越级上访，并造成严重后果和较大社会影响的。依据《信访条例》和《关于违反信访工作纪律处分暂行规定》等法规文件，向有关地方和部门提出责任追究建议。

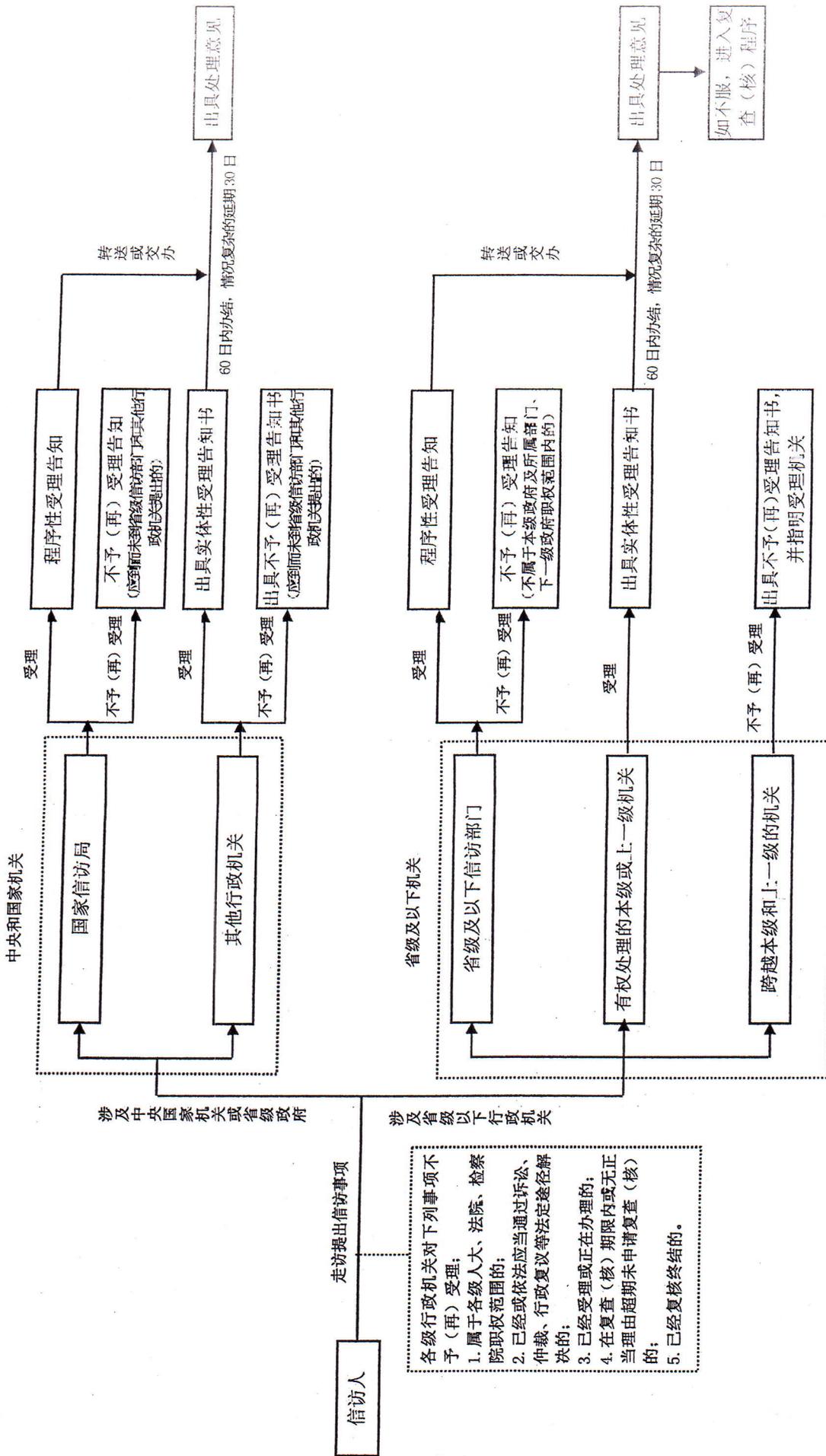
六、其他相关事项

（一）本实施细则由郑州市征收办负责解释。

（二）本实施细则印发之日起实施。

- 附件：1、群众依法逐级走访流程图
- 2、信访事项程序性受理告知书
 - 3、信访事项实体性受理告知书
 - 4、信访事项不予受理告知书
 - 5、信访事项不再受理告知书
 - 6、信访事项延长办理期限告知书
 - 7、信访事项处理意见书
 - 8、郑州市房屋征收办公室信访事项处理程序图
 - 9、信访案卷要素及结案报告格式

群众依法逐级走访流程图



信访事项实体性受理告知书

信访件编号		来访人姓名		联系电话	
身份证号		住址			
随访人姓名					
信访日期					
信访事项					
办理部门		经办人		联系电话	
信访事项实体性受理告知	<p style="text-align: center;">你（们）反映的问题，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 60 日）前办结并书面答复你 （们）。在此期间，不应重复来访或越级上访。 特此告知。</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>				
送达时间		送达人		联系电话	
来访人意见	<p>来访人（签字）：</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>				

信访事项不予受理告知书

信访件编号		来访人姓名		联系电话	
身份证号		住址			
随访人姓名					
信访日期					
信访事项					
办理部门		经办人		联系电话	
不予受理告知	<p style="text-align: center;">你（们）反映的问题，按照《信访条例》规定，属于不予受理的第 类情况。请向法院、仲裁机构、纪检监察机关等 提出。</p> <p style="text-align: center;">特此告知。</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>				
不予受理的七类情况	<p>一、各级人民代表大会的会议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内的；</p> <p>二、已经通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的；</p> <p>三、依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的；</p> <p>四、不属于《信访条例》第十四条规定的行政管理权限范围内的；</p> <p>五、不属于本级人民政府或工作部门处理权限范围内的；</p> <p>六、信访事项已经受理且正在办理期限内的；</p> <p>七、对信访事项的处理（复查）意见不服，且在复查（复核）期限内的。</p>				
送达时间		送达人		联系电话	
来访人意见	<p>来访人（签字）：</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>				

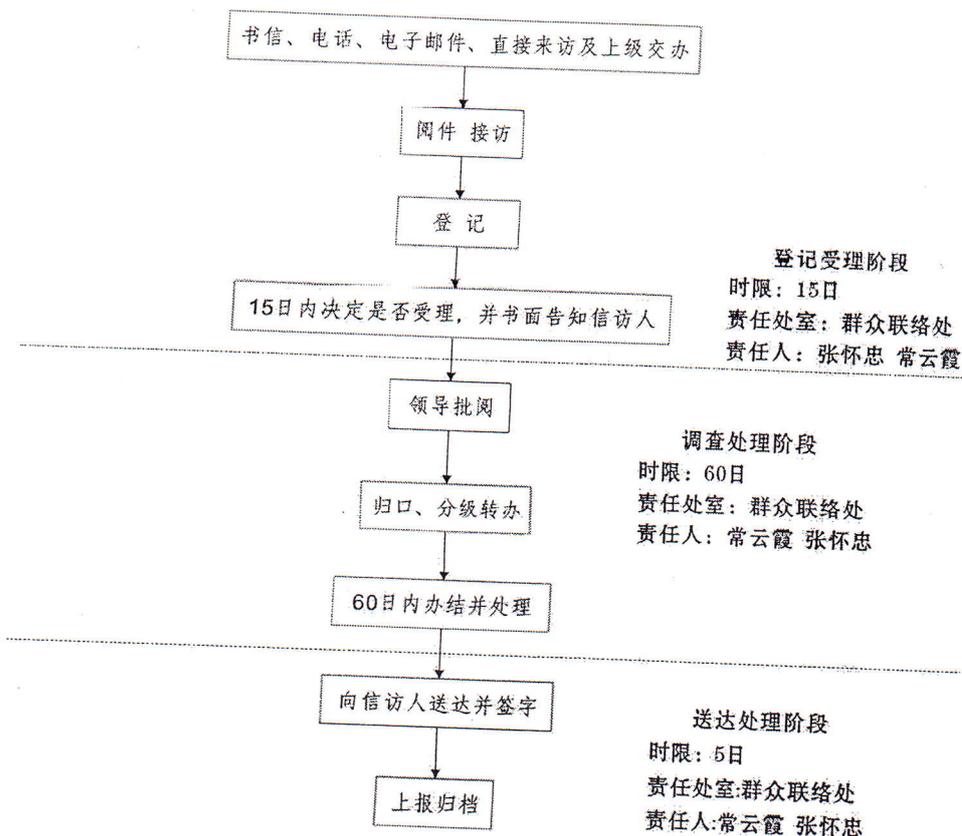
信访事项不再受理告知书

信访件编号		来访人姓名		联系电话	
身份证号		住址			
随访人姓名					
信访日期					
信访事项	(空两格) 复查或复核事项 (文星仿宋 4 号, 行间距 24) :				
办理部门		经办人		联系电话	
不再受理告知	<p>你(们)反映的问题, 按照《信访条例》规定, 属于不再受理的第 类情况。 特此告知。</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>				
不再受理的四类情况	<p>一、对信访事项的处理(复查)意见不服, 超过复查(复核)申请期限的;</p> <p>二、已经省人民政府复查复核及工作部门或省辖市人民政府复核终结的;</p> <p>三、已经省人民政府复查复核机构审核认定办结的;</p> <p>四、已经复查复核终结备案并录入全国信访信息系统的。</p>				
送达时间		送达人		联系电话	
来访人意见	<p>来访人(签字):</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>				

信访事项延长办理期限告知书

信访件编号		来访人姓名		联系电话	
身份证号		住址			
随访人姓名					
信访日期					
信访事项					
办理部门		经办人		联系电话	
信访事项延长 复查期限告知	<p>你（们）反映的问题，我们于 年 月 日受理，因情况比较复杂，现不能在 60 日内办结。根据《信访条例》的规定，经我单位负责人批准，延长办理期限 日（注：最长不超过 30 日），请耐心等待。在此期间，不应重复来访或越级上访。</p> <p style="text-align: center;">特此告知。</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>				
送达时间		送达人		联系电话	
来访人意见	<p>来访人（签字）：</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>				

房屋征收群众信访案件办理流程



结案报告格式：

题目：关于 XXX 反映问题的调查处理报告

注明交办文号

- 一、 信访人反映问题和基本情况
- 二、 调查处理情况
- 三、 领导包案情况和稳控措施
- 四、 意见建议及下步措施

信访案卷要素

- 1、 信访人登记表、诉求单（基本情况，身份证复印件）
- 2、 受理告知书（信访人签字）
- 3、 立案请示
- 4、 调查处理报告（文件）
- 5、 调查处理所采用的事实证据材料
- 6、 调查处理所采用的法律、法规条文
- 7、 结案请示
- 8、 信访事项处理意见书（信访人签字）
- 9、 领导包案责任书