**白城市退役军人事务局信访工作制度**

第一章　总则

第一条　为进一步规范信访接待受理工作，维护退役军人合法权益，提高工作质量和效率，根据《信访条例》和退役军人信访工作实际情况，制定本制度。

第二条　坚持属地管理、分级负责的原则。明确主体范围、区分主体责任，坚持谁主管、谁负责的原则。

第三条　严格区分涉军身份诉求，明确职责、坚守工作边界。坚持思想政治工作为主，掌控化解矛盾主动权。

第二章　受理范围

第四条　对于涉军身份信访，必须做到及时受理、专人答复；对于公民身份信访，指导群众寻求信访救助、民政救助或法律援助，不得越级越位评判、更不能代替其他工作部门表态。

第五条　下列事项必须受理并由专人限时答复：

（一）上级行政管理部门或业务指导部门交办的信访事项；

（二）为下级受理的信访事项提供必要的政策支持；

（三）退役军人涉军身份信访事项。

第六条　下列事项给予指导帮助：

（一）公民身份信访事项；

（二）代替退役军人提出的信访诉求；

（三）行政机关作出正式决定的。

第七条　下列事项不予受理：

（一）《信访条例》规定的不予受理的；

（二）行政机关正在办理的；

（三）国家权力机关、审判机关、检察机关正在办理或已经作出正式决定的；

（四）非退役军人提出的信访诉求。

第三章　办理方式

第八条　接访人员必须核实涉军身份，正确区分涉军身份信访与公民身份信访。对于非涉军身份信访，建议到相关部门处理。

第九条　对属于下级部门管辖、未在下级部门经办的，移交下级部门处理；退役军人不认可下级部门处理意见的，由上级业务主管科室指导下级部门处理；确需上级处理的，由下级部门协助上级相关业务科室受理、答复。

第十条　工作人员要每个工作日都登录国家信访信息系统和退役军人信访信息系统，及时受理管辖范围内的信访事项，并在规定时限内办结。

第十一条　对于规模性聚集访，按《应急处置工作预案》执行。

第十二条　诉求理由缺乏事实依据或不符合相关政策规定的，要耐心做好退役军人的思想工作，不争吵、不激化矛盾。

第十三条　揭发、检举工作人员违纪的，按管理权限转送。

第十四条　来访人违反《信访条例》第十八条和第二十条规定，经劝阻、批评和教育无效的，立即通知公安机关到现场处理。

第四章　办理流程

第十五条　信访接待工作人员对来访、来信的信访事项进行受理后，按照“谁主管、谁负责”的原则，将该信访事项转交给相关业务科室。

第十六条　相关业务科室要指定专人负责调查、答复信访事项，并将办理结果转交给信访接待工作人员。

第十七条　信访接待工作人员要将反馈的办理结果及时录入相关信访信息系统。

第十八条　在相关信访信息系统中上级部门转送、交办、督办的信访事项，工作人员应及时受理，并转交相关业务科室调查、答复，必须在规定时限内办结信访事项，同时录入相关信访信息系统。

第五章　附则

第十九条　对于信访事项，能现场答复的一定要及时答复；对于重大事项，在组织结论做出之前不能轻易表态；对于不符合政策要求的，要注意工作方法和告知态度。

第二十条　按照属地管理、分级负责的原则，尽量将矛盾化解在当地。各级经办机构可逐级向上寻求政策支持，严禁矛盾上交。

第二十一条　对于违反本制度的工作人员，产生不良影响的，将给予通报批评；造成严重后果的，将追究责任，给予相关处分。