

济宁市审计局文件

济审办发〔2023〕7号

关于印发《济宁市审计局信访工作制度 （试行）》的通知》

机关各科室、各分局，局属事业单位：

经局党组研究，现将《济宁市审计局信访工作制度（试行）》印发给你们，请结合部门（单位）履职实际，抓好贯彻落实。

济宁市审计局
2023年9月22日

济宁市审计局信访工作制度（试行）

为进一步加强和规范审计机关信访工作，规范信访工作行为，明确信访工作责任，根据中共中央、国务院联合下发的《信访工作条例》的规定，结合我局工作实际，制定本制度。

一、信访范围

主要包括信访人来访、来信来电以及网上投诉、领导干部接访月接访和信访部门转办的信访件。

二、信访机构设置和工作职责

（一）局党组（领导班子）在预防和处理本单位信访问题中负有主体责任，党组书记是第一责任人，对信访工作负总责，监督指导领导班子其他成员做好信访工作。明确分管办公室工作的领导负责信访工作，对信访工作负直接领导责任，其他领导班子成员实行“一岗双责”，对分管领域信访工作负主要领导责任。

（二）局办公室作为市审计局负责信访工作的牵头科室，在局党组领导下，协调、指导和监督审计机关信访工作。配置一名坚持原则、廉洁奉公、作风正派、责任心强、具有相应专业知识的人员，具体负责信访工作。

三、信访办理程序

（一）来信。局办公室负责来信的开封。属局领导的信件，应交领导本人开封。局办公室人员对信访来信应认真细看，弄清信意，及时送分管领导阅示，送主要领导阅，根据领导批示要求

及时交相关科室并做好登记。除匿名信化名信外，承办科室对来信应认真答复，写好复信回复信访人。

（二）来电。局办公室人员接到信访来电，应认真接听，能当场答复的当场口头答复。不能直接回复的，说明理由，主动留信访人电话，指定相关科室及时主动回复信访人电话。所有电话内容要进行登记，及时送分管领导阅示，送主要领导阅。其他科室（部门）接到信访来电，应当场答复，不能答复的，转局办公室。

（三）来访。信访人来访，由局办公室统一接待，根据反映的情况，认定不属于我局职责范围的，向来访者说明情况，引导来访者与相关部门取得联系，同时做好解释疏导工作；属于审计部门职责范围的，耐心听取意见，做好记录，应当报告局领导批转相关科室接待处理。

承办科室自收到信访事项之日起7日内，出具《信访事项受理告知书》，书面告知信访人（信访人的姓名、地址不清的除外），60日办结，同时出具《信访事项办理情况报告》和《信访事项处理意见书》，并填写《送达回证》。情况复杂的，经本机关、单位负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过30日，并告知信访人延期理由。

对不属于本局行政程序解决的投诉请求，由局办公室人员按规定出具《信访事项不予受理告知书》，书面告知信访人。书面告知信访人向有权机关提出信访诉求（信访人的姓名、地址不清

的除外）。

（四）信访部门及上级交办的信访件。对属于我市审计机关职责范围的，应受理并按规定回复；属于县（市、区）审计局职责范围的，局办公室及时转办、交办，并负责督办落实。责任单位自收到上级交办件后 7 日内，出具《信访事项受理告知书》，书面告知信访人（信访人的姓名、地址不清的除外），60 日办结，同时出具《信访事项办理情况报告》和《信访事项处理意见书》，并填写《送达回证》。情况复杂的，经本机关、单位负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并告知信访人延期理由。属局机关办理的，经局主要领导阅批后交承办科室，承办科室要在规定期限内办结，并形成《信访事项办理情况报告》，报局主要领导审批、签发，进行回复。报告应认定事实清楚、适用法律无误、答复意见明确等。

不属于审计机关职责范围的，应当自收到诉求之日起 5 个工作日内向转送、交办机关提出异议，并详细说明理由，经转送、交办机关核实同意后，交还相关材料。

四、信访工作要求

（一）信访工作按权属管理、谁主管谁负责原则，各承办科室（部门）按其职责，认真做好信访处理、及时回复工作；局办公室负责信访事项的登记、转办、交办和档案管理工作。同时，信访举报工作由局办公室归口统一管理。对在实施审计项目过程中查办的信访事项，应作为该审计项目资料一并归入审计档案。

对单独办理的信访事项，办结后应及时归入文书档案。

（二）信访事项承办人员对来访者应热情接待，不得置之不理或敷衍、推诿、拖拉。交谈时要文明用语，态度端正，回答准确，不论当事人是何身份，反映问题大小，态度好坏，都要热情应答，不冷、不横、不硬。

（三）信访事项承办人员应当遵守信访保密纪律，不得泄露信访内容，不得将控告、检举人材料交给被控告人、被检举人，不得扩散群众来信来访中反映的情况和问题。

（四）各承办科室（部门）要按办理时间、质量要求，将办理情况及时反馈信访人；需出具信访答复意见书的，按要求出具答复意见书。

（五）信访事项承办人员和承办科室（部门）应当按时转办、登记、答复，有失职违纪行为产生不良社会影响的，视其情节轻重，按规定追究责任。

附件：1. 信访事项受理告知书

2. 访事项不予受理告知书

3. 信访事项处理意见书

4. 信访事项办理情况报告

5. 送达回证

附件 1

**济宁市审计局
信访事项受理告知书**

xx（先生/女士）：

您提出的信访事项，我们决定予以受理。按照《信访工作条例》第三十四条规定，将于 xx 年 xx 月 xx 日（注：最长不超过受理后 60 日）前办结并书面答复您。在此期间，您以同一事实和理由提出同一信访事项，本级和上级机关（单位）不予受理。

特此告知。

（承办单位印章）

xxxx 年 xx 月 xx 日

附件 2

济宁市审计局 信访事项不予受理告知书

xx（先生/女士）：

您提出的信访事项，不属于本机关（单位）职权范围。根据《信访工作条例》第二十三条规定，请您向 xx 机关（单位）提出。
特此告知。

（承办单位印章）

xxxx 年 xx 月 xx 日

附件 3

（处理意见书文号）

签发人：×××

济宁市审计局 信访事项处理意见书

xx（先生/女士）：

您于 xxxx 年 xx 月 xx 日反映 xxxx xxxx（信访人反映问题概述，应包括信访人姓名、住址或单位、身份，问题发生的时间、地点，具体诉求、建议意见和联系方式等要素）。我们于 xxxx 年 xx 月 xx 日受理，并发出受理告知书。

经调查，xxxx xxxx（以下内容是对信访人反映问题的认定、有关法律法规政策规定、调查情况和处理意见）。

如不服本处理意见，可自收到本处理意见书之日起 30 日内向 xxxx（机关、单位）提出复查申请。

（承办单位印章）

xxxx 年 xx 月 xx 日

附件 4

xx 字〔2023〕xx 号

签发人：×××

济宁市审计局 信访事项办理情况报告

济宁市审计局或山东省审计厅：

xxxx（办理过程，重点阐述接受交办工作任务后所开展的主要工作，包括包案领导、责任单位、责任人、调查处理情况等）。

一、信访人基本情况及反映的主要问题

xxxx（写信人的基本情况）。xxxx（反映的主要问题和诉求）。

二、反映问题调查落实情况及处理意见

反映 xxxx 问题，经查，xxxx（查证认定的事实、依据及定性结论）；xxxx（处理意见）。

三、信访人态度及工作情况

xxxx（回访情况，写信人对处理意见的态度）。xxxx（疏导、帮扶等措施）。

xxxx（提出办结意见建议）。

科室（部门）或济宁市审计局

xxxx 年 xx 月 xx 日

附件 5

济宁市审计局
送达回证

送达文书名称及件数	
送达方式	
送达地址	
送达时间	
信访人签字及意见	
代收人签字及代收理由	
送达人签字	
备注	

(承办单位印章)

信息公开选项：主动公开

局内分送：局领导，存（2）。

济宁市审计局办公室

2023 年 9 月 22 日印发
