

内蒙古自治区生态环境系统 依法分类处理信访诉求工作实施细则

第一条 为深入推进信访工作制度改革和信访法治化建设，进一步规范依法分类处理信访诉求工作，保障合理合法诉求依照法律规定和程序得到合理合法的结果，根据《信访条例》、国家信访局《依法分类处理信访诉求工作规则》和《内蒙古自治区依法分类处理信访诉求工作规则》及相关法律法规，结合自治区生态环境系统工作实际，制定本实施细则（以下简称“细则”）。

第二条 本细则适用于自治区生态环境系统对信访诉求的分类处理，但已经、正在或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议解决的除外。

本细则所指依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议解决的信访诉求，主要包括：根据法律规定应由人民法院、人民检察院、公安机关通过刑事立案处理的事项；行政相对人不服行政复议决定的事项；当事人达成有效仲裁的事项；其他只能通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径处理的事项。

除诉讼、仲裁、行政复议以外，不适用信访程序的其他法定途径，属于行政程序处理和依法履行职责范畴，主要包括：行政裁决、行政确认、行政许可、行政补偿、行政给付、行政强制、申诉、复查复核、行政调解、行政处罚、行政检

查、纪律检查、信息公开等。

第三条 依法分类处理工作应坚持以下原则：

- （一）法无授权不可为，法定职责必须为；
- （二）诉访分离，分类处理；
- （三）属地管理、分级负责，谁主管、谁负责；
- （四）公开、公平、公正、有序、便民、规范。

第四条 自治区生态环境系统有权处理信访诉求的工作机构对收到的信访诉求，应当在内蒙古自治区信访信息系统和生态环境信访信息管理系统（以下简称“信访信息系统”）中予以登记，甄别处理。其中，属上级部门或本级人民政府信访工作机构交办或转办的信访诉求，应当在内蒙古自治区信访信息系统予以登记；属生态环境部信访工作机构交办并由自治区生态环境厅信访工作机构转办或本部门自行接收的信访诉求，应当在生态环境信访信息管理系统予以登记。对属于本细则第二条分类处理范围的信访诉求，在 15 日内直接或者通过下级信访工作机构转送、交办至有权处理单位，并告知信访人转送、交办去向。对属于本细则第二条除外情形的信访诉求不予受理，向信访人出具《不予受理告知书》，并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。《不予受理告知书》应当自该信访诉求登记之日起 15 日内录入信访信息系统，并在“办理意见”栏写明情况和理由。

转送时可以在信访信息系统提出适用信访程序或者其

他法定途径处理的建议。

第五条 对涉及多个行政机关或者涉及多个法定程序的重大、疑难、复杂诉求，自治区生态环境系统有权处理信访诉求的工作机构可以协调有关行政机关协商协议，提出解决问题的方案和工作分工。各方无法达成一致意见时，由旗县级以上人民政府信访工作机构会同同级司法行政机关提出方案、分工后，报请本级人民政府决定。

第六条 自治区生态环境系统有权处理信访诉求的工作机构收到信访人直接提出的信访诉求，应当对是否属于职责范围进行甄别，按情形分别作出以下处理：

（一）属于本机关职责范围的，应当受理；

（二）属于所属下级机关职责范围的，应当自收到该诉求之日起 15 日内转送、交办至有权处理机关，并告知信访人转送、交办去向；

（三）不属于本机关及所属下级机关职责范围的，应当自收到该诉求之日起 15 日内告知信访人不予受理，并告知信访人向其他有权处理机关提出。

第七条 自治区生态环境系统有权处理信访诉求的工作机构收到上级或者本级人民政府信访工作机构、上级机关转送、交办的信访诉求，应当进行甄别，按情形分别作出以下处理：

（一）不属于本机关以及所属下级机关职责范围的，应当自收到该诉求之日起 5 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；

（二）转送、交办机关分类处理建议需要调整的，可以变更原分类处理建议，选择信访或者其他法定途径处理；

（三）不属于以上情形的，依照本细则第六条规定处理。

第八条 自治区生态环境系统有权处理信访诉求的工作机构内部应当建立依法分类处理信访诉求会商机制。对于收到转送、交办或者信访人直接提出的信访诉求，应当与本机关有办理责任的部门进行会商，确定具体的处理途径与程序；经会商无法就分类处理信访诉求达成一致意见的，由负责信访工作的机构会同本机关法制工作机构（法律顾问）提出处理意见后报请本机关负责人决定。

第九条 对属于本机关职责范围的信访诉求，有权处理机关应当根据诉求的具体情况分别采用以下相应程序处理：

（一）属于申请行政机关查处违法行为、履行保护人身权或者财产权等法定职责的，行政机关应当依法履行或者书面告知；

（二）属于《信访条例》以外的其他法律、法规或者规章调整范围，能够适用其他法律、法规、规章或者合法有效的规范性文件设定程序处理的，应当适用相应规定和程序处理；

（三）不属于以上情形，但适用《信访条例》规定程序的，依据《内蒙古自治区信访事项网上办理工作细则》受理。

对前款规定中信访人提出的诉求，同时可以通过诉讼解决的，行政机关在受理前可以告知诉讼权利及法定时效，引导其向人民法院提起诉讼，但不得以信访人享有诉讼权利为由免除履行自身法定职责的义务。

第十条 适用信访程序以外其他法定途径办理的信访诉求，有权处理机关应当自收到诉求之日起 15 日内出具加盖机关印章或者业务办理专用印章的《行政程序告知书》（附件 2），送达信访人，履行签收手续后将《行政程序告知书》及送达回证扫描后录入信访信息系统。

《行政程序告知书》内容包括：（一）拟适用的其他法定途径及依据；（二）拟适用的程序、条件、办理期限等；（三）办理部门地址、电话、联系人等；（四）其他需要告知的内容。

除了告知以上的内容外，需要依申请启动行政程序的，还应告知申请途径和需要提供的相关材料。

法律、法规或者规章对受理时间和告知的形式、内容另有规定的，从其规定。

第十一条 有权处理信访诉求的工作机构认为应当适用信访程序办理的，应当自收到诉求之日起 15 日内出具信访事项受理告知书，加盖机关印章或信访业务专用章送达信访人，履行签收手续后，将《信访事项受理告知书》及送达回证扫描后录入信访信息系统。

第十二条 适用信访程序以外其他法定途径办理的信

访诉求，有权处理机关应当依据相应的规定及程序作出行政处理，并告知信访人救济途径和期限，向信访人出具加盖行政公章的《行政程序处理决定书》（附件3）。《行政程序处理决定书》应当自出具《行政程序告知书》之日起60日内录入信访信息系统“处理意见书”栏，并在“办理意见”栏写明主要意见。

对信访诉求的法定办理期限少于60日的，从其规定；法定办理期限超过60日的，在受理60日内作出《行政程序办理进度报告》（附件4）并录入信访信息系统“处理意见书”栏，抄送信访人。办结后，再向信访人出具《行政程序处理决定书》并录入信访信息系统。

对申请行政机关查处违法行为、履行保护人身权或者财产权等法定职责，但有关法律法规规章和规范性文件中没有具体程序和期限规定的，应当在接到申请之日起60日内履行或者书面告知。履行或者书面告知的相关文书录入信访信息系统“处理意见书”栏，并在“办理意见”栏写明主要意见。

对欠缺形式要件的诉求，可以根据情况要求提出该诉求的公民、法人或者其他组织补充。

有权处理信访诉求的工作机构对适用其他法定途径处理的信访诉求，应当跟踪处理进展，并将诉求处理结果及有关文书录入信访信息系统。

第十三条 适用信访程序办理的诉求，自治区生态环境

系统有权处理信访诉求的工作机构应当按照《信访条例》规定的时限、程序，作出信访事项处理意见书，并加盖信访业务专用章后，送达信访人。履行签收手续后，须将《信访事项受理告知书》《信访事项处理意见书》、送达回证等有关资料录入信访信息系统。

第十四条 自治区生态环境系统有权处理信访诉求的工作机构在处理信访诉求过程中，可以通过与信访人和解或对产生争议双方当事人进行调解的方式处理诉求。

自治区生态环境系统有权处理信访诉求的工作机构可以在不违反法律、法规强制性规定的情况下，在自由裁量权范围内，与信访人自愿和解；可以经争议双方当事人同意进行调解。经和解、调解达成一致意见的，应当制作和解协议书或调解协议书，并录入信访信息系统。

第十五条 自治区生态环境系统有权处理信访诉求的工作机构应当建立完善社会力量参与的信访工作机制，充分发挥法律顾问和律师在依法分类处理信访诉求工作中的作用。

第十六条 对有权处理机关正在或者已经适用信访程序以外其他法定途径处理的诉求，信访人再次通过信访渠道反映的，区分下列情形作出相应处理：

（一）以同一事实和理由再次提出同一诉求的，自治区生态环境系统有权处理信访诉求的工作机构不再重复处理，向信访人出具《不予受理告知书》，并录入信访信息系统；

（二）对同一诉求提出新的事实和理由的，自治区生态环境系统有权处理信访诉求的工作机构应当按照本细则第四条有关规定处理，由有权处理工作机构认定是否属于新的事实和理由；有权处理工作机构认定属于新的事实和理由的，按照本细则第十条规定处理；不属于新的事实和理由的，按照本条第一款第（一）项规定处理。

第十七条 自治区生态环境系统有权处理信访诉求的工作机构在信访复查（复核）中，发现诉求应当适用信访程序以外其他法定途径而未适用，以信访处理代替行政处理，以信访处理意见代替应当适用信访程序以外其他法定途径作出的行政处理决定或者行政履职行为的，应当区分情况，撤销信访处理（复查）意见，要求原办理机关适用其他法定途径重新处理，或者变更原处理（复查）意见。

第十八条 自治区生态环境系统有权处理信访诉求的工作机构发现本级工作部门或者下级行政机关在分类处理工作中有下列情形的，应当进行督办，提出改进工作建议：

- （一）应受理而未受理的；
- （二）应适用信访程序以外其他法定途径而未适用的；
- （三）未按规定的期限处理的；
- （四）未及时在信访信息系统中录入相关信息和材料的；
- （五）未按规定反馈交办事项相关情况；
- （六）其他需要督办的情形。

收到改进建议的机关应在 30 日内书面反馈情况，采纳

建议的，应列出落实措施和期限；未采纳建议的，应说明理由。

自治区生态环境系统有权处理信访诉求的工作机构发现本级工作部门或者下级行政机关在分类处理工作中因出现本条第一款规定情形，造成严重后果的，可以根据职责权限提出追责建议。

第十九条 有关行政机关及其工作人员在依法分类处理信访诉求工作中，推诿、敷衍、拖延、弄虚作假造成严重后果的，由有权机关对直接负责的主管人员和其他责任人员依法给予处分。

第二十条 自治区生态环境系统有权处理信访诉求的工作机构应当将依法分类处理信访诉求情况纳入信访工作绩效考核范围。

适用信访程序以外其他法定途径办理的诉求，考核及时受理率按照《信访条例》规定的时限计算，考核按期办理率按照相关法律、法规、规章或者本细则第十二条第二款规定的办理期限计算。

第二十一条 自治区生态环境系统有权处理信访诉求的工作机构应当定期统计本部门依法分类处理信访诉求工作情况，及时汇总和反映工作中的问题，并于每年第一季度向上一级生态环境部门信访工作机构和人民政府信访工作机构提交上年度依法分类处理信访诉求工作报告。

第二十二条 本细则中的告知、送达，属于信访程序的，

适用《内蒙古自治区信访事项网上办理工作细则》的规定；属于相关法定途径的，适用相关法律规定。

本细则第四条、第十二条中规定的告知，可以采用短信、信息网络或者提供自行查询方式等形式进行。

第二十三条 法律、法规或者规章对适用信访程序以外其他法定途径办理的，对受理、办理的时间和告知的形式、内容另有规定的，从其规定。

第二十四条 本细则自印发之日起施行。

附件：1. 信访诉求导入内部行政程序转送单

2. 行政程序告知书

3. 行政程序处理决定书

4. 行政程序办理进度报告

5. 内蒙古自治区生态环境系统依法分类处理
信访诉求工作流程图

附件 1

(生态环境厅、局)(处理机关红头文件)

(20) 号

信访诉求导入内部行政程序转送单

(有权处理机关内部单位):

我(厅、局)于××年××月××日收到(信访人姓名)
提出_____ (简明写明事项内容)

的事项。经审查,根据《信访条例》相关规定,该事项不属于信访受理范围,应当通过(有权处理机关名称)内部行政程序处理,现转送你部门(处室),请按照法律法规规定及时办理和答复信访人,并做好接待沟通工作,办结后5个工作日内将办理情况和结果书面反馈信访部门。

(有权处理机关信访专用章)

××××年××月××日

附件 2

(生态环境厅、局)(处理机关红头文件)

(20) 号

行政程序告知书

同志(法人或者其他社会组织):

××年××月××日,您(你们)来信(来访、网上投诉等)(信访件编号:)反映的问题,属于我单位按(行政许可、行政给付、行政确认、行政处罚、行政复议.....,列出法定途径)行政程序处理事项。我(厅、局)已将您反映的问题转承办单位处理,您也可持本告知书直接向承办单位反映问题。按照下列有关告知事项向有权处理机关申请办理:

一、 办理机构

1. 机构名称:
2. 办公地址:
3. 联系电话:

二、 办理条件

(逐条列出,如办理需提交材料等,也应在此一次性告知)

三、 办理程序

(逐条列出，详细告知办理流程)

四、办理期限

(有法定时限告知法定时限与逾期后果，如有承诺期限的还应告知承诺期限)

联系人： 联系电话：

(有权处理机关行政公章)

××××年××月××日

注：此书一式两份，一份送达信访人，一份录入信访信息系统并由责任部门存档备查。

附件 3

(生态环境厅、局)(处理机关红头文件)

(20) 号

关于×××事项的行政程序处理决定书

同志(法人或者其他社会组织):

××年××月××日,您(你们)反映的×××问题(信访件编号:),要求.....

(简述办理过程)

对您(你们)反映的问题,经认真调查核实,根据相关法律法规,经研究作出处理决定如下:

(简述查明的事实、适用的规范性文件及适用理由、处理结论)

如对上述意见不服,请于××日内向×××机关提出行政复议,或向×××人民法院提出行政诉讼(告知法定救济方式、期限)。

联系人: 联系电话:

(有权处理机关行政公章)

××××年××月××日

注：此书一式两份，一份送达信访人，一份录入内蒙古自治区信访信息系统并由责任部门存档备查。

附件 4

(生态环境厅、局)(处理机关红头文件)

(20) 号

关于×××信访事项的 行政程序办理进度报告

一、信访事项：(事项名称)

二、办理机构：

三、办理过程：(简述何时受理、如何转办、会商后决定采取何种行政程序处理)

四、办理进度：

1. 信访人诉求
2. 已开展的调查工作
3. 已查明的事实(简述信访人提交的材料和办理机关补充收集的材料,对证据材料进行分析,归纳现阶段可确认的事实)
4. 结合法律、法规、规章对信访事项处理结果的可能性作基本研判和说明

五、下一步工作

(工作计划中应提出办理终结的期限。)

联系人： 联系电话：

(有权处理机关行政公章)

××××年××月××日

注：此书一式两份，一份送达信访人，一份录入内蒙古自治区信访信息系统并由责任部门存档备查。

附件 5

自治区生态环境系统依法分类处理信访诉求工作流程图

