

# 温州市市场监督管理局文件

温市监规〔2018〕4号

---

## 关于印发《温州市市场监督管理局信访工作管理办法（试行）》的通知

各县（市、区）市场监督管理局，市局机关各处室、直属机构、派出机构、下属事业单位：

现将《温州市市场监督管理局信访工作管理办法（试行）》印发你们，请认真贯彻执行。

温州市市场监督管理局

2018年12月29日

## 温州市市场监督管理局信访工作管理办法（试行）

第一条 为加强和规范信访工作，依法保障信访人的合法权益，维护信访秩序，促进社会和谐稳定，根据《浙江省信访条例》及有关规定，结合市局工作实际，制定本办法。

第二条 本办法所称信访，是指公民、法人或者其他组织采用书信、网络、电子邮件、传真、电话、走访等形式，向市局反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，依法由市局处理的活动。

第三条 信访工作坚持属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，访诉分离、分类处理，依法、及时、就地解决问题与源头预防、多元化解、疏导教育相结合的原则。

第四条 市局成立信访工作领导小组，局主要负责人任组长，局班子成员任副组长，市局各处室（单位）主要负责人为成员。领导小组下设信访工作办公室（以下简称“信访办”），由分管领导兼任信访办主任，办公室、组织人事处、机关纪委、政策法规处、消保分局主要负责人兼任副主任。办公室负责信访办的日常工作，并指定专人负责信访工作。

第五条 市局受理的信访事项范围：

(一) 对管辖区域内市场监管方面的建议、意见；

(二) 对市局执行法律、法规、规章和本级或者上级人民代表大会及其常务委员会的决议、决定以及上级行政机关决定、命令的建议、意见；

(三) 对市局发布的重大行政决策和行政规范性文件的建议；

(四) 对市局及工作人员职务行为的建议、意见或者不服其职务行为的投诉请求；

(五) 其他依法应当由市局受理的其他信访事项。

第六条 市局依法通过法定途径分类处理信访投诉请求事项。

(一) 涉法涉诉事项。对依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等途径解决的投诉请求，按法定程序向有关机关提出，不作为信访事项受理。

(二) 申诉求决事项。对向市局提出投诉举报，或者要求履行法定职责的事项，依据有关的法律规定，转入相应行政程序办理，不进入信访渠道。其中涉及消费投诉的，统一转交消保分局办理。

（三）控告检举事项。对控告、检举市局及其工作人员违法违纪的事项，依照《监察法》、《纪律处分条例》等规定，按照管理权限，转交机关纪委、纪检监察部门办理，不进入信访渠道。

（四）信访事项。对应当由市局受理的信访事项（包括信访复查），依法予以受理，导入信访办理渠道。

#### 第七条 信访工作流程及职责分工：

（一）受理分流：由信访办负责受理登记、分流交办等工作。信访办接到来信来访后，应当按照本办法第六条的规定对信访诉求进行甄别分类，情况复杂一时难以判断的，可事先征求相关业务处室、法规部门意见，并于5个工作日内作如下处理：（1）属于市局信访事项受理范围的，向信访人出具《信访事项受理告知书》，同时将信访件分流业务处室（单位）具体承办；（2）不属于市局职责范围或属于《浙江省信访条例》规定的不予（再）受理情形，出具《不予（再）受理告知书》，并说明理由；（3）属于申诉求决或检举控告事项的，按照分类处理原则，转交机关纪委、纪检监察部门办理，同时向申请人出具《不予（再）受理告知书》，告知转办等情况；（4）对涉法涉诉事项或者不属于市局职权范围的信访事项，告知信访人向有权机关提出。

同时，为方便群众来访，在一楼大厅设“温州市市场监督管理局来人来访接待办公室”，同步受理来人来访的事项登记、分流交办等工作。对属于信访事项且难以确定承办处室（单位）的，转交信访办进行协调分流。

（二）承办答复：具体承办的业务处室（单位）接到信访办转交的信访件后，要确定主要负责人或分管负责人负责信访承办工作，并指定一名工作人员负责信访件的具体承办。对属于信访事项的，承办处室（单位）应按有关规定及时办理并草拟答复意见，经业务处室（单位）的分管领导审核后，自受理之日起25日内交信访办统一回复；对属于信访复查的，承办处室（单位）应在对下级单位的信访答复内容进行核查的基础上，按上述信访事项办理流程予以办理；对重大、疑难、复杂的信访事项，需要法规部门介入审核的，由业务处室（单位）提交政策法规处审核把关。信访办要对承办进程实时跟踪，及时通过电话或抄告等形式进行催办。对属于申诉求决类事项，业务处室（单位）要按照法律规定的程序予以办理。

职能涉及多个业务处室（单位）的信访事项，原则上由信访办根据信访事项和职责分工确定主办处室（单位）和协办处室（单位）；对于信访办难以确定主办单位的信访事项，由信访办主任召集相关处室协调确定；经协调无法确定的，由信访办请示局主要领导确定。经确定的主办处室（单位）

应主动负责，按时办理。相关协办处室（单位）应积极配合，及时提供相关情况、政策依据和办理意见。

（三）办结回访：信访办在收到业务处室（单位）草拟答复意见后，于5日内统一向信访人进行书面答复。信访办牵头组织对重大或群体性的信访件进行事后回访，市局组织人事处、机关纪委、督查考绩综合处应配合信访办对回访不满意件进行跟踪督查，并责成业务（处室）单位及时开展调查、补正、复核、解释等工作，依法维护群众合法权益，切实提高群众满意度。

#### 第八条 信访工作基本要求：

（一）信访工作人员应认真、热情、规范受理职权范围内的信访事项。对信函、传真、电子邮件和提交书面材料等，应及时拆阅、打印、登记，并注意保持材料的完整；接待来访的，应当核实来访人身份，听取并记录来访人反映的问题及要求、信访过程及有关单位受理、办理情况，登记好信访人基本情况；接受电话信访的，应当细心接听，询问清楚，做好记录，有条件的可以录音。

（二）信访事项能够当场答复的，应当立即办理；对需要调查、取证、协调的事项，自受理之日起30日内予以办结；对情况复杂或者取证困难、依据不明确的事项，经承办

（处室）单位分管领导批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 60 日。

（三）对涉及本单位的异常访和 10 人以上的集体访及可能造成社会影响的重大、紧急来访事项，应及时报告上一级机关和当地信访部门，并在职责范围内依法及时采取措施，做好稳控工作，防止不良影响的发生、扩大。

第九条 在处理信访事项过程中违反本办法，有下列情形之一的，由机关纪委对当事人进行批评教育，并根据《温州市市场监督管理局作风效能记分与责任追究办法（试行）》有关条款对个人或责任单位进行扣分，结果纳入年终中层单位考核考绩；造成严重后果的，对有关责任人员按照规定给予行政处分。

（一）对收到的信访事项不按规定登记、对本机关职责范围的信访事项和行政诉求事项不予受理或未在规定期限内书面告知信访人是否受理的；

（二）推诿、敷衍、拖延信访事项和行政诉求事项办理或者未在规定期限内办结的；

（三）对属于本机关职责范围，且事实清楚，符合法律、法规、规章或者其他有关政策规定的投诉请求未予支持的；

（四）将领导批示，信访人的检举、揭发材料或者有关情况透露、转给被检举、揭发的人员和单位的；

（五）在处理信访事项过程中，作风粗暴，激化矛盾并造成严重后果的；

（六）其他违反法律、法规或规范性文件的行为。

第十条 本办法由温州市市场监督管理局负责解释，自2019年2月10日起施行。