

“省长信箱”来信办理工作规则

“省长信箱”是在四川省人民政府和省信访局门户网站设立，接受公民、法人或者其他组织以电子邮件形式反映情况，提出建议、意见或者投诉请求的平台。为规范“省长信箱”办理工作，切实促进依法行政，推进政务公开，更好发挥“省长信箱”联系群众、服务群众的桥梁和纽带作用，根据《信访工作条例》等有关规定，结合我省实际，制订本规则。

一、来信事项受理范围

(一)对我省经济建设、政治建设、文化建设、社会建设、生态文明建设方面的意见和建议；

(二)对我省各级政府及其工作部门(单位)和工作人员工作效率、工作质量、工作作风方面的批评、意见和建议；

(三)对我省各级政府及其工作部门(单位)工作职责、办事程序和有关政策的咨询、意见和建议；

(四)对群众在生产生活中遇到实际困难的救助需求，属于应当由我省各级政府及其工作部门(单位)解决的问题；

(五)国家法律、法规、规章规定可以进行投诉的其他行政行为。

对除各级政府及其工作部门(单位)外，应当由我省其他机关、单位办理的来信，按照《信访工作条例》处理。

二、不予(不再)受理的来信事项

(一)信访事项已经受理或者正在办理的,来信人在规定期限内又提出同一信访事项的;

(二)来信人对信访事项复核意见不服,仍然以同一事实和理由提出投诉请求的;

(三)反映事实不清,责任主体不明,信访人身份信息或者联系方式不真实,无法核实和办理的;

(四)其他不属于我省各级机关、单位职能职权范围的。

对不予(不再)受理的信访事项,有权处理机关、单位按照《信访工作条例》等规定予以告知。

三、办理流程

(一)受理分类。省信访局是“省长信箱”的牵头办理机构,对来信进行登记、分类,录入四川省信访信息系统。

(二)转送交办。省信访局根据分类情况,将来信转送或者交办有权处理机关、单位。对重要来信,及时呈报省政府领导,并以交办函形式交办有权处理机关、单位。

(三)按时办理。对转送交办的来信,有权处理机关、单位按期办理回复,并及时向省信访局反馈办结情况报告。

(四)督促监督。省信访局及市(州)、县(市、区)信访部门依据职责,对来信办理情况进行督促监督。

四、办理要求

(一)严格办理时限。对政策咨询类来信,有权处理机关、单

位应当在收到之日起5个工作日内办结；对申诉求决类、意见建议类等来信，应当在收到来信之日起30日内办结；对来信事项涉及跨部门、跨地区或者情况特别复杂，30日内仍无法办结的，应当通过四川省信访信息系统向来信人做好解释说明，并按照《信访工作条例》等规定延期办理。

(二)严格把关回复。有权处理机关、单位应当对所负责来信事项办理情况和回复内容进行严格审核把关。回复内容应当明确回应来信诉求，做到文字简明扼要、表达清晰完整、措辞得当平和、用语礼貌文明，并载明承办单位和答复时间。对政策性强、涉及面广、办理难度大的重点来信事项等，有权处理机关、单位应当报请同级党委、政府或者上级行业主管部门把关同意后妥善回复。

(三)积极推进公开。根据信息公开工作有关要求，对群众愿意公开且符合公开条件的信访事项，按照“谁办理、谁公开，谁审批、谁负责”的原则，由有权处理机关、单位及时将群众反映的信访事项和处理意见在省政府门户网站“省长信箱”来信选登栏目上公开。

本规则由省信访局负责解释，自印发之日起施行。