

杭实集司纪〔2016〕1号

## 关于完善《杭实集团纪检信访工作制度》 的通知

所属各单位党组织、纪检组织：

根据市委巡视组要求，现对《杭实集团纪检信访工作制度》进行完善，并将其印发给你们，请各单位结合实际参照执行。

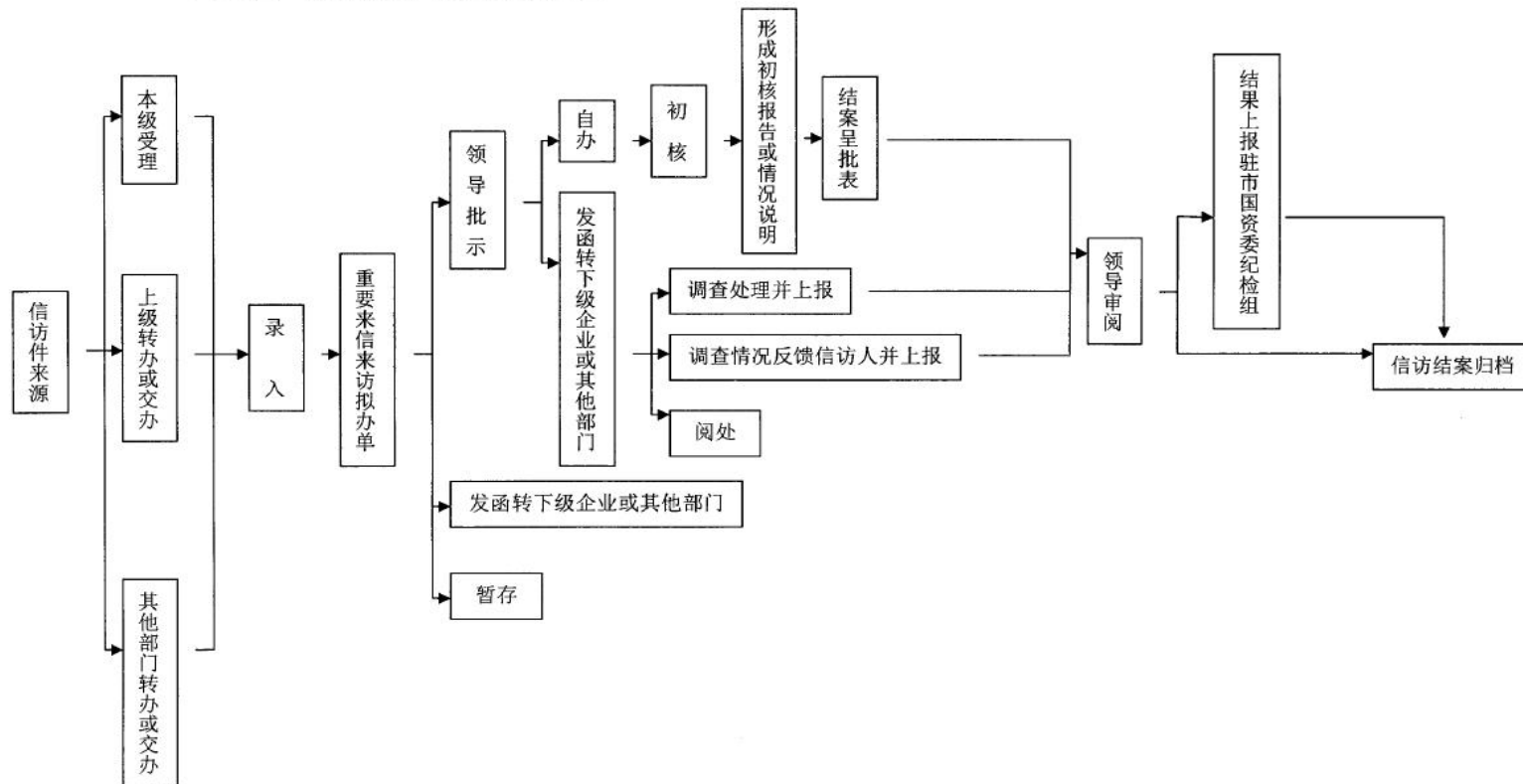
杭州市实业投资集团有限公司纪委

2016年1月15日



# 杭实集团纪检信访工作制度

## 一、纪检监察信访件办理流程



## 二、信访举报件的处理方法和要求

### (一)受理

**受理范围:**1、针对党组织、党员和监察对象违反党纪政纪问题的检举、控告;2、依法应由纪检监察机关受理的党组织、党员和监察对象不服党纪政纪处分和其他处理的申诉;3、对党风廉政建设和纪检监察工作的意见、建议。

主要是对来信、来访和来电举报的受理。

**1、来信:**对群众来信应在3个工作日内登记、7个工作日内流转完毕。拆信时应注意保持信封、信笺和邮票的完整,以便查核投信时间、地址、写信人单位和姓名。信件拆封后,要把信封、信纸和转办单在左上角一并装订。随信寄来的证件、现金、票证和其他贵重物品,要逐一清点登记,然后仔细阅读内容,弄清主要问题、性质及信访人要求。

**2、来访:**在群众来访接待时,应核实来访人身份,初步了解来访者的一般情况和上访目的,带有材料的可先阅看材料;文明接访,对待群众有礼有节;谈话时要耐心听,认真记,填写《重要来信来访拟办单》(附件1);听完来访人陈述后,重要情节必要时与上访人校正,然后告知来访人是否受理以及处理问题的基本原则和程序;属业务范围外的应告知其他信访渠道,并做好沟通和引导工作。

**3、来电:**要耐心听取对方的陈述,认真做好记录,填写《重要来信来访拟办单》,仔细解答对方提出的问题。

几种情况的处理：不属纪检监察业务范围的电话，可告知对方向有关部门反映，并做好解释工作；询问信访件处理情况的电话，可告知凭有效证件前来查询，并做好解释工作；涉及不服党纪、政纪处分的申诉电话，不予受理，可告诉对方按照申诉程序，向有关的纪检监察机关写信或上访提出申诉；询问未向社会公布的有关领导及工作人员电话、住址的，一律婉拒；反映的问题比较复杂的或反映人使用方言的，可建议反映人来信反映情况。

## (二) 登记

承办人要根据规定，对来信来访来电的内容，在《重要来信来访拟办单》上进行规范录入。

## (三) 呈报阅批

比较重要的信访举报件在登记录入完毕后，将原始信访件附在《重要来信来访拟办单》后面，送本级纪检监察组织的领导阅批，提出处理意见。

## (四) 信访件办理

四种办理方式：自办（主要包括信访初核、信访监督）、交办、转办和暂存（不提倡，基本不用，确需暂存的，应在恰当时机恢复办理）。按照“谁承办谁告知”的要求，如系实名举报件，应填写《实名举报受理告知单》（附件 2），在 15 个工作日内告知举报人是否受理。

自办的具体方法：

## 1、信访初核

(1)初核前的准备。做好初核前的准备工作,包括确定调查人员、制定调查方案等。查办信访件,应由2个以上调查人员参加,询问对象只能单个进行。

(2)开展调查取证工作。首先将来信反映的事项梳理出来,分析哪些是重要问题,哪些是次要问题,需要取什么证,调取哪些材料,然后展开调查。

调查方式主要有以下几种:①找实名反映人进一步了解反映问题的详细情况;②阅看有关资料和档案;③找有关证人进行调查取证;④找被反映人谈话了解,认真做好谈话笔录;⑤到有关部门了解情况,如银行、车管所、市房产档案馆等。

### 调查中要注意的问题主要有以下4点:

①准备要充分。事前要做好准备,熟悉案情,拟出提纲,以便笔录制作准确、迅速和内容齐全。

②思想要重视。调查人员要对事实负责。切忌先入为主、主观臆断,必须以理服人,以证据证明事实,有物证必须提取,禁止采用胁迫、逼供、诱供等行为,更不能将怀疑和推断作为调查依据和陈述。

③调查要全面。对信访反映的每个问题都要调查清楚,做到面面俱到,事事搞清,但又要注意重点,把握方式方法,既便于发现案件线索,又要防止信访人重复信访。

④笔录要详细。制作笔录必须客观、真是、全面，尽量使用原话，体现原意，不论是否有利于案件的陈述都要如实地记录，而且记录的事实要清楚、明确、具体，不能含糊。

**(3) 形成调查报告。**经调查，事实清楚，证据确凿，构成违纪的，应追究党政纪责任给予处分的，进入立案程序；未构成违纪的（或不需立案而被检举、控告人确有缺点、错误的，可责成被检举、控告人作出检讨或说明，或通过党内生活进行批评教育），撰写调查报告进行报结。对调查报告的撰写要求实事求是，任何表述都必须有相应的证据来支撑。

#### **属实程度的分类：**

①**属实：**调查认定的事实与信访举报所反映的情况完全相符。

②**基本属实：**调查认定的事实与信访举报所反映的情况大部分相符或主要错误与事实相符。

③**部分属实：**调查认定的事实与信访举报所反映的情况只有一部分属实或只有次要错误与事实相符。

④**不实：**调查认定的事实与信访举报所反映的情况完全不符。

⑤**其他：**信访举报所反映的情况查无实据，难以认定等。

## **2、信访监督**

信访监督是指纪检监察组织对信访举报中反映党员、党组

织或者行政监察对象的一般性问题和轻微违纪行为,采取特定方式了解核实,以达到教育警示、纠错整改、预防腐败目的的组织行为。

**(1) 信访监督的范围:** ①思想、工作、生活作风方面的一般性问题;②廉洁自律或不正之风方面的一般性问题;③涉嫌违反党纪政纪规定,但情节轻微、不需纳入案件检查程序的问题;④一定时期、一定范围内出现的苗头性、倾向性问题;⑤群众反映强烈、需要引起有关单位和领导重视的问题;⑥其他有必要实施信访监督的问题。

**(2) 信访监督的方法:** ①信访谈话,填写《信访监督谈话登记表》(附件 3);②发信访反映通知书(函询);③建议召开专题民主生活会;④信访情况通报;⑤与组织(人事)部门联系沟通。

### **(五) 反馈**

纪检监察组织对署实名的群众信访,按照程序处理后,酌情给信访人回复,说明有关情况,答复有关问题,告知处理结果,并填写《实名举报结果反馈单》(附件 4)。对部分重点信访户,除告知组织上处理的结果外,还要进一步做好工作,稳定信访人的情绪。对一些匿名信访,也可以根据需要,把调查情况和处理结果通过党员大会或在有关单位召开会议等方式在适当的范围内进行通报。

需要强调的是:反馈的内容仅限于举报人反映问题的调查



结论和处理结果，不得将证人、证言及调查中发现的其他问题和线索等泄露给举报人。对纪检组织的调查结论和处理结果应以适当的方式向举报人反馈。

## **(六) 办结审结**

### **1、信访举报件的调查结果一般有三种**

①构成违纪的，一般转立案处理。

②已构成违纪，但情节或性质比较轻微，不需给予纪律处分的，要限期整改或进行批评教育，并待问题整改到位或通过批评教育认识错误后，方可报结。

③调查结果尚未发现存在问题的，要及时予以了结。

### **2、信访举报件的办结期限**

一般信访件的办结期限是3个月，情况复杂的，可酌情延长不超过30日。实名举报的办理期限是60日，情况复杂的，可酌情延长不超过30日。对转立案处理的，时限为6个月。重要信访案件办结后，填写《信访案件结案呈批表》(附件5)，报分管领导审阅并签批是否同意结案的意见。

## **(七) 立卷归档**

### **1、立卷必备材料及排列顺序**

立卷材料按时间顺序先后排列。

重要信访件：交办单、信访举报材料、拟办单、实名举报受理告知单、调查材料、调查报告、实名举报结果反馈单、信访案件结案呈批表。

一般信访件：交办单、信访举报材料、拟办单、实名举报受理告知单、调查材料、调查报告、实名举报结果反馈单。

## **2、案卷保管**

信访案件案卷要认真做好保管工作，不得随意销毁。

附件：1、重要来信来访拟办单  
2、实名举报受理告知单  
3、信访监督谈话登记表  
4、实名举报结果反馈单  
5、信访案件结案呈批表

附件 1:

## 重要来信来访拟办单

杭州市实业投资集团有限公司纪委、监察室

信访编号: 杭实集司纪 2016— 信访日期: 2016 年 月 日

反映人 姓 名		单 位			
		职 务			
被反映人 姓 名		单 位			
		职 务		级 别	
		问题性质			
来函单位		函 号			
内容摘要:					
拟办意见:					
拟 办 人:		拟办日期: 201 年 月 日			
部门意见:					
领导批示:					

本拟办单妥善保存, 严禁外转。

附件 2:

## 实名举报受理告知单

---

编号: 201\_00\_

\_\_\_\_\_同志:

您给杭实集团纪委来信(来访)已收悉。根据《浙江省纪检监察机关办理实名举报暂行办法》的规定,我们已于 201 年\_\_\_\_月\_\_\_\_日受理。结果将在三个月内向您反馈。

(如情况复杂将适当延长)

特此告知。

杭州市实业投资集团有限公司纪委

201 年 月 日

附件 3:

## 信访监督谈话登记表

单位:

编号:

号

被谈话人姓名			单位、职务		
信访谈话人			记录人		
谈话时间		地点		信访谈话	
				诫勉谈话	
谈话内容及依据					
谈话情况					
谈话人意见					
领导批示					
备注					

附件 4:

## 实名举报结果反馈单

编号:

受理时间: 201 年 月 日

反馈人		反馈电话	
被反馈人		反馈时间	
告知情况			
办理满意度情况	<p>您好,非常感谢您对我们工作的信任和支持。您对我们的复核和答复反馈工作满意与否,请您告知我们并在以下选项上打(√)。</p> <p>对工作程序和态度: 满意( ) 基本满意( ) 不满意( )</p> <p>对调查结果: 满意( ) 基本满意( ) 不满意( )</p> <p>如不满意,不满意的主要理由是:</p> <p>如您对我们的工作还有其他意见和建议,欢迎您提出:</p> <p style="text-align: right;">举报人签名: 年 月 日</p>		
备注			

单位: 杭州市实业投资集团有限公司纪委

附件 5:

## 信访案件结案呈批表

反映人姓名			单位或住址			职务	
			联系方式				
被反映人姓名			单位			职务	
来源		办理时间		报来时间		呈报单位	
函号							
问题摘要							
调查处理情况摘要							
部门意见							
领导批示							

杭州市实业投资集团有限公司纪委

年 月 日