区信访局公共服务事项办事指南

1、接待来区上访群众

一、办理依据

《信访工作条例》(中发〔2022〕11号)第六条 各级机关、单位应当畅通信访渠道，做好信访工作，认真处理信访事项，倾听人民群众建议、意见和要求，接受人民群众监督，为人民群众服务。第十四条 各级党委和政府信访部门是开展信访工作的专门机构，履行下列职责：

(一)受理、转送、交办信访事项； (二)协调解决重要信访问题；(三)督促检查重要信访事项的处理和落实。第二十条 信访人采用走访形式提出信访事项的，应当到有权处理的本级或者上一级机关、单位设立或者指定的接待场所提出。信访人采用走访形式提出涉及诉讼权利救济的信访事项，应当按照法律法规规定的程序向有关政法部门提出。多人采用走访形式提出共同的信访事项的，应当推选代表，代表人数不得超过5人。各级机关、单位应当落实属地责任，认真接待处理群众来访，把问题解决在当地，引导信访人就地反映问题。

二、 承办机构

埇桥区人民来访接待中心

三、服务对象

来区上访群众

四、申请条件

公民、法人或者其他组织通过走访形式来区反映情况，提出建议、意见或者投诉请求。

五、 申报材料

公民、法人或者其他组织提供身份证和相关上访材料。

六 、服务流程

1.登记：接谈人员核对相关材料，听取信访人陈述，询问有关情况，做好记录；

2.办理：按来访事项办理程序转送交办有关部门或地方处理；

3.督查：督促有权处理机关或地方信访部门，依法依规办理信访事项，按期答复信访人。

七、办理时限

即办

八、收费依据及标准

免费

九、咨询方式

办公地址：宿州市埇桥区人民政府东100米一人巷南头

咨询电话：0557-3031095

1. 受理网上信访投诉事项

一 、办理依据

《信访工作条例》(中发〔2022〕11号)第六条 各级机关、单位应当畅通信访渠道，做好信访工作，认真处理信访事项，倾听人民群众建议、意见和要求，接受人民群众监督，为人民群众服务。第十四条各级党委和政府信访部门是开展信访工作的专门机构，履行下列职责：

(一)受理、转送、交办信访事项；(二)协调解决重要信访问题；(三)督促检查重要信访事项的处理和落实。第二十一条 各级党委和政府应当加强信访工作信息化、智能化建设，依规依法有序推进信访信息系统互联互通、信息共享。

二、承办机构

埇桥区人民政府信访局网上信访信息股

三、服务对象

网上信访投诉群众

四、申请条件

公民、法人或者其他组织通过网上信访形式反映情况，提出建议、意见或者投诉请求。

五、申报材料

信访人在网上录入身份信息、手机号码和信访投诉事项。

六、服务流程

1.接收：工作人员接收网上投诉信访件，阅办投诉事项，核对相关资料，在信访信息系统中录入规定内容，提出办理方式等；

2.办理：对属于受理范围的网上投诉信访事项，根据实际情况，按信访事项网上办理工作规程转送、交办有关部门或地方处理；

3.督查：督促有权处理机关或地方信访部门，依法依规办理网上投诉信访事项，按期答复信访人。

七、办理时限

即办

八、收费依据及标准

免费

九、咨询方式

埇桥区人民政府信访局网上信访信息股

电话：0557-3029729

3.办理群众来信

一、办理依据

《信访工作条例》(中发〔2022〕11号)第六条 各级机关、单位应当畅通信访渠道，做好信访工作，认真处理信访事项，倾听人民群众建议、意见和要求，接受人民群众监督，为人民群众服务。第十四条 各级党委和政府信访部门是开展信访工作的专门机构，履行下列职责：

1. 受理、转送、交办信访事项；(二)协调解决重要信访问题； (三)督促检查重要信访事项的处理和落实。

二、承办机构

埇桥区人民政府信访局办信股

三、服务对象

来信反映信访事项的群众

四、申请条件

公民、法人或者其他组织通过邮寄、“省长信箱”等形式反映情况，提出建议、意见或者投诉请求。

五、申报材料

公民、法人或者其他组织通过邮寄、“省长信箱”等方式提供信访材料

六、服务流程

1.接收：工作人员接收信访件，阅办投诉事项，核对相关资料；

2.办理：对属于受理范围的网上投诉信访事项，根据实际情况，按信访事项办理程序转送、交办有关部门或地方处理；

3.督查：督促有权处理机关或地方信访部门，依法依规办理信访事项，答复信访人。

七、办理时限

即办

八、收费依据及标准

免费

九、咨询方式

埇桥区人民政府信访局办信股 电话：0557-3029126

4.信访事项办理情况查询

一、办理依据

《信访工作条例》(中发〔2022〕11号)第六条 各级机关、单位应当畅通信访渠道，做好信访工作，认真处理信访事项，倾听人民群众建议、意见和要求，接受人民群众监督，为人民群众服务。第二十一条各级机关、单位 应当及时将信访事项录入信访信息系统，使网上信访、来信、来访、来电在网上流转，方便信访人查询、评价信访事项办理情况。

二、承办机构

埇桥区人民来访接待中心、办信股、网上信访信息股

三、服务对象

查询信访事项办理情况的信访人

四 、申请条件

公民、法人或者其他组织通过电话、身份证等信息查询信访事项办理情况。

五、 申报材料

公民、法人或者其他组织电话告知姓名、录入身份信息和投诉事项。

六、服务流程

流通过电话、走访，查询信访事项办理情况。

七、办理时限

即办

八、收费依据及标准

免费

九、咨询方式

埇桥区人民来访接待中心 电话：0557-3031095

埇桥区人民政府信访局办信股 电话：0557-3029126

埇桥区人民政府信访局网上信访信息股 电话：0557-3029729

1. 开展信访宣传活动

一、办理依据

《信访工作条例》(中发〔2022〕11号)第十五条 各级机关、单位应当拓宽社会力量参与信访工作的制度化渠道，发挥群团组织、社会组织和“两代表一委员”、社会工作者等作用，反映群众意见和要求，引导群众依法理性反映诉求、维护权益，推动矛盾纠纷及时有效化解。

二、承办机构

埇桥区人民政府信访局各业务股室

三、服务对象

信访群众

四、服务条件

根据信访工作需要，宣传《信访工作条例》和相关法律、法规、规章、政策。

五、服务流程

通过区信访接待场所等，及时向信访人宣传法律、法规、规章和政策。

六、服务时限

工作日

七、收费依据及标准

免费

八、咨询方式

埇桥区人民政府信访局办公室 电话：0557-3031929

埇桥区人民来访接待中心 电话：0557-3031095

埇桥区人民政府信访局办信股 电话：0557-3029126

埇桥区人民政府人民政府信访局网上信访信息股

电话：0557-3029729

6.信访渠道信息公开

一、办理依据

《信访工作条例》(中发〔2022〕11 号)第十八条各级机关、单位应当向社会公布网络信访渠道、通信地址、咨询投诉电话、信访接待的时间和地点、查询信访事项处理进展以及结果的方式等相关事项，在其信访接待场所或者网站公布与信访工作有关的党内法规和法律、法规、规章，信访事项的处理程序，以及其他为信访人提供便利的相关事项。

二、 承办机构

埇桥区人民政府信访局办公室

三、服务对象

信访群众

四 、服务条件

及时公布与信访工作有关的法律、法规、规章、政策、信访事项的处理程序，以及其他为信访人提供便利的相关事项。

五、服务流程

确定公开事项，及时调整公布相关事项。

六、服务时限

即办

七、收费依据及标准

免费

八、咨询方式

埇桥区人民政府信访局办公室

电话：0557-3031929