

安徽省扶贫开发工作办公室文件

皖扶办〔2019〕27号

关于印发安徽省扶贫开发工作办公室 依法分类处理信访诉求清单的通知

各市、县（市、区）扶贫办（局）：

为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，全面推进涉贫信访制度化规范化法治化建设，省扶贫办分类梳理常见信访事项，研究制定了依法分类处理信访诉求清单，现予印发，并就有关要求通知如下：

一、《清单》内容

省扶贫办坚持电话、网络（含电子邮件）、书信（含传真）、走访“四位一体”，根据信访目的，将本级依法可予受理的信访

诉求分为信息公开、申诉求决、意见建议、揭发控告 4 类，根据地方、部门事权划分，按照下列方式办理：

（一）信息公开类

主要诉求：咨询脱贫攻坚政策业务；申请公开脱贫攻坚政策（含扶贫项目）实施条件、享受标准、申报程序等政府信息。

法定途径：咨询政策业务的，省扶贫办现场答复或研究回复；申请信息公开的，扶贫部门依规办理。

相关依据：《中华人民共和国政府信息公开条例》（国务院令 第 711 号）；《信访条例》（国务院令 第 431 号、下同）；《安徽省信访条例》（省人大常委会公告第十七号、下同）。

（二）申诉求决类

主要诉求：申请建档立卡或返贫，要求获得扶贫项目实施资格；请求依据脱贫攻坚相关政策规定解决生产生活困难，给予物质帮助；反映扶贫部门或扶贫工作人员（含村“两委”、驻村扶贫工作队成员，下同）履行职责过程中存在尚不构成犯罪的违规行为。

法定途径：扶贫部门作出处理意见，或转送有权处理的行政机关核查回复。

相关依据：《信访条例》；国家信访局《依法分类处理信访诉求工作规则》（国信发〔2017〕19 号）；《安徽省信访条例》。

（三）意见建议类

主要诉求：对脱贫攻坚工作的改进意见；对扶贫部门或扶贫

工作人员职务行为的批评建议。

法定途径：扶贫部门研究回复，或转送有权处理的行政机关研究办理。

相关依据：《信访条例》；《安徽省信访条例》。

（四）揭发控告类

主要诉求：举报扶贫部门或扶贫工作人员在开展脱贫攻坚工作或办理涉贫信访事项中涉嫌违纪或职务违法、职务犯罪问题。

法定途径：扶贫部门作出处理意见，或移送有权处理的纪检监察机关。

相关依据：《中国共产党纪律检查机关监督执纪工作规则》。

二、基本流程

依法分类处理信访诉求工作流程一般为以下 5 个环节：

（一）判定分类。省扶贫办坚持即收即处，登记诉求要点，判定法定途径，依法分类拟办。其中，诉求点位多、“三跨三分离”等适用不同程序的，实行“先切割再分类”。

（二）交办告知。省扶贫办作出受理或转送决定，并通过固定电话、手机短信等形式告知信访人受理情况，自受理之日起 2 个工作日内分类交办或转送。其中，扶贫部门依法可予受理的，根据诉求内容的重要性，区分并标注为 3 种情形：（1）标示“要件直办”的，省本级直接办理；（2）标示“挂牌督办”的，转交市级直接办理，省本级视情回访督办；（3）标示“市县查办”的，转交市级直接办理或由其转交县级办理。

（三）实地调查。扶贫部门受理后，依规判定为重复的，向信访人出具《不予受理告知书》；其他依法可予受理的，按照“事前通知—表明身份—听取陈诉—实施调查—制作笔录”的步骤组织开展实地调查，依规作出处理，及时定纷止争。

（四）处理反馈。扶贫部门研究形成并在办结时限前向信访人出具《处理意见书》（县级承办的需经市级前置审核），由信访人书面签收《送达回证》。省扶贫办主要受理渠道（附件2）办结时限原则上不超过15个工作日（其他受理渠道时限要求不同的从其规定），情况复杂的可申请延期。信访人不认同《处理意见书》（或《复查意见书》）的，依规提出复查（或复核）申请，由办理机关（或复查机关）的上一级行政机关组织复查（或复核）。

（五）审核督办。市或县级扶贫部门承办的，将《处理意见书》及信访人所签《送达回证》转化为电子文档，按上述时限要求对应录入相关信访信息化系统（录入权限未予开放的通过电子邮箱报送省扶贫办审核并录入）。省扶贫办根据审核情况，定期开展抽样回访，或视情安排实地督办。

上述《处理意见书》等依法分类处理工作文书，原则上使用国家信访局《信访事项网上办理工作规程（试行）》（国信发〔2015〕29号）所附文书模板。

三、相关要求

（一）加强领导。扶贫部门要高度重视，强化培训，扎实推进，确保依法分类处理工作走深走实。办信访工作领导小组要指

导协调各级扶贫部门严格落实《清单》要求，畅通依法办事“最先一公里”，积极回应群众涉贫关切，发挥好信访途径兜底作用。

（二）压实责任。各级扶贫部门要加强与信访、相关有权处理机关的沟通协调，健全会商、转送等衔接贯通机制。一线扶贫工作机制要落实首问负责制，将预警关口前移，向源头预防发力，从初信初访入手，强化依法分类引导，减少群众信访成本。

（三）及时公开。省扶贫办通过 12317 平台、门户网站，基层各级应通过政府网站、政（村）务公开栏等渠道，向社会公开《清单》及扶贫监督举报号码（12317），推动形成办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的涉贫信访法治良序。

（四）注重长效。省市扶贫部门要具体指导、现场督导、示范引导，提升基层运用法治思维和法治方式处理信访的能力水平。坚持利于民、周于事，不断健全依法分类处理工作长效机制，保障合理合法诉求依照法律规定和程序就能得到合理合法结果。

附件：1. 省扶贫办依法分类处理信访诉求工作流程

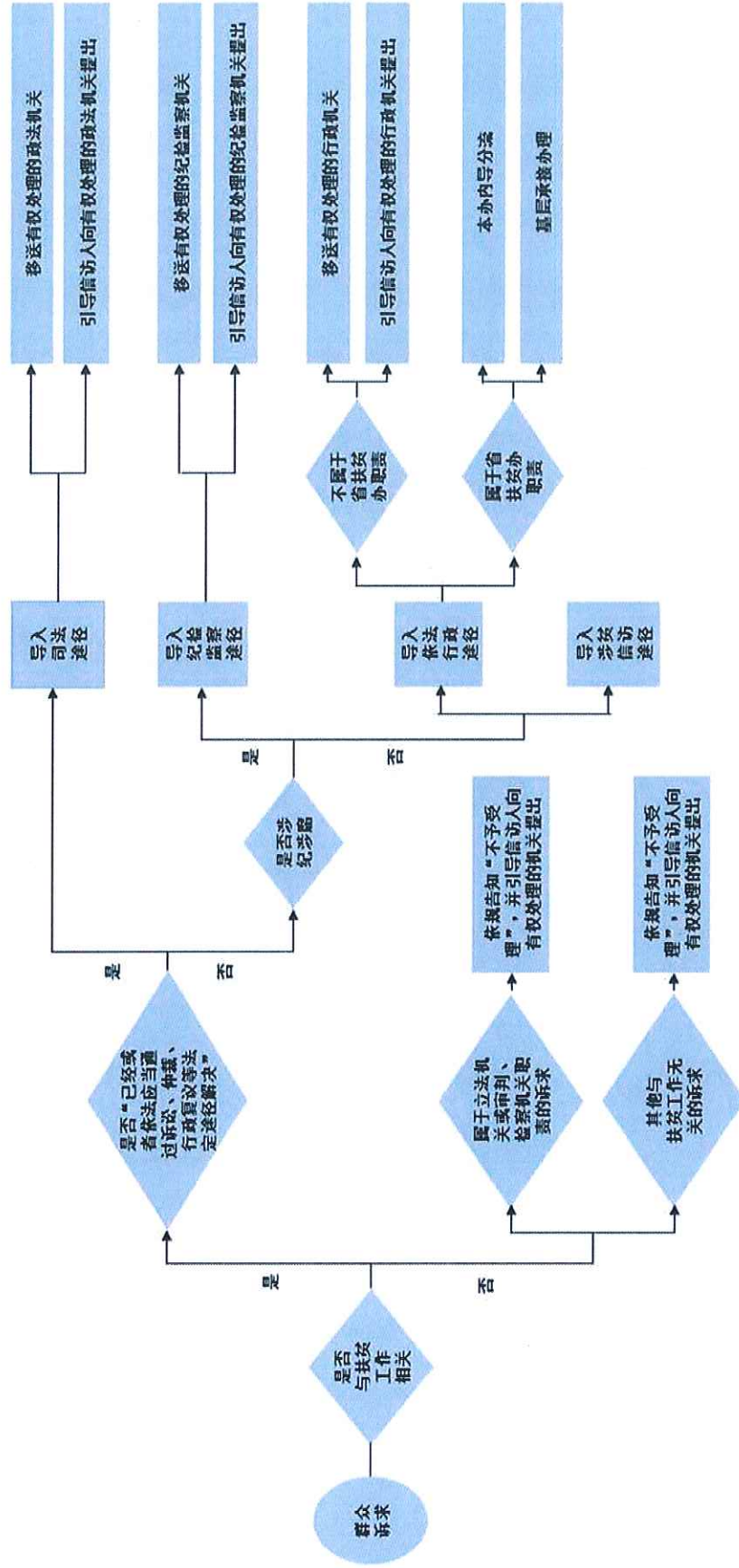
2. 省扶贫办受理信访诉求主要渠道



2019 年 10 月 19 日

省扶贫办依法分类处理信访诉求工作流程

【图 1：怎么甄别导流】



附件 2

省扶贫办受理信访诉求主要渠道

一、热线电话

12317（全国扶贫监督举报热线平台）。

热线受理时间为工作日（不含法定节假日）上午 8:30—12:00、下午 2:30—4:30；电话抽样回访时间为下午 4:30—5:30。

二、网上平台

http://fpb.ah.gov.cn/index.php?c=form_zrxx（“安徽省扶贫开发工作办公室”门户网站“主任信箱”）。

三、电子邮箱

ahsfpb12317@163.com。

四、通信地址

安徽省合肥市包河区中山路 1 号 省扶贫办督查督办处（邮编：230091、传真：0551—62603560）。

为减轻群众“访累”、减少多头受理，提倡信访人根据地方、部门事权划分，依法就近向当地乡村两级提出涉贫信访诉求，或逐级向各级人民政府、县级以上扶贫部门理性提出。

抄送：国务院扶贫办综合司、信息中心，省纪委监委机关，省扶贫开发领导小组成员单位，省信访工作联席会议办公室、省政府信访局，各市、县（市、区）委、政府。

安徽省扶贫开发工作办公室

2019 年 10 月 19 日印发