附件1

信访事项复查（复核）工作流程

一、信访事项复查复核机关的确定

严格依照《自治区信访事项复查复核办法》第15条确定信访事项复查复核机关。县（市、区）以上人民政府和地（州、市）以上人民政府工作部门是信访事项复查（复核）机关，信访人不服有关行政机关作出的信访事项处理（复查）意见而提出申请，依法由原处理行政机关的上一级行政机关进行复查（复核）。原处理（复查）行政机关是本级人民政府的，复查（复核）机关是上一级人民政府；原处理（复查）行政机关是本级人民政府工作部门的，复查（复核）机关是本级人民政府或上一级人民政府主管部门（信访人可以自主选择，复查复核机关不得以此为由不予受理）。

二、信访事项复查（复核）申请条件

（一）提出复查（复核）申请的条件

1.信访人的复查（复核）申请应当针对处理（复查）意见，必须由本人（或委托代理人）以书面形式提出，并附原处理（复查）意见及相关证据、依据等材料。

2.有具体的复查(复核)请求和事实依据，且请求的范围不得超出原处理(复查)事项的范围。

3.自收到处理(复查)意见书之日起30日内提出。

4.属于复查(复核)的范围，并属于接受申请单位的职权范围。

（二）信访事项复查（复核）不予受理的情形

1.已经或依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径处理的。

2.应当按照依法履职程序或其他法定程序（行政程序）处理的。

3. 其它不符合提出复查（复核）申请的条件的。

（三）信访事项复查（复核）不再受理的情形

1.已有复核意见且没有提出新的事实或理由的。

2.在规定期限内未申请复查（复核）的。

3.复查（复核）意见作出前，信访人自愿撤回复查（复核）申请的。

4.复查（复核）事项已经调解（或和解）且履行完毕的。

复查（复核）机关对收到的信访事项复查（复核）书面申请，要在信访信息系统进行登记，并按照《自治区信访事项复查复核工作实施细则》第3条有关规定进行审查、办理。

二、信访事项复查（复核）的办理

（一）调卷审查。受理复查（复核）信访事项后，复查（复核）机关应当调取有关行政机关作出原处理（复查）意见的相关材料，重点对信访事项处理（复查）环节中受理、答复、送达程序是否合法进行审查。

1.答复主体是否适格的审查。审查是否落实诉访分离、依法分类处理，是否超出受理范围；原办理（复查）机关出具的《受理告知书》、《处理（复查）意见》函头、落款应为有关行政机关，落章应为有关行政机关公章（或信访事项复查复核专用章），不能用信访事项复查复核委员会或其办公室，或有关行政机关办公室、信访办等代替。

2.《处理（复查）意见》的审查。《处理（复查）意见》应针对信访人的信访诉求一一调查核实，并逐一回应；《处理（复查）意见》应事实清楚、依据充分、定性准确、处理恰当、程序规范、引导的救济渠道正确。

3. 送达环节的审查。按照《民事诉讼法》有关规定，主要采用直接送达、留置送达、邮寄送达。经信访人同意，《受理告知书》也可以采用传真、电子邮件等能够确认信访人收悉的方式送达。信访人签收字迹要规正清晰，评价意见要表达全面（处理意见内容经信访人充分了解后，信访人表达同意、满意处理意见等具体想法，或不满意处理意见的理由及是否申请复查的意愿，均可以作为满意度评价的依据）

（二）调查核实阶段。查清事实、明晰责任、化解矛盾。

1. 复查（复核）期间，应当充分听取信访人陈述事实和理由，要求被申请单位、有关组织和人员说明情况；必要时可以调查取证；组织律师、专家、相关部门会商、分析讨论案情。

2. 复查（复核）期间应当举行听证的情形。一是信访人申请听证的；二是信访人未在规定时限内申请复查（复核），仍不断信访的，行政机关拟终结的；三是信访问题涉及人员多、群众反映强烈、争议较大的疑难复杂信访事项；四是有权处理机关或上级机关认为需要举行听证的。经过听证的复查（复核）意见，应依法在原处理（复查）行政机关、信访人户籍所在地或常住地公示。

3. 复查（复核）期间可以组织调解。调解达成书面协议且履行完毕，信访程序终结；调解未能达成书面协议的，及时作出复查（复核）意见。

4. 复查（复核）期间信访人可以撤回申请。复查（复核）意见作出前，信访人自愿撤回复查（复核）申请的，经说明理由，可以撤回；信访人撤回申请的，信访程序终结，不得再以同一事实和理由提出申请，但是申请人能够证明撤回申请违背其真实意愿的除外。

（三）复查（复核）意见的做出**。**复查（复核）意见要经复查（复核）机关（或信访事项复查复核委员会）会议集体研究决定。复查（复核）机关可以作出维持、变更或者撤销原处理（复查）意见，均应自收到复查（复核）申请之日起30日内作出，并及时送达信访人。

1. 维持《处理（复查）意见》。原处理（复查）意见认定事实清楚、适用依据准确、程序合法、结论适当，复查（复核）机关应当对原处理（复查）意见予以维持。

2. 撤销或变更《处理（复查）意见》的情形。一是信访事项处理（复查）意见认定事实不清、证据不足的； 二是信访事项处理（复查）意见适用法律政策依据错误，处理明显不当的； 三是信访事项处理（复查）违反法定程序；四是信访事项处理（复查）超越或滥用职权的；五是应当听证而未组织听证的；六是有关行政机关未在规定时限内提交作出处理（复查）意见的证据、依据和其他相关材料。

3. 撤销《处理（复查）意见》的办理程序。因以上六种情形撤销处理（复查）意见，复查（复核）机关应要求作出处理（复查）意见的行政机关重新作出处理，并书面告知信访人。有关行政机关应在收到撤销《关于对XX反映XX信访事项的处理（复查）意见》的函》5个工作日内向信访人送达《重新受理告知书》，30天内重新作出处理（复查）意见，并不得以同一事实和理由作出与原处理（复查）意见相同或基本相同的处理（复查）意见。

4. 变更《处理（复查）意见》的办理程序。因有关行政机关对信访事项处理（复查）意见事实清楚，但适用法律政策依据错误，结论明显不当的，复查（复核）机关可以直接作出变更意见，向信访人出具《复查（复核）意见》。

三、信访事项复查（复核）件的归档

**1.**不予受理的复查（复核）件。将信访人递交的复查（复核）申请书（相关证据材料）、处理（复查）意见、申请复查（复核）不予受理告知书、送达回证及不予受理相关情况说明（调解工作开展情况等）依次组卷，做到一案一卷。

2.受理的复查（复核）件。将信访人递交的复查（复核）申请书（相关证据材料）、处理（复查）意见、申请复查（复核）受理告知书、查找的相关证据、会商记录、复查（复核）会议记录、复查（复核）意见、送达回证、复查（复核）意见落实情况说明及相关印证材料依次组卷，做到一案一卷。

3.调解的复查（复核）件。将信访人递交的复查（复核）申请书（相关证据材料）、处理（复查）意见、申请复查（复核）受理告知书、查找的相关证据、会商记录、调解会议记录、调解协议书、息诉息访承诺书、调解协议书落实情况说明及相关印证材料依次组卷，做到一案一卷。

4. 撤销的复查（复核）件。将信访人递交的复查（复核）申请书（相关证据材料、原处理意见）、申请复查（复核）受理告知书、查找的相关证据、会商记录、复查（复核）会议记录、撤销处理（复查）意见的函、送达信访人的《重新受理告知书》、重新作出的处理（复查）意见及处理（复查）意见落实情况说明及相关印证材料依次组卷，做到一案一卷。