|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 依法信访导引图 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  | | |  |  |  |
|  |  |  | |  | 严格遵循《信访工作条例》等法律法规，做到办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | | |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  | | |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  | | |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  | | |  |  |  |
| 诉求提出 | 公民、法人或者其他组织可以采用信息网络、书信、电话、传真、走访等形式，向各级机关、单位反映情况，提出建议、意见或者投诉请求。信访人一般应当采用书面形式提出信访事项，并载明其姓名（名称）、住址和请求、事实、理由。  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。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。 | | |  | 依规受理 | 各级党委和政府信访部门收到信访事项，应当予以登记，并区分情况，在15日内分别按照下列方式处理：对依照职责属于本级机关、单位或者其工作部门处理决定的，应当转送有权处理的机关、单位。涉及下级机关、单位或者其工作人员的，按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，转送有权处理的机关、单位。  各级党委和政府信访部门对收到的涉法涉诉信件，应当转送同级政法部门依法处理；对走访反映涉诉问题的信访人，应当释法明理，引导其向有关政法部门反映问题。对属于纪检监察机关受理的检举控告类信访事项，应当按照管理权限转送有关纪检监察机关依规依纪依法处理。  信访事项已经受理或者正在办理的，信访人在规定期限内向受理、办理机关、单位的上级机关、单位又提出同一信访事项的，上级机关、单位不予受理。 | | | | |  | 三级办理 | 一、办理。信访事项应当自受理之日起60日内办结;情况复杂的，经本机关、单位负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过30日，并告知信访人延期理由。各级机关、单位在处理申诉求决类事项过程中，可以在不违反政策法规强制性规定的情况下，在裁量权范围内，经争议双方当事人同意进行调解；可以引导争议双方当事人自愿和解。  二、复查。信访人对信访处理意见不服的，可以自收到书面答复之日起30日内请求原办理机关、单位的上一级机关、单位复查。收到复查请求的机关、单位应当自收到复查请求之日起30日内提出复查意见。  三、复核。信访人对复查意见不服的，可以自收到书面答复之日起30日内向复查机关、单位的上一级机关、单位请求复核。收到复核请求的机关、单位应当自收到之日起30日内提出复核意见。  信访人对复核意见不服，仍然以同一事实和理由提出投诉请求的，各级党委和政府信访部门和其他机关、单位不再受理。 | | | |  | 思 想 教 育 | 有关机关、单位在协调处理信访事项过程中，要教育引导信访人正确处理个人利益与集体利益、局部利益和全局利益的关系，确立与当前经济社会发展阶段相适应的心理预期，自觉维护改革发展稳定大局。 | | | | | | | | | | |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | | |  | |  |  | | | |
|  |  |  | 帮 扶 救 助 | 各级机关、单位在办理信访事项时，对生活确有困难的信访人，可以告知或者帮助其向有关机关或者机构依法申请社会救助。符合国家司法救助条件的，有关政法部门应当按照规定给予司法救助。 | | | | | | | | | | |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | | |  | |  |  | | | |
|  |  |  | 维护 秩 序 | 信访人在信访过程中应当遵守法律、法规，不得损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权利，自觉维护社会公共秩序和信访秩序，不得有下列行为：（一）在机关、单位办公场所周围、公共场所非法聚集，围堵、冲击机关、单位，拦截公务车辆，或者堵塞、阻断交通；（二）携带危险物品、管制器具；（三）侮辱、殴打、威胁机关、单位工作人员，非法限制他人人身自由，或者毁坏财物；（四）在信访接待场所滞留、滋事，或者将生活不能自理的人弃留在信访接待场所；（五）煽动、串联、胁迫、以财物诱使、幕后操纵他人信访，或者以信访为名借机敛财；（六）其他扰乱公共秩序、妨害国家和公共安全的行为。信访人有违法和禁止行为的，有关机关、单位工作人员应当对其进行劝阻、批评或者教育。信访人滋事扰序、缠访闹访情节严重，构成违反治安管理行为的，或者违反集会游行示威相关法律法规的，由公安机关依法采取必要的现场处置措施、给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。  信访人提出信访事项，应当客观真实，对其所提供材料内容的真实性负责，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。信访人捏造歪曲事实、诬告陷害他人，构成违反治安管理行为的，依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。 | | | | | | | | | | |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |