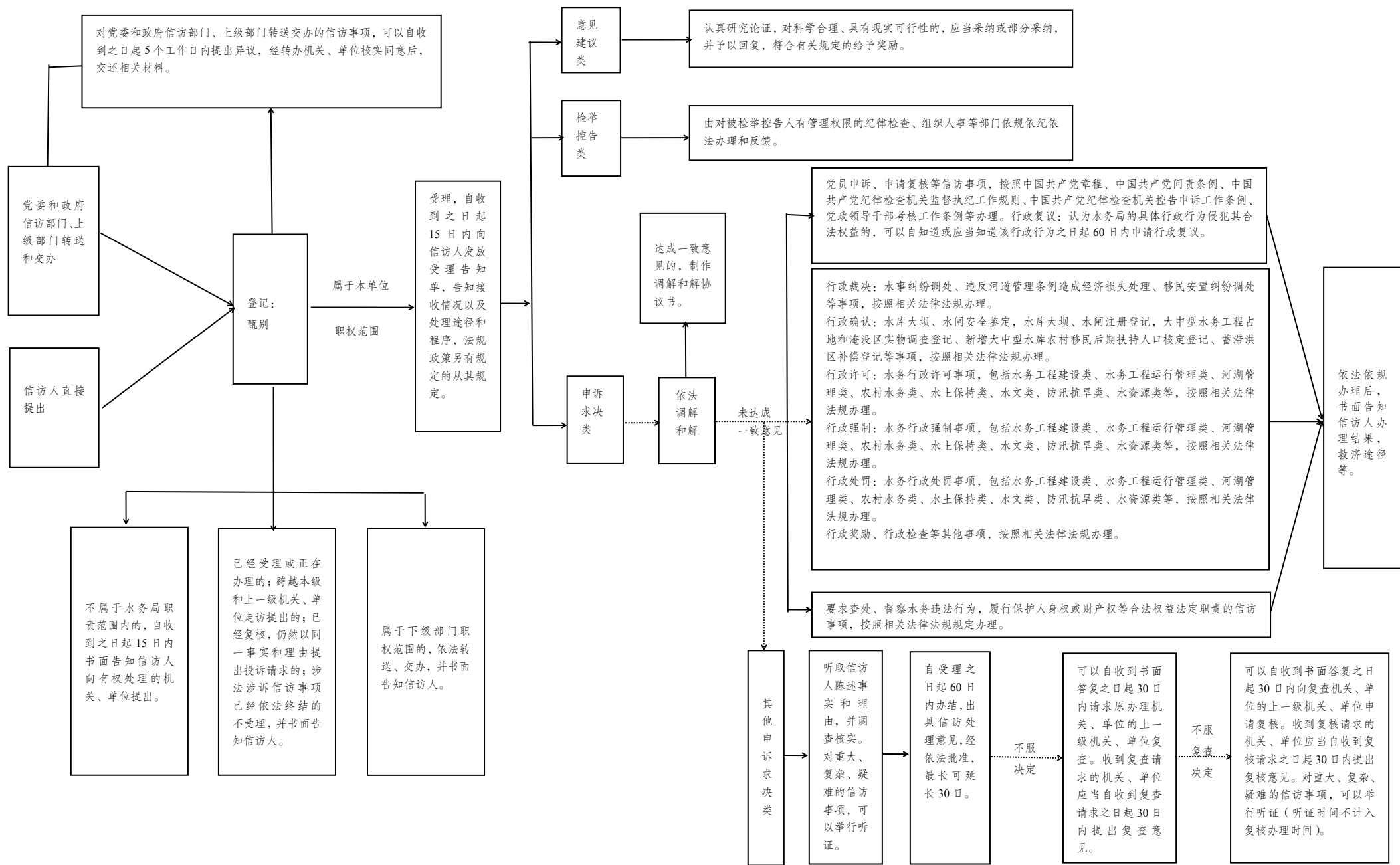


乌鲁木齐市水务局依法依规处理信访事项“导引图”



乌鲁木齐市水务局依法依规处理信访事项 “导引图”说明

一、信访事项提出

信访人可以采用信息网络、书信、电话、传真、走访等形式，向水务部门提出信访事项。对采用口头形式提出的信访事项，接待部门应当如实记录。采用走访形式提出信访事项的，应当到指定的接待场所提出。多人采用走访形式提出共同信访事项的，应当推选代表，代表人数不得超过5人。

二、信访事项受理

水务部门主要负责涉及水事纠纷、水价与收费、工程运行管理、河道管理、防汛等，以及水务系统相关的党员申诉、申请复审以及意见建议、检举控告等信访事项。

水务部门信访工作机构收到信访事项后，应当予以登记甄别，对属于本部门职权范围的，应当自收到之日起15日内发放受理告知单，告知信访人接收情况以及处理途径和程序。对属于本系统下级机关、单位职权范围的，依法转送、交办下级机关、单位，并书面告知信访人转送、交办去向。对不属于水务系统职权范围内的信访事项，应当自收到之日起15日内书面告知信访人向有权处理的机关、单位提出。对党委和政府信访部门、上级水务部门转送、交办的信访事项，可以自收到之日起5个工作日内提出异议，详细说明理由，经转办机关、单位核实同意后，交还相关材料。书面包含纸质、短信、邮件、传真等形式。

三、信访事项办理

（一）意见建议类

水务部门应当认真研究论证，对科学合理、具有现实可行性的，应当采纳或者部分采纳，并予以回复。符合有关规定的给予奖励。

（二）检举控告类

水务部门受理的检举控告类信访事项，由对被检举控告人有管理权限的纪律检查、组织人事等部门依规依纪依法办理和反馈。

（三）申诉求决类

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。经调解、和解达成一致意见的，制作调解协议书或者和解协议书；未达成一致意见的，区分情况，分别按照下列方式办理。

1.应当通过审判机关诉讼程序或者复议程序、检察机关刑事立案程序或者法律监督程序、公安机关法律程序处理的，涉法涉诉信访事项未依法终结的，按照法律法规规定的程序处理。

2.应当通过仲裁解决的，导入相应程序处理。

3.可以通过党员申诉、申请复审等解决的，导入相应程序处理。

4.可以通过行政复议、行政裁决、行政确认、行政许可、行政处罚等行政程序解决的，导入相应程序处理。

5.属于申请查处违法行为、履行保护人身权或者财产权等合法权益职责的，依法履行或者答复。

6.不属于以上情形的，比如对于信访人反映的历史遗留问

题、法律法规尚无明确规定的问题、政策调整产生的问题、无法导入到其他法定途径的问题等，按照以下要求办理。

（1）应当听取信访人陈述事实和理由，并调查核实，自受理之日起 60 日内办结，向信访人出具信访处理意见书（办理结果告知单）。情况复杂的，经本机关、单位负责人批准，可以适当延长处理期限，延长期限不得超过 30 日，同时应当将延期理由书面告知信访人。对重大、复杂、疑难的信访事项，可以举行听证。

（2）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（复查告知单）。

（3）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、单位应当自收到复核请求之日起 30 日内提出复核意见（复核告知单）。对重大、复杂、疑难的信访事项，可以举行听证。经过听证的复核意见可以依法向社会公示。听证所需时间不计算在复核期限内。信访人对信访复核意见不服，仍然以同一事实和理由提出投诉请求的，水务部门不再受理并书面告知信访人。

对市级水务部门做出的处理意见（复查意见）不服的，可以向本级人民政府提出复查（复核）。