信访工作管理规定

为加强水利局信访办理工作，根据有关法律、法规，结合本局实际，制定本管理规定。

一、办理原则

按政策规定及时、认真、妥善处理好各类信访事项。

二、受理范围

（一）来本局反映与工作相关的信访事项；

（二）上级机关及领导转办、交办的信访事项；

三、工作责任

实行主要领导负责制。局长为第一责任人，分管领导为第二责任人，信访专干具体负责，其它股室密切配合。

四、处理程序

**㈠来信处理**

1、凡上级机关及领导、本机关及其负责人转办、交办的信访事项，投寄我局的来信，由办公室统一拆阅、登记、呈局长阅后，转送至相关领导及股室；主要急件电话报告局长后直接送交相关人员落实。

2、承办股室收到来信后，应在收到之日起15日内书面告知信访人是否受理（信访人的姓名、住址不清或无联系方式的除外），办公室在60天内办结。复查请求应在收到之日起30日内提出复查意见，并予以书面答复；

3、对情况复杂不能在规定时间内办结的信访事项，经局领导批准同意，延长时间不得超过30日；

4、对不属于水利局受理范围的信访事项，由办公室按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，转有关部门办理。

**㈡电话来访处理**

接听人民群众的电话来访，用语要文明，态度要热情，处理要认真，可以答复的问题应当场解答，暂时不能解决的应做好电话记录，并告知对方联系方式或大致可以做出答复的时间。

**㈢来访处理**

遇有个体上访或集体上访，应及时向局领导报告，各股室相互配合共同做好上访接待工作。