四川省自然资源厅关于印发《四川省自然资源厅依法分类处理信访诉求工作规程》的通知

川自然资发〔2020〕54 号

厅机关各处（室、局）、直属单位：

《四川省自然资源厅依法分类处理信访诉求工作规程》已经 2020 年第 25 次厅务会审议通过，现予以印发,请遵照执行。

四川省自然资源厅

2020 年 11 月 9 日

四川省自然资源厅依法分类处理信访诉求规程

第一章 总 则

第一条 为进一步规范依法分类处理信访诉求工作，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的结果，根据国务院《信访条例》、原国土资源部《国土资源信访规定》、国家信访局《依法分类处理信访诉求工作规则》、四川省信访局《四川省依法分类处理信访诉求规程》等规定，结合我厅实际，制定本规程。

第二条 本规程适用于四川省自然资源厅机关和直属单位对信访诉求的分类处理，但已经、正在或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议解决的除外。

前款所指依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议解决的诉求，主要包括：根据法律规定应当由人民法院、人民检察院、公安机关通过刑事立案处理的事项；行

政相对人不服行政复议决定的事项；当事人达成有效仲裁协议的事项；其他只能通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决处理的事项。

第三条 依法分类处理工作应当坚持“谁主管、谁审批、谁承办”的原则；坚持诉访分离和分级分类的原则；坚持公开、便民、高效、规范的原则。

第四条 建立健全协调有序、运转顺畅、高效便民的信访工作机制，进一步明确信访部门与业务部门的职责分工，加强衔接配合。信访处负责甄别分流和办理适用信访程序的信访诉求。有权处理的相关处（室、局）和直属单位负责分类受理和依法办理，及时充分履行好法定职责。

第二章 甄别分流

第五条 信访处对收到转送、交办或者信访人直接提出的信访诉求，应当对是否属于本厅职责范围进行甄别处理。

第六条 对属于下级自然资源主管部门职责范围内的信访诉求，信访处应当在 5 日内转送、交办或督办至有管辖权的市（州）自然资源主管部门。承办机关应当落实属地责任，自收到之日起 10 日内向信访人出具《受理告知书》或《不予受理告知书》。

第七条 对不属于自然资源主管部门职责范围的信访诉求，信访处分别按照以下情形进行处理：

（一）对收到转送、交办的信访诉求，应当自收到之日起 5 个工作日内向转送、交办机关提出异议，并详细说明理由，经转送、交办机关核实同意后，通过信访信息系统退回并交还相关材料。

（二）对收到信访人直接提出的信访诉求，应当自收到之日起 15 日内向信访人出具《不予受理告知书》。

第八条 信访诉求已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的，已经受理或者正在办理期限内再提出同一信访事项等不予受理情况的，信访处应当自收到之日起 15 日内向信访人出具《不予受理告知书》。

第三章 分类受理

第九条 对属于本厅职责范围的信访诉求，信访处根据诉求的具体情况自办或在5日内转送、交办相关处（室、局）和直属单位。承办单位〔负有办理责任的处(室、局)和直属单位〕应当分别采用以下相应程序处理：

（一）属于申请行政机关查处违法行为、履行保护人身权或者财产权等合法权益法定职责的，应当依法履行或者答复；

（二）属于《信访条例》以外的其他法律、法规或者规章调整范围，应当适用其他法律、法规、规章或者合法有效的规范性文件设定程序处理；

（三）不属于以上情形的，适用《信访条例》规定的程序处理。

第十条 承办单位在10日内制作将依法履行、答复或处理的告知书，并加盖印章，告知信访人拟适用的法定途径及依据、查询或联系方式等；对需要依据申请启动的，还应当告知其申请需要提供的相关材料。

承办单位应当于告知书制作完成当日，将告知文书交信访处送达信访人并上传信访信息系统。

第十一条 承办单位办理信访诉求的责任分工如下：

（一）反映征地补偿安置等问题，要求监督市、县依法依规开展征地实施的；反映耕地以及永久基本农田保护等问题，要求监督市、县落实保护等责任的，由耕地保护监督处办理。

（二）反映城乡建设规划选址、建设用地规划许可、建设工程规划许可、乡村建设规划许可等问题，要求对市（州）进行监督的；反映城乡建设用地增减挂钩项目问题，应当由省厅组织实施或监督市（州）实施的，由国土空间用途管制处办理。

（三）反映国有土地非净地出让、不符合划拨目录、未采取法定供地方式供地、违规租赁以及国有土地资产处置等问题，要求对市（州）进行监督的，由自然资源所有者权益处（审计处）办理。

（四）反映国有建设用地闲置等问题，要求对市（州）进行监督的；要求监督管理地价评估中介机构和人员的，由自然资源开发利用处办理。

（五）反映省级发证的矿业权出让以及要求对市（州）矿业权出让行为进行监督的；反映省厅审批登记矿业权问题的；重大矿业权权属纠纷调处，由矿业权管理处办理。

（六）反映不动产登记工作、不动产登记窗口问题，要求对市（州）进行监督的；重大土地权属争议调处，由自然资源确权登记局办理。

（七）反映地质灾害隐患问题，要求监督市（州）开展治理的；反映地质灾害综合治理项目问题，要求对市（州）进行监督的，由地质灾害防治处办理。

（八）反映国土空间综合整治、矿山地质环境保护与土地复垦、单独选址建设项目临时用地土地复垦问题，要求对市（州）进行监督的，由国土空间生态修复处办理。

（九）市（州）自然资源主管部门公务员对机关作出的年度考核结果等人事处理决定不服，提出申诉的，由人事处办理。

（十）反映厅机关及直属单位科级及以下党员干部违纪问题的，由机关纪委办理。

（十一）实名举报土地、地勘、矿产、国土空间规划等自然资源违法行为且属于《四川省行政权力清单》中自然资源厅行政处罚目录范围的违法线索，由执法监管局、四川省国土资源执法监察总队办理。

（十二）提出信访事项复查复核申请的；适用《信访条例》规定程序处理厅本级应当处理的重要信访事项的，由信访处办理。

未尽事宜，根据中共四川省自然资源厅党组《关于印发厅机关各处室局职能配置和人员编制规定的通知》（川自然资党发〔2019〕3 号）规定和部省相关文件明确的责任分工，由承办单位履行法定职责。

第十二条 承办单位对信访处转送、交办的信访诉求有异议的，应当在收到诉求当日与信访处会商，确定处理程序和承办单位；经会商无法达成一致意见的，由信访处提出拟办意见后报请分管信访工作的厅领导决定。

第十三条 对涉及多个处（室、局）、直属单位、市（州）的重大、疑难、复杂诉求，由信访处提出拟办意见后报请分管信访工作的厅领导决定牵头部门和配合部门。牵头部门作为主要承办单位，负责起草、制作告知书和回复。

第十四条 信访人提出的诉求，同时可以通过诉讼解决的，承办单位在受理前可以告知诉讼权利及法定时效，引导其向人民法院提起诉讼，但不得以信访人享有诉讼权利为由免除履行自身法定职责的义务。

第四章 依法办理

第十五条 对申请行政机关查处违法行为、履行保护人身权或者财产权等合法权益法定职责，但有关法律法规规章和规范性文件中没有具体程序和期限规定的，承办单位应当自本机关收到申请之日起 60 日内履行或者答复，制作加盖印章的文书。

承办单位应当于制作完成相关文书当日，将文书交信访处送达信访人并上传信访信息系统。

第十六条 适用信访程序以外其他法定途径办理的信访诉求，承办单位应当依据相应的规定及程序作出行政处理，并告知信访人救济途径和期限，制作加盖印章的《行政程序处理决定书》。

承办单位应当于《行政程序处理决定书》制作完成当日，将文书交信访处送达信访人并上传信访信息系统。

对信访诉求的法定办理期限少于 60 日的，《行政处理决定书》出具时间从其规定；法定办理期限超过 60 日的，在受理 60 日内作出加盖机关印章或业务办理专用印章的《行政程序办理进度报告》交信访处上传信访信息系统，并由承办单位告知信访人。办结后，承办单位再制作《行政程序处理决定书》，并于制作完成当日将文书交信访处送达信访人并上传信访信息系统。

第十七条 适用信访程序办理的诉求，可以运用教育、协商、听证等方法，及时妥善处理，信访处按照《信访条例》规定的时限、程序做出信访处理意见书，加盖信访业务专用章，送达信访人，并上传信访信息系统。

第十八条 处理信访诉求过程中，可以通过与信访人和解或对产生争议双方当事人进行调解的方式处理诉求。

可以在不违反法律、法规强制性规定的情况下，在自由裁量权范围内，与信访人自愿和解；可以经争议双方当事人同意进行调解。经和解、调解达成一致意见的，应当签订和解协议书或调解协议书。

承办单位应当自受理之日起 60 日内将和解协议书或调解协议书交信访处上传信访信息系统。

第十九条 信访诉求应当自受理之日起 60 日内办结；情况复杂的，经分管承办单位的厅领导批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，由承办单位告知信访人延期理由，并将延期告知书交信访处上传信访信息系统。法律、行政法规另有规定的，从其规定。

第二十条 信访处在信访复查（复核）中，发现下级自然资源主管部门应当适用信访程序以外其他法定途径而未适用，以信访处理代替行政处理，以信访处理意见代替行政处理决定或者行政履职行为的，应当区分情况，撤销信访处理（复查）意见，要求原办理机关适用其他法定途径重新处理，或者变更处理（复查）意见。

第五章 通报考核

第二十一条 厅信访领导小组办公室发现分类处理工作中有下列情形的，可以进行督办，并提出改进工作的建议：

（一）对是否承办信访诉求有异议的，经厅领导决定后仍拒不办理；

（二）未在规定期限内出具《受理告知书》或者《行政程序告知书》；

（三）未在规定的期限内办结；

（四）未在规定的期限内将履行、处理结果书面回复信访人；

（五）未及时将受理、处理、回复等相关材料交信访处上传信访信息系统；

（六）其他需要督办的情形。

承办单位及其工作人员在分类处理工作中因出现本条第一款规定情形，造成严重后果的，厅信访领导小组办公室提出追责建议并报领导小组组长。

第二十二条 充分运用自然资源部信访信息系统、四川省网上信访信息系统，实时掌握办理进度。厅信访领导小组办公室要加强对转办、交办或督办的信访事项督促落实，对进度滞后或可能超期的及时提醒，加强信访回访等后续跟踪。对信访诉求分类处理情况和办理质效实行季度通报制度，并纳入年度绩效管理中予以考评。

第六章 附 则

第二十三条 厅长信箱、问政四川、人民网留言等网络信访平台因来信多为咨询件且办理时限短，暂不录入信访信息系统，其信访诉求依法分类处理参照本规程执行。

第二十四条 建立健全“最多访一次”工作机制，简化工作流程、缩短办理时限，提高移动端信访的普及率，探索通过微信、手机 APP、手机短信等快捷方式告知、答复信访人。

第二十五条 市（州）自然资源主管部门参照执行，可结合实际出台本级依法分类处理信访诉求规程。

第二十六条 本规程由厅信访领导小组办公室负责解释，自印发之日起施行。