|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 索引号 | 11330206739458036B/2024-207574 | | |
| 组配分类 | 部门街道文件 | 发布机构 | 区商务局 |
| 成文日期 | 2024-12-02 | 公开方式 | 主动公开 |
| 公开范围 | 面向全社会 | 主题分类 | 信访 |

**宁波经济技术开发区商务局信访投诉工作制度**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | 文件有效性 | 有效 | | 文件编号 | 宁开商〔2024〕26号 | | 为进一步规范商务领域信访投诉工作，提高信访投诉答复质量，切实做好初信初访工作，有效化解信访投诉积案，压实各科室信访投诉责任，经研究，特拟定以下制度:  1、信访投诉件按内容可分为信访事项类（来电、来信、来访）和基层事项类，按来源途径不同分为 RMW（人民网）、国家件、WX（网信）、LF（来访）、LD（领导信箱）、NBDH（12345热线）等。  2、综合科牵头负责全局信访事项，登入信访平台，根据我局职责业务分工,准确上导退回和转发分流信访投诉件并督促业务科室及时登入平台签收、处理、回复。  3、各科室应第一时间与来访人联系核实，按规定时限调查、处理和答复，并将答复意见按照信访答复格式书面反馈给综合科。科室已开设平台账号的按照信访投诉回复格式要求自行完成回复（商贸流通科），其它科室按照信访投诉回复格式要求形成答复内容，由综合科协助提交。  4、建立各科室信访联络员制度。各科室应确认一名信访经办人员，负责联络相关事宜。  5、咨询类信访件，由经办人员按规范拟定答复内容，由科室负责人审核签署后报送；简易信访答复件，按规范拟定答复内容，由科室负责人审核签署后报送；重访件、群访件及重点信访件由负责人和分管业务副局长审核签署后报送。  6、对不满意件，综合科负责核实，业务承办科室要进行原因分析，举一反三，提出相应举措，由承办科室负责人、业务分管局领导审核签字后，交综合科归档留存备查。  7、来信、来访类信访事项，各联络员应在7日内决定是否受理，出具《信访事项受理告知单》。受理后30日内，负责人应向业务分管局长汇报确定《信访事项处理意见书》，经业务分管局长和信访分管局长分别审核签字后，由科室信访联络员向信访人答复。  8、涉及到我局工作人员工作效能作风问题的信访件，一律移交综合科进行调查处理。综合科将调查结果分别向业务分管领导和组织人事领导汇报后形成答复意见。  9、人民网等信访事项，按其相关答复要求进行。  10、信访积案及群体性事件，实行责任科室负责和分管局领导包案制度。  宁波经济技术开发区商务局  2024年12月2日 | | |