关于规范涉诉信访办理工作的规定

为了进一步规范我院涉诉信访办理流程，提高办理质量、效率和效果，及时有效地化解涉诉信访矛盾，切实保障当事人合法权益，提升我院和谐司法能力，根据中央、省、市有关信访工作文件精神，结合我院工作实际，制定本规定。

**第一章 总则**

**第一条** 本规定所称涉诉信访，是指案件当事人及其代理人、近亲属或者案外人等（以下简称信访人）通过书信、电子邮件、传真、来访等形式，针对我院审判、执行的行为或结果，向我院或有关机关表达诉求，对违法违纪的投诉，提出工作建议，要求我院处理的活动。

**第二条**涉诉信访的办理，坚持“谁审判（执行）、谁主管”及“承办人、庭（局）长、院领导分级负责制”，以“疏导教育”与“依法办理”相结合、“程序内处理”与“程序外解决”相结合为工作原则，以“案结事了、息诉罢访”为目标要求。

**第三条**院领导、庭（局）长接访实行预约接访与即时接访相结合制。院领导、庭（局）长应将接访情况在《人民来访登记簿》上做好登记。登记簿由院领导、庭（局）长自行保管备查。

**第四条**立案庭负责涉诉信访的日常接待、登记、交办、督办、协调、考核等工作；并按周、月报的形式，就涉诉信访的类型、数量、办理结果、重复信访等情况作出通报。

**第五条**业务庭配合立案庭做好涉诉信访的日常接待化解工作，并按照要求办理信访事项，及时向立案庭反馈办理结果。

**第二章 涉诉信访的办理**

**第六条**立案庭以拆阅来信、接听来电、处理网上信访、窗口接待等方式，了解和掌握信访人的诉求，对涉诉信访事项应按照诉访分离、分类办理原则，对涉诉信访分类处理。

**第七条**立案庭在日常接待时，应要求信访人提供有效证件、联系方式、耐心询问信访缘由，并做好记录。能够当场答复的，应当当场答复；需要业务庭配合化解的，应当即时与所涉业务庭联系共同化解。

**第八条**立案庭现场不能解决的问题，应根据接访所记载情况，填写《庭（局）长接访交办单》，2个工作日内通过通达海邮件系统交相关业务庭对涉诉信访事项进行处理，相关业务庭应在5个工作日进行接访化解，并在办结后2个工作日内填写《庭（局）长接访反馈单》，同时并将反馈单、接访等材料扫描后通过通达海邮件系统反馈立案庭备案，逾期立案庭将进行催办，业务庭自接到催办后5个工作日内仍无反馈的，由立案庭转分管院领导督办。

**第九条**院办公室收到上级领导机关及本院院长督办、交办、转办的信访件，在交具体部门承办时，应向立案庭备案，以便本院对信访人多头投诉信访件统一处理。办理材料报送后，亦应向立案庭备案，以便立案庭掌握办理情况。

**第十条** 信访人直接给纪检监察部门写信或上级纪检监察部门转交转办的信访件，由纪检监察部门直接办理，并答复信访人。

信访人经信访接待，坚持要向纪检监察部门反映投诉的，由立案庭通知纪检监察部门派人现场接待，纪检监察部门经甄别，属于自身业务范围的，由纪检监察部门做好信访件的办理和答复工作；不属于自身业务范围的，纪检监察部门应配合立案庭做好信访人的释明工作。

立案庭收到的反映我院案件审判、执行中有关工作作风、纪律或违法违纪属于纪检监察业务范围的检举、控告、申诉类信访件（信访人通过书信、电子邮件、传真、12368热线电话、来访等形式向我院提出）需向纪检监察部门移送的，经分管院领导同意，报请院长决定是否移交纪检监察部门办理。

立案庭与纪检监察部门对信访件性质认识不一致，产生分歧的，各自报分管院领导协商确定是否移送，协商不成的，由院长决定。

立案庭和纪检监察部门各指定专人就信访件移送问题进行对接，建立移送台帐，完善交接手续。

**第十一条**初信初访的信访人要求分管院领导接待的，除特殊情况即时安排外，一般由立案庭接访化解，或转交相关业务庭由庭（局）长接访；庭（局）长认为确需报请分管院领导接待的，可以直接报请分管院领导决定是否预约接访。对于初信初访庭（局）长未能化解的案件，分管院领导原则上应安排接访一次。

**第十二条**重信重访即相关业务庭的庭（局）长、分管院领导均已接待处理过但信访人仍不满意的，信访人继续申请分管院领导接待的，由立案庭根据信访人要求填写《院领导接访申请单》，并报请院领导决定是否接访。

**第十三条**赴省市越级访、进京访等重点交办的信访人，分管院领导应安排预约接访。

**第十四条** 信访人坚持要求院领导接待的，相关部门应要求信访人填写《院领导接访申请单》，及时报请院领导安排接待。

院领导接待应当善始善终，一次接待信访人不满意的，仍应继续接待；接待院领导认为确有必要更换接待院领导的，可提请院长决定是否更换接待院领导。

对要求院领导接待但行动不便的老弱病残孕或者有其他特殊情况的信访人，可视情况安排人员上门接访。

本院《信访周报》要有院领导接访内容，每月一次信访通报，提出存在的问题及改进工作的办法、措施。

**第十五条**立案庭将需报请院领导接待处理的信访事项及时送交院领导，并依照院领导确定的时间、地点和要求，联系信访人按约到场；院领导接谈完毕后，立案庭应按照院领导要求进行跟踪督办。

**第十六条** 业务庭按照院领导批示要求办理完毕信访事项后，应向作出批办意见的院领导汇报。如果是正在审理的案件，将相关信访处理材料装订入内卷；如果是已结的案件，也应制作相应的信访卷宗留档。业务庭应在办结后2日内将反馈单、接访等材料扫描后通过通达海邮件系统反馈立案庭备案。

第十七条 院办公室收到上级领导机关及本院院长督办、交办、转办的信访件，在交具体部门承办时，应向立案庭备案，以便本院对信访人多头投诉信访件统一处理。办理材料报送后，亦应向立案庭备案，以便立案庭掌握办理情况。

**第十八条**建立信访快报制度。对本院信访接待中发现的和发生的集体访、群体性事件或矛盾尖锐突出的重大信访事项，立案庭要以信访快报形式，当日速报院领导及相关部门主要负责人，以供领导及时决策和处理，防止事态蔓延和扩大。

**第十九条**对已多次信访，承办人、庭（局）长、分管院领导多次接访未能息诉停访的信访人，且涉及对我院已作出的相关裁判文书不服的，经业务庭初步评查认为原裁判可能存在错误，应移送审判监督庭依法审查；对案件确有瑕疵但不符合再审条件的，业务庭应当采取相应的补救措施，并争取信访人理解；对反映执行不力的，业务庭应当强化执行工作力度，依法穷尽执行手段，维护信访人的合法权益；对案件审判或执行没有瑕疵，但信访人确有实际生活困难的，采取必要的司法救助，或商请相关部门采取行政、社会、经济救助等措施，尽力帮助解决困难，促使信访人息诉罢访；若信访人的救济权利已充分行使，反映的问题依法律与政策得到公正处理后，仍反复申诉信访、缠访闹访的，由立案庭统一上报市法院启动信访终结程序；对信访人无理缠访闹访、进京非正常上访的，由业务庭配合立案庭及时固定证据，报相关分管院领导予以依法处理。

**第二十条**因院领导办案引起的信访，除需移送本院纪检监察部门处理外，由立案庭安排专人接待处理。

立案庭接待后，认为确需院领导接待的，立案庭报院长指定院领导接待处理。

**第二十一条**本院执行信访件的办理，根据市法院《关于实行执行信访网上办理的通知》（宁中法电{2017}57号）分别由民事执行局、行政执行局办理。办理情况应及时反馈立案庭，以便汇总统计和上报。

**第三章 信访工作责任**

**第二十二条**因业务庭未能及时约谈信访人，造成信访人就同一个事由反复信访三次及以上的，立案庭将对此进行重点通报。

**第二十三条**立案庭、相关业务庭应按照本规定及上级法院规定要求，认真办理涉诉信访事项。对在办理涉诉信访工作中，因工作措施不到位、责任不落实而引发重大信访事件，按照相关规定进行责任追究。

**第二十四条** 建立信访化解考核机制，立案庭将会同审管部门，采取“案访比”的方式，将信访工作纳入法官个人业绩考核范围；采取化解率、申诉复查/再审率的方式，将信访工作纳入业务庭工作业绩考核范围。考核情况作为相关人员、部门晋职晋级、评先评优的依据之一。

**第四章 附则**

**第二十五条**本规定由立案庭负责解释。