

吉林省扶贫开发办公室关于进一步规范 12317 扶贫监督举报电话处置工作的通知

各市（州）、长白山管委会、扩权强县试点市扶贫办，各县（市、双阳区、九台区、江源区、洮北区）扶贫办：

为扎实有效做好扶贫领域信访工作，畅通信访渠道，健全信访机制，增强投诉举报事项处理的规范化，提升群众对于投诉处理结果的满意度，结合我省工作要求和 12317 举报事项办理情况，现就有关事项通知如下。

一、总体要求

坚持以习近平总书记关于扶贫工作的重要论述为指导，以解决群众的合理诉求为出发点和落脚点，按照“属地管理，分级负责”的原则，创新 12317 扶贫监督举报电话处置工作方式方法，压紧压实工作职责，细化实化工作措施，建立健全纵向到底、横

向到边的扶贫领域信访工作机制，做到扶贫领域信访案件处处有人管、件件有落实、事事有回音，有效解决群众反映的热点、难点问题，不断提高群众的满意度、认可度。

二、受理的投诉事项

12317 扶贫监督举报电话受理事项为涉及扶贫领域的相关问题，主要受理事项有以下几方面：

- （一）扶贫资金使用和扶贫项目实施方面的违规事项；
- （二）精准识别和精准退出方面不精准的问题；
- （三）精准帮扶方面违规违纪行为；
- （四）扶贫政策执行和工作落实方面不到位的现象；
- （五）扶贫政策宣传、讲解等；
- （六）涉及扶贫领域的其他方面的问题。

三、工作机制

12317 扶贫监督举报电话处置工作要落实分级负责工作机制，职责分工如下：

（一）县级层面。县级扶贫部门对 12317 电话处置工作负主体责任，负责组织核查上级扶贫部门转办的投诉举报件，并将调查反馈报告及时提交系统报审。县级扶贫部门应当设立举报电话、举报邮箱、信访室等，方便群众反映问题，受理群众投诉请求。具体职责如下：

1. 投诉事项的承办。投诉件经省市转办，最终由县级扶贫部门在系统内承接受理，自投诉事项受理之日起 25 日内提交答复

意见到市级扶贫部门审核，待审核通过后将正式文件上报到省扶贫办备案，同时将答复意见（见附件 2）送达投诉人，签写送达回证（见附件 3），写明满意度情况，如若满意，需在第 30 日内上传到 12317 系统申请办结。县级扶贫部门在入户调查和送达处理意见时，需注意留存好相关影像资料。

2. 协助投诉人复查。投诉人如对县级扶贫部门出具的答复意见不满意时，县级扶贫部门可协助投诉人在 5 日内向市级扶贫部门申请复查，填写复查申请表（见附件 4-1），并及时将相关情况汇报到省扶贫办。

3. 总结办结件情况。投诉办结后，要进行工作总结，挖掘工作中出现的问题，及时改进工作的方式方法，整理留存相关影像资料，以备核查。

（二）市州层面。市级扶贫部门对 12317 电话处置工作负主要责任，负责本级投诉举报件的登记、办理，承接省扶贫办通过系统转办的投诉举报件办理、转办等工作，指导并督促所辖县市举报件的办理。市州扶贫部门也应当设立举报电话，方便群众反映问题，受理群众投诉请求。具体职责如下：

1. 投诉事项的承办或转办。一是当有涉及市级部门的投诉或不适合县级扶贫部门调查处理时，由市级扶贫部门直接承办；二是按照省市县三级转办流程，市级扶贫部门起承上启下作用，负责将投诉件转办到县级扶贫部门。

2. 审核答复意见。县级扶贫部门出具的答复意见由市级扶贫

部门负责审核把关，并指导相关工作。

3. 督促投诉如期办结。按照时限要求，市级扶贫部门应当督促县级扶贫部门自受理投诉之日起 25 日内出具答复意见，30 日内办结投诉，并在县级扶贫部门系统申请办结后，及时审核通过办结。

4. 填写办结件满意度。根据投诉人满意度情况，实事求是的在 12317 系统内填写满意度，不准瞒报漏填，省扶贫办将重点针对投诉人满意度情况进行回访。

5. 投诉事项复查工作。市级扶贫部门收到复查申请登记表后，如实填写复查审批表（见附件 4-2）。如若受理复查申请，需先向省扶贫办书面请示（见附件 5）投诉件延期办结，并在 25 日内提交复查意见（见附件 6）到省扶贫办审核把关，审核通过后及时将复查意见反馈给投诉人，签写送达回证（同附件 3），写明满意度情况，如若满意，市级扶贫部门应在办结时限内将复查意见转交至县级扶贫部门，由县级扶贫部门将相关材料一起上传至 12317 系统申请办结；如若不受理复查请求，应及时告知投诉人理由，做好沟通解释，并出具不予受理告知书（见附件 7）。

6. 协助投诉人复核。投诉人如对复查意见不满意的，市级扶贫部门可协助投诉人在 5 日内向省扶贫办申请复核，填写复核申请表（同附件 4-1）。

（三）省级层面。省扶贫办对 12317 电话处置工作负总责，负责 12317 电话的接听、登记和转办等，承接国务院扶贫办的投

诉举报转办件。具体职责如下：

1. 投诉事项的承办或转办。一是当有涉及省级部门的投诉或不适合市县两级扶贫部门调查处理时，由省扶贫办直接承办；二是按照省市县三级转办流程，省扶贫办负责将投诉件转办到市级扶贫部门。

2. 审核复查意见。市级扶贫部门出具的复查意见由省扶贫办负责审核把关，并指导相关工作。

3. 监督投诉如期办结。按照时限要求，省扶贫办负责督促市级扶贫部门按期完成复查工作，25日内审核复查意见，30日内办结复查投诉。

4. 投诉事项复核工作。在受理投诉人复核请求后，省扶贫办自受理复核请求之日起30日内提出复核意见，并及时反馈给投诉人，再将复核意见转交至县级扶贫部门，由县级扶贫部门将相关材料一起上传至12317系统申请办结；如若不受理复核申请，需告知投诉人理由，做好沟通解释，并出具不予受理告知书。

5. 回访或抽查已办结件。省扶贫办通过电话询问或实地抽查的方式，回访投诉人对投诉处理工作的整体满意度情况，如实填写回访/抽查记录（见附近8），征询投诉人对相关工作的意见和建议，及时将回访或抽查情况反馈到市县。

四、工作要求

（一）加强组织领导。各地要把12317扶贫监督举报电话作为反映群众诉求、化解基层矛盾、凝聚党心民心、整治扶贫领域

问题的重要抓手，对每一个来电、每一份信访件都由“一把手”亲自安排部署，指定专人跟踪督办，全面建立信访台账，登记成册，做到无一遗漏。对于省市转办受理的事项，按照“属地管理、行业负责”的工作原则分类处理，靠实各行业部门、各县（市、区）扶贫办“一把手”的主体责任。

（二）建立健全机制。省扶贫办将对12317扶贫监督举报电话运行情况进行月总结、季通报，对转办效率迟缓、办件推诿、敷衍、逾期和核查质量不高、群众满意度低、未如期向上级部门上报处理意见等情况进行通报，并将通报情况抄送省脱贫攻坚调研督导组作为暗访调研的线索，同时，作为年度脱贫攻坚成效考核的重要依据。各级扶贫部门要建立起部门间的工作连接机制，加强与纪委监委、水利、住建等相关部门的沟通联系，畅通沟通渠道，确保高质量完成投诉处理工作，提升群众的满意度。

（三）强化监督作用。各地要把12317投诉举报问题核查处理作为扶贫领域腐败和作风问题整治的重要内容，以投诉举报为线索，为严查扶贫领域腐败和作风问题提供依据。根据调查结果，作出相应处理，对处置失当、引发群众强烈不满，造成较大社会影响或涉及违纪违法的，应及时将问题线索主动转交至当地纪委监委等部门（见附件9），并协助处理相关调查工作。

（四）建立回访抽查制度。各地要把提升群众满意度作为工作重点，变上访为下访，加强与群众的紧密联系，化解矛盾于日常工作之中，各级扶贫部门应当建立办结件回访制度，形成回访

总结。省扶贫办从今年起将对每一个办结件进行回访，重点询问投诉人对投诉处理工作的整体满意度情况，以及对相关工作的意见和建议等，对于严重不满意的投诉或影响恶劣的信访问题，省扶贫办将采取直查直办的方式，实地入户重新核查。

附件：1. 12317 扶贫监督举报电话工作流程图

2. 关于 XXX 投诉事项的答复意见

3. 投诉事项公文送达回证

4-1. 投诉事项复查/复核申请登记表

4-2. 投诉事项复查/复核申请受理审批表

5. 关于 XXX 投诉事项延期办结的请示

6. 关于 XXX 投诉事项的复查/复核意见

7. 申请复查/复核不予受理告知书

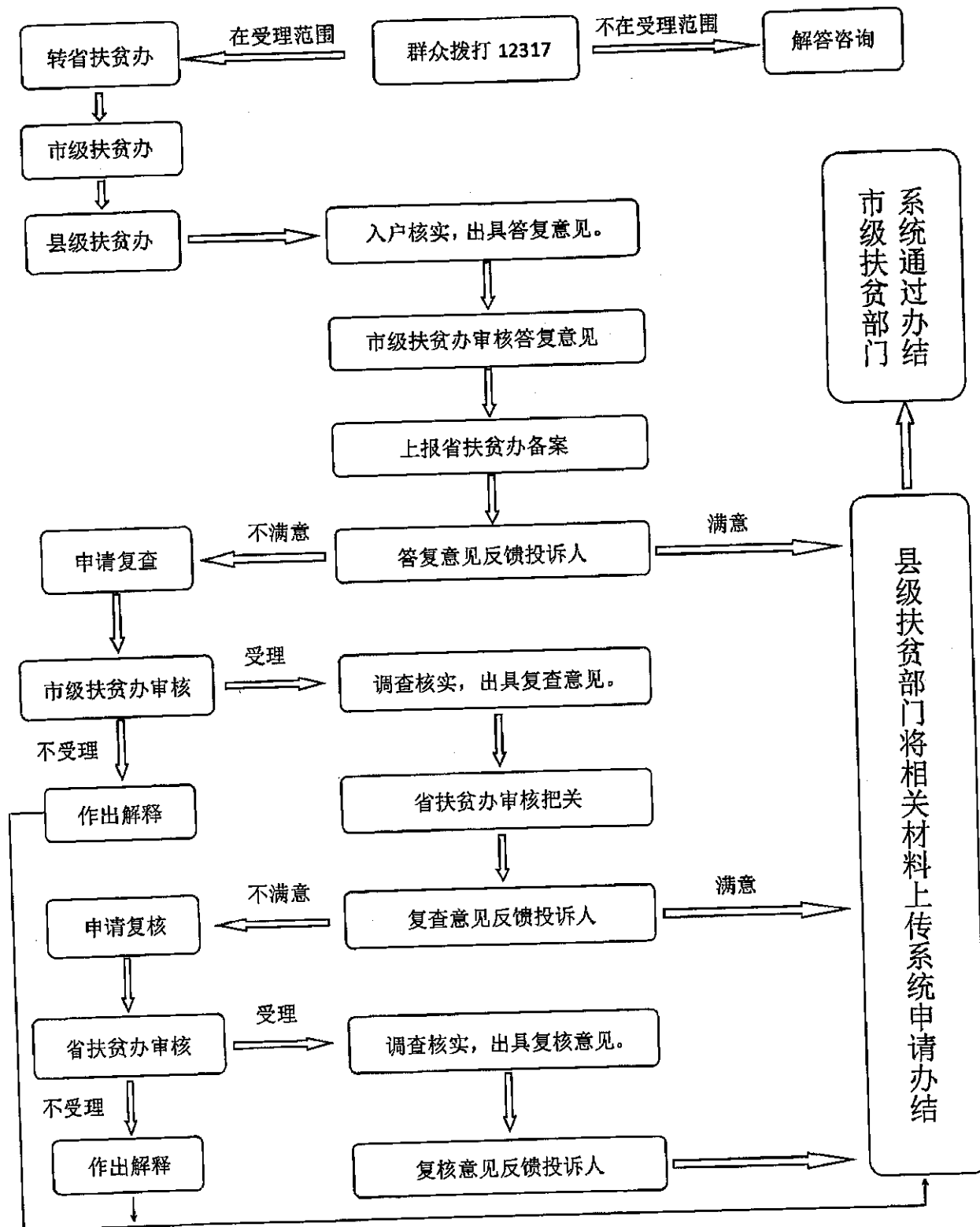
8. 12317 电话办结件回访/抽查记录

9. 关于 XXX 投诉事项转交 XXX 部门的报告



附件 1

12317 扶贫监督举报电话工作流程图



附件 2

关于 XXX 投诉事项的答复意见

文号

签发人：×××

XXX（先生/女士）：

一、基本情况

包括投诉人姓名、住址或单位、证件号、联系方式等要素。

二、主要诉求

通过约谈等方式，对投诉人反映问题摘要概述，对投诉人的诉求要进行初步核实，不得漏项、偷梁换柱。

三、办理过程

了解投诉人提出的诉求后进行的各项调查、核实工作。包括针对每项诉求进行的调查和初步认定，调查事实要清楚、认定结论要准确，依据和佐证材料要齐全、充分。

四、处理意见

经调查，XXXX 行政机关针对您所提出的诉求，做出如下处理意见：针对诉求概述，有针对性的回答，有几个诉求，对应的做出几点处理意见，要有明确结论，绝不允许含糊其辞，所问非说答；对一时无法落实处理意见的，要有明确的落实时限和解决方案。

如当事人不服本答复意见，可自收到本答复意见之日起 5 日内向上级扶贫部门提出复查申请，逾期不提出复查申请，本答复意见即为终结性意见，各级扶贫部门不再受理。

附件：相关佐证材料

（承办单位印章）

年 月 日

附件 3

投诉事项公文送达回证

送达文书名称 及件数	关于 XXX 投诉事项的答复意见/复查意见/复核意见 (文号)/1 份
送达方式	当面送达/电话送达/邮寄送达/网络送达
送达地址	
送达时间	明确写明具体年月日、具体时间段
信访人签字 及意见	信访人本人签字的, 必须注明签收意见(满意/基本满意/不满意); 信访人本人不能签字的, 其他人不允许在此栏目内代签
代收人签字 及理由	
送达人签字	签字必须为手写, 不得打印。
备 注	

(承办单位印章)

附件 4-1

投诉事项复查/复核申请登记表

年 月 日

姓 名		性 别		民 族		年 龄		人 数	
单 位									
住 址									
有效证件号 码				联系电话					
处理/复查 机关						答复时间			
复查/复核 机关									
请 求 事 项									
事 实 与 理 由									
证 据 材 料									

备注：此表一式三份，处理单位、复查/复核单位、投诉人各执一份。

附件 4-2

投诉事项复查/复核申请受理审批表

XXX 办复查/复核 XXX 号

事 项	关于 XXX 事项的复查/复核		
申 请 人			
申请时间		收到申请材料时间	
办理/复查机关		答复时间	
复查/复核机关		复查/复核办结时间	
复查复核申请的事实和理由			
承办人 审查意见			
拟办意见	受理 () 不予受理 () 部分受理 ()		
分管领导 审核意见			
主要领导 审定意见			
备注			

备注：此表一式一份，复查/复核单位留档，如若受理申请，及时告知投诉人。

附件 5

关于 XXX 投诉事项延期办结的请示

省扶贫办：

目前，关于 XXX 的投诉事项，已经办理……（简单概括目前办理进度）。因……事项（申请延期原因），对于 XXX 的投诉事项无法如期办结，现申请延期到 XX 月 XX 日办结（不得超过 30 日）。

妥否，请批示。

XXX 办（公章）

年 月 日

附件 6

关于 XXX 投诉事项的复查/复核意见

文号

签发人: × × ×

XXX (先生/女士):

您对 XXX 扶贫办作出的投诉事项答复/复查意见不服,向 XXX 办提出复查/复核请求,本机关依据《关于进一步规范 12317 扶贫监督举报电话处置工作的通知》,受理你的复查/复核请求。经调查核实,作出复查/复核意见如下:

一、基本情况

(包括信访人姓名、住址或单位、证件号、联系方式等要素)

二、反映的问题

.....

三、原机关答复意见

..... (简要概述)

四、答复的事实与依据

..... (如何复查/复核的,描述事项的事实和根据,投诉事项的发展过程,依据什么文件或政策法规支持复查/复核意见和结论等)

五、结论

综上所述,..... (描述结论、处理意见等),对于 XXX 所提诉求予以支持/不予支持/部分支持,..... (支持哪些,不支持哪些)。

如不服本机关的处理,可在收到本复查意见之日起 5 日内向本机关的上一级行政机关提出投诉事项复核请求,逾期视为放弃本权利,本处理意见即为终结性意见,各级扶贫部门不再受理。

XXX 办 (公章)

年 月 日

附件 7

申请复查/复核不予受理告知书

xx（先生/女士）：

您对 xx 年 xx 月 xx 日收到的 xx（部门）出具的《关于 XXX 投诉事项的答复/复查意见》不服，提出复查/复核申请，由于 xxxxx（具体原因），我们决定不予受理。

特此告知。

XXX 办（公章）

年 月 日

附件 8

12317 电话办结件回访/抽查记录

回访编号: 0001

年 月 日

基本信息			
受理编号		投诉时间	
姓名		联系电话	
身份证号		住址	
投诉问题			
行政区划			
内容摘要			
办理情况			
办理机关		办结时间	
复查机关		办结时间	
复核机关		办结时间	
回访情况			
回访人		回访时间	
回访形式		满意度	
意见建议			

附件 9

关于 XXX 投诉事项转交 XXX 部门的报告

省扶贫办：

关于 XXX 的投诉事项，我办已核查完毕，具体情况如下。

一、基本情况（包括投诉人姓名、住址或单位、证件号、联系方式等要素）

二、投诉事项（对投诉人反映问题摘要概述）

三、调查结果（写明调查过程等）

四、转办情况

因……（具体原因），XXX 所投诉事项，属 XX 部门处理（对处置失当、引发群众强烈不满，造成较大社会影响或涉及违纪违法的，应及时将问题线索主动转交至当地纪委监委等部门），已于 XXXX 年 XX 月 XX 日移交到 XX 部门处理，待 XX 部门处理完毕后，再将相关情况形成答复意见答复投诉人。

特此报告。

XXX 扶贫办（公章）

年 月 日

吉林省扶贫开发办公室综合处

2020年4月21日印发