

# 阜阳市发电



发电单位 阜阳市信访工作联席会议办公室 签发盖章 宁宏伟

等级 特急·明电 阜信联办明电〔2025〕4号 阜机 97号

## 关于开展信访办理“三见面”“两对照” 工作的通知

各县市区信联办、市直有关单位：

为进一步规范信访事项办理程序，引导信访人依法逐级信访，现就有关事宜通知如下。

### 一、加强沟通，落实“三见面”

有权处理的机关、单位（办访单位）要在受理、调查、答复文书的送达等三个阶段与信访人见面。

（一）受理阶段的见面。主要是听取信访人陈述事实和理由，甄别诉求，识别处理途径。甄别诉求是指受理环节梳理辨别信访人诉求，并对其内容进行概括归类。识别途径是将已梳理辨别、

概括归类的诉求，按照法律、法规、规章及合法有效规范性文件规定，或者根据分类处理清单，确定处理途径或适用程序。

梳理甄别、概括归类信访诉求，既要尊重信访人意愿，也要善于归纳总结提炼，不宜一字不动地照抄信访材料。申诉求决类的主要诉求是信访人要求什么机关（单位）采取什么措施、解决什么问题，是信访人提出的权利请求或主张，是信访事项的核心内容。一般来说，一个信访事项中，信访人的主要诉求多为一至两项。申诉求决类的主要诉求是具体的、明确的，而不是原则的、笼统的、模糊的。信访人对于信访事项相关事实的异议以及其提出的理由、信访办理中的程序性问题等，均不能构成主要诉求。识别处理途径，要以法律、法规、规章或者合法有效规范性文件为依据，切忌主观武断、凭空推断。

听取信访人陈述事实和理由要形成接谈记录。接谈记录除要载明接谈的时间、地点、接谈人、记录人等基本信息外，应当记录主要事实、主要诉求及主要理由。主要事实是指信访人反映的事物、事件、事态和情况，应明确记录事项发生的时间、地点、涉及的人物或组织，事项的起因、必要情节和结果。主要理由既包括合法性理由，也包括合理性理由。接谈记录应由信访人核对后签字确认。

（二）调查阶段的见面。主要是通报办理进展，进一步核实有关情况，并告知信访人在办理期限内勿重复信访，重复信访的法律后果（不予受理等），形成书面记录。办访单位必须充分听

取信访人的意见，对当事人提出的事实、理由和证据，应当进行核查；信访人提出的事实、理由或者证据成立的，办访单位应当采纳。

（三）答复文书送达阶段的见面。主要是听取信访人对处理意见的意见及具体理由，告知对处理意见不服的救济途径。如果是信访处理意见书的，应当明确告知申请信访复查的期限、复查机关（单位）的具体名称、需提交的相关格式材料等，告知未在期限内申请复查将视为行政三级办理终结，仍以同一事实和理由再次信访的，各级党委和政府信访部门和其他机关、单位不再受理。答复文书送达阶段的见面告知情况应形成书面记录。

有权处理的机关单位应将“三见面”相关佐证资料作为办访附件上传信访信息系统备查。

## 二、规范答复，落实“两对照”

复查机关在信访复查阶段要把接谈记录、调查核实后的证据依据与处理意见书相对照（即“两对照”），审查处理机关是否全面回应信访人诉求及相关理由，杜绝以过程性答复代替结果性意见，做到答复既有明确结论，又有充分的依据。

## 三、保障措施

一是倒查机制。对于本通知实施后受理的信访事项，办结后发生重复信访的，一律由市信访局有关科室（重复信访对应的途径，下同）复盘倒查“三见面”“两对照”的落实情况。

二是通报机制。对于未落实“三见面”“两对照”的，由市信访局

有关科室汇总后报复查复核办，纳入每月信访工作情况通报内容。

三是调度机制。对于未落实“三见面”“两对照”的，纳入调度内容，督促有权处理的机关单位引导信访人进入信访复查办理程序。

四是问责机制。对于未落实“三见面”“两对照”且又不能导入信访复查办理程序的，由市信联办视情启动问责。

#### 四、实施时间

本通知自 2025 年 2 月 20 日起实施。

阜阳市信访工作联席会议办公室

2025 年 2 月 18 日