附件3

自然资源信访工作指南及流程图

自然资源信访工作指南

为深入贯彻落实习近平法治思想、习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，严格执行《信访工作条例》，进一步规范自然资源部门信访工作，依法依规处理信访事项，有力推进信访工作法治化，切实解决人民群众急难愁盼，制定本工作指南。

一、信访事项受理

**（一）信访人直接提出的事项。**公民、法人或者其他组织（信访人）可以采用信息网络、书信、电话、传真、走访等形式，向各级机关、单位反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，应当予以登记，依法依规处理。对采用口头形式提出的信访事项，应当如实记录。多人采用走访形式提出共同的信访事项的，应当推选代表，代表人数不得超过5人。对信访人直接提出的信访事项，有关机关、单位能够当场告知的，应当当场书面告知；不能当场告知的，应当自收到信访事项之日起15日内书面告知信访人，但信访人的姓名（名称）、住址不清的除外。

**（二）转送、交办的信访事项。**党委及政府信访部门、上级自然资源部门转送、交办的信访事项经登记甄别，属于本机关、单位职权范围的，有关机关、单位应当自收到之日起15日内书面告知信访人接收情况以及处理途径和程序；不属于本机关、单位或者本系统职权范围的，有关机关、单位应当自收到之日起5个工作日内提出异议，并详细说明理由，经转送、交办的信访部门或者上级机关、单位核实同意后，交还相关材料。

二、信访事项办理

信访人直接提出的事项及转送、交办的信访事项属于本机关、单位职权范围的，由信访工作机构移交具有相关职责的机构处室办理具体信访事项。信访工作机构自收到15日之日向信访人送达受理告知单，告知接收情况以及处理途径和程序。法规政策另有规定的除外。

**（一）申诉求决类**

**1.登记甄别分别处理。**对信访人提出的申诉求决类事项，应当根据《信访工作条例》第三十一条之规定区分情况，依法依规依纪办理后，书面告知信访人办理。

**（1）行政复议：**认为自然资源部门的行政行为侵犯其合法权益的，可以自知道或应当知道该行政行为之日起60日内申请行政复议；

**（2）行政裁决：**土地权属争议调处、探矿权勘查范围争议调处、探矿权人与采矿权人对勘查作业区范围和矿区范围争议调处等事项，按照相关法律法规规定办理；

**（3）行政确认：**自然资源和不动产确权登记、矿业权出让登记、地质灾害治理责任认定、规划核实等事项，按照相关法律法规规定办理；

**（4）行政许可：**自然资源行政许可事项，包括土地类、矿产类、测绘地理信息类、城乡规划类等，按照相关法律法规规定办理；

**（5）行政处罚：**自然资源行政处罚事项，包括土地类、矿产类、测绘地理信息类、城乡规划类等，按照相关法律法规规定办理。

应当通过审判机关诉讼程序或者复议程序、检察机关刑事立案程序或者法律监督程序、公安机关法律程序处理的，涉法涉诉信访事项未依法终结的，按照法律法规规定的程序处理。应当通过仲裁解决的，可以通过党员申诉、申请复审等解决的，可以通过行政复议、行政裁决、行政确认、行政许可、行政处罚等行政程序解决的，导入相应程序处理。属于申请查处违法行为、履行保护人身权或者财产权等合法权益职责的，依法履行或者答复。

**2.其他申诉求决类事项的处理。**针对属于《信访工作条例》第三十一条第六项规定的信访事项按照下列步骤依次处理。其中，对重大、复杂、疑难的信访事项可以举行听证，经过听证的复核意见可以依法向社会公示（听证所需时间不计入复核办理期限）。

**（1）信访处理意见的作出。**不属于导入相应程序的其他申诉求决类事项，应当听取信访人陈述事实和理由，并调查核实，自受理之日起60日内办结，出具信访处理意见书（办理结果告知单）。经依法批准的，最长可延长30日。

**（2）复查意见的作出。**信访人对信访处理意见不服的，可以自收到书面答复之日起30日内请求原办理机关、单位的上一级机关、单位复查。收到复查请求的机关、单位应当自收到复查请求之日起30日内提出复查意见（办理结果告知单）。

**（3）复核意见的作出。**信访人对复查意见不服的，可以自收到书面答复之日起30日内向复查机关、单位的上一级机关、单位请求复核。收到复核请求的机关、单位应当自收到复核请求之日起30日内提出复核意见（办理结果告知单）。

**（二）检举控告类**

由对被检举控告人有管理权限的纪律检查、组织人事部门依法依规依纪办理和反馈。不得将信访人的检举、揭发材料以及有关情况透露或者转给被检举、揭发的人员或者单位。

1. **建议意见类**

认真研究论证，对科学合理、具有现实可行性的，应当采纳或部分采纳，并予以回复。信访人反映的情况、提出的建议意见，对国民经济和社会发展或者对改进工作以及保护社会公共利益有贡献的，符合有关规定的给予奖励。

1. 其他事项的办理

对收到的涉法涉诉信件，应当转送同级政法部门依法处理；对走访反映涉诉问题的信访人，应当释法明理，引导其向有关政法部门反映问题。对属于纪检监察机关受理的检举控告类信访事项，应当按照管理权限转送有关纪检监察机关依规依纪依法处理。