附件1：

**重复投诉处置流程**

各类诉件、平台渠道

梳理重复投诉件

不符合重复投诉标准

符合重复投诉标准

入库建档

剔除

重新办理

处置情况反馈并申请销项

不符合销项条件

审核销项

符合销项条件

实地复核

完善证据材料

予以销项

延长办理时限，最长不超过10日

暂缓销项

符合销项条件

情况复杂

综合研判

局领导督导包案

处置单位主要领导包案

攻坚点位梳理

客观件

纳疑存电

与市执法局、区城运中心研判

附件2：

**信访重办处置单**

编号：NO. （）信重处（ ） 时间：年月日

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **责任单位** |  | **原单编号** |  |
| **重办事项** |  |
| **处置情况 （可附页）** | （填写要素：一、基本情况；二、分析重办原因（例如重复投诉原因）；三、重办处置情况；四、投诉人反馈情况） |
| **处置结果** | □实际解决 □立案解决（立案编号：） □协调化解 □未解决 □其它 |
| **建议销项** | □是 □否 |
| **本单位意见** |  |
| **上级审核意见** |  |
| **备 注** | 说明：1、处置结果一栏内：实际解决指违法现象消除，即实体解决；立案解决需要填写立案编号；协调化解需要附相关证明材料，例如当事人息访承诺书、相关部门（包括居委、物业、城运中心等）相关材料等；报备需提供相关证明（例如存量违建需提供入库编号或者注记材料等）2、销项建议：指的是违法现象消除或经协调化解当事人认可不再投诉的以及其它认为可以销项的；3、本单位意见，请本单位领导给出是否建议销项的建议。 |

附件3：

**信访重办督办单**

编号：NO. （）信重督（ ） 时间：年月日

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **责任单位** |  | **原单编号** |  |
| **督办事项** |  |
| **督办****处置情况** | （填写要素：一、基本情况；二、督办处置情况；三、具体措施；四、投诉人反馈情况；另，处置方案形成即报局办信访部门备案） |
| **督办结论** |  |
| **领导审核** |  |
| **销项结果** | □销项 □客观件（存电） □其它 |

附件4：

**信访实地复核情况**

编号：NO. （）信重核（ ） 时间：年月日

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **责任单位** |  | **原单编号** |  |
| **复核人员** |  | **复核时间** |  |
| **复核事由** |  |
| **复核情况** |  |
| **复核建议** |  |
| **领导审核** |  |
| **备 注** |  |