退役军人信访事项受理工作指南

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 事项名称 | 退役军人信访事项接待受理工作指南 | 行使内容 | 接待受理退役军人通过来电、来访、网上投诉等方式反映个人诉求、维护个人合法权益的信访事项 | |
| 事项类型 | 其他公共服务 | 办理机构 | 省、市（州）县（市、区、行委）退役军人事务部门及退役军人服务中心 | |
| 受理条件 | 全省各类退役军人及优抚对象 | | | |
| 设定依据 | 《信访条例》 | | | |
| 受理原则 | 退役军人信访事项受理坚持属地管理、分级负责、谁主管谁负责的原则，退役军人要严格按照政策规定，从本人居住或信访事件事发地逐级反映合法诉求，不得越级上访，越级上访的相关部门不可予受理。 | | | |
| 受理方式 | 受理渠道 | | | 受理时间 |
| 网上受理 | 退役军人可登陆如下门户网站反映个人合法诉求：  全国退役军人信访信息系统门户网站：<http://59.255.20.130:7001/portal/> | | | 7×24小时 |
| 电话受理 | 退役军人可根据居住地拨打以下电话反映个人合法诉求：  省退役军人事务厅：0971-6104235  省退役军人服务中心：0971-8456525  西宁市退役军人事务局：0971-6163416  海东市退役军人事务局：0972-8268819  海西州退役军人事务局：0977-8212982  海南州退役军人事务局：0974-8519077  海北州退役军人事务局：0970-8840114  黄南州退役军人事务局：0973-8130996  果洛州退役军人事务局：0975-8386960  玉树州退役军人事务局：0976-8630825 | | | 上午8:30-12:00  下午14:30-18:00  法定节假日除外 |
| 信件受理 | 通信地址：青海省西宁市西关大街60号省退役军人事务厅思想政治和权益维护处，邮编：810008 | | | 上午8:30-12:00  下午14:30-18:00  法定节假日除外 |
| 接访受理 | 接访地址：青海省西宁市西关大街60号省退役军人事务厅5楼信访接待室 | | | 上午8:30-12:00  下午14:30-18:00  法定节假日除外 |

附件

**青海省退役军人事务厅机关信访受理及办理流程图**

提出政策依据及处理意见，经处室负责人复核并经主管领导审签

办结归档

向信访人出具答复书

思想政治和权益维护处

思想政治和权益维护处出具不予（再）受理告知单

已经复核三级终结仍以同一事项、理由提出信访事项；涉法涉诉信访事项；已经受理、正在办理或不属于业务职能范围内的信访事项

办 理

不予（再）受理

协调省相关单位或地区

转送协办处室

15日内办结（情况复杂的经批准后可延期20日）

思想政治和权益维护处

10日出具是否受理告知单

领导批示办理

退役

军人

来信

来电

来访

网上信访

思想政治和权益维护处接访