

金川集团股份有限公司保卫部制度

金保制〔2022〕13号

金川集团股份有限公司保卫部信访工作管理制度

现将《金川集团股份有限公司保卫部信访工作管理制度》印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。

金川集团股份有限公司保卫部

2022年9月20日

【签发人】段俊禄

【适用范围】金川集团股份有限公司保卫部

【审核人】马廷泽

【起草部门】综合办公室

【起草人】甄作虎 李爱国 聂正荣

金川集团股份有限公司保卫部信访工作管理制度

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 工作原则
- 第三章 管理职责
- 第四章 信访受理事项
- 第五章 信访事项办理
- 第六章 非正常上访
- 第七章 责任追究
- 第八章 附 则

第一章 总 则

第一条 为规范保卫部职工群众来信来访工作，充分保护职工群众的合法权益，使信访工作制度化、规范化。依据《甘肃省国资委〈省属企业信访工作暂行规定〉》《金川集团股份有限公司信访工作管理制度》相关规定，结合保卫部信访工作实际，制定本制度。

第二条 本制度所称信访，是指与集团公司存在劳动关系且归属保卫部管理的职工或有密切关联的人员，以书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，向保卫部领导及其所属内设机构反映

情况和提出投诉请求，依法、依规应当受理的活动。由上级机关交办或其他部门转办，属于保卫部受理范围的信访事项，依照本制度办理。

第三条 按照前款规定的方式反映情况，提出建议、意见或者投诉请求的人员，称信访人。

第二章 工作原则

第四条 信访工作必须坚持的原则

（一）坚持统一领导，分级负责的原则。党政主要负责人为信访工作的第一责任人；分管领导承担直接责任；班子其他成员做到一岗双责，对信访工作负有一定责任；内设机构负责人对本机构信访工作负领导责任；

（二）坚持依法信访、实事求是的原则。以法律政策为准绳，以事实为依据，重证据、重调查研究；

（三）坚持保护信访人信访权利的原则。依法保护信访人的信访权利，对检举、揭发的信访人信件及其反映的问题，要严格保密。严禁泄露信访人的个人信息，严禁对信访人进行压制和打击报复；

（四）坚持思想教育、疏导化解的原则。以思想教育为主，做好疏导工作，及时化解矛盾。就地依法、依规解决信访问题，减少或杜绝越级上访、群体性上访，把问题解决在本单位；

（五）严格执行首访责任制。接访第一责任人必须对上访事

项进行调查了解，及时回应上访人的诉求，依法按程序答复或办理。

第五条 受理信访是倾听职工群众意见、建议和要求，接受职工群众监督的一条重要途径。对来信来访必须认真办理，热情接待来访者，及时处理，切实保障信访人的合法权益，做到阳光信访。

第六条 按照有利工作、方便信访人的原则，成立信访工作领导小组，设置信访机构，配备一名专职或兼职信访工作人员。

第三章 管理职责

第七条 按照相关要求成立信访工作领导小组，设组长、副组长各一人，成员若干人。

第八条 综合办公室为保卫部信访工作常设机构，负责受理接待来信来访工作，并建立阅信、接访主办人负责制。

第九条 领导小组工作职责

- (一) 贯彻落实上级信访工作精神；
- (二) 负责处理集团公司信访领导小组交办的信访事项；
- (三) 定期分析本单位信访工作形势，研究处理重大、复杂、疑难信访事项；
- (四) 了解和掌握本单位可能引发信访的突出问题及已发生信访或涉及群体性信访事件的情况和动态；
- (五) 其他应由信访工作领导小组履行的职责。

第十条 综合办公室职责

- (一) 负责处理保卫部信访领导小组交办的信访事项；
- (二) 负责处理内外部方面的情况反映或诉求；
- (三) 协调公安机关对缠访、闹访等非正常上访人员的警告、训戒和处置；
- (四) 配合公安机关做好到市、赴省、进京等非正常上访人员的劝离和强制遣返工作。

第十一条 专（兼）职工作人员职责

- (一) 按照首访责任制要求，受理来信，接待来访；
- (二) 贯彻上级信访指示精神，承办上级机关或信访部门及本级负责人安排、交办的信访事项；
- (三) 向所属内设机构及有关责任单位转办、交办信访事项；
- (四) 协调、参与有关重要信访事项处理，指导检查所属内设机构的信访工作，并进行督办、跟踪和检查；
- (五) 在查办信访件中，发现有违法违纪问题，需移交纪检监察部门查处的，要及时向分管领导报告，并根据分管领导的批示及时处理；
- (六) 对已经或正在通过诉讼、行政复议、仲裁解决的信访事项，一般不予受理，应告知信访人依照法律法规的有关规定办理；
- (七) 加强调查研究，定期做好信访的统计、分析和信访资料的管理工作，及时向领导提供信息并做好上情下达。

第十二条 专（兼）职信访工作人员职业道德要求

（一）坚持原则，秉公办事，热忱接访，不以权谋私；

（二）不得推诿、敷衍、拖延信访事项，对信访人及信访事项要严格保密；

（三）不得将检举、揭发、控告材料转送给被检举、揭发、控告的人员和单位，在转办检举、揭发和控告信访件时，可通过抄录或摘录转办，转办要准确及时；

（四）不得丢失、隐匿和擅自销毁信访材料；

（五）办理信访事项实行回避制度。

第四章 信访受理事项

第十三条 接访人员应热情接待来访人员，登记清楚来访人的基本情况和反映的主要问题、要求；对不予受理、不再受理的来访事项，接访人员应向来访人给予明确的答复；对应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的来访事项，应告知来访人依法向司法机关提出申请。

第十四条 认真听取来访人的陈述，询问来访人的诉求，掌握来访人以往的信访过程和处理情况及越级信访、重复信访的原因。对于政策、法规界限清楚，能够当面答复的可直接答复，不符合政策、法规的诉求，应做好解释和教育疏导工作。

第十五条 信访工作人员对来访人员的接待及处理、答复情况应予记录，重要信访事项应及时向分管领导汇报。

第十六条 不予受理的信访事项

(一)属于各级人大、法院、检察院等人民政府职权范围内的信访事项；

(二)依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的；

(三)信访事项已经受理或正在办理的；

(四)对处理、复查意见不服，又未在规定期限内提出复查、复核请求的；

(五)已有复核意见，没有新的事实，仍以同一事实和理由进行重复信访的；

(六)其他不属于本单位职权范围的信访事项。

第五章 信访事项办理

第十七条 按照国务院《信访条例》和省国资委《省属企业信访工作暂行规定》《金川集团股份有限公司信访工作管理制度》规定，信访实行逐级上访、三级终结的三级办结制度。

保卫部各队室、保卫部分别为一、二级信访事项的责任主体，集团公司信访部门为三级信访事项的责任主体，负责处理、复查和复核信访事项。

第十八条 三级办理程序

(一)信访人初次信访，所提诉求是否受理，接访人应明确答复；如受理，应在30日内形成信访事项处理意见，并送达信

访人；

（二）信访人不服一级答复意见，可到保卫部提出复查申请；

（三）信访人不服二级办结形成的信访事项复查意见的，可向集团公司信访部门提出复核申请。

第十九条 信访事项办理要求

（一）信访人提出的诉求事实清楚，符合法律、法规和集团公司相关规定的，予以支持解决；

（二）信访人提出的诉求有一定的合理性，但缺乏法律和集团公司相关规定依据的，应当对信访人做好解释和情绪疏导工作，所提问题不能解决；

（三）信访人提出的诉求缺乏事实或者没有法律、法规和集团公司规定依据的，不予支持解决。

第六章 非正常上访

第二十条 本制度所称非正常上访，是指以下情形

（一）越级到北京上访的；

（二）越级到兰州上访的；

（三）越级到金昌市市委、市政府上访的；

（四）越级到集团公司上访的；

（五）已经通过三级信访终结，仍继续到集团公司或公司办公场所缠访、闹访的；

（六）违反《信访条例》相关条款规定的其他非正常上访行

为。

第七章 责任追究

第二十一条 领导班子、信访工作人员在信访工作中，因工作不力、疏于职守发生失职、渎职或违规违纪行为，依据《信访条例》《违反信访工作纪律处分暂行规定》《金川集团股份有限公司信访工作管理制度》等相关规定追究责任。

第二十二条 责任划分

（一）本制度所称责任，是指在履行信访工作职能和职责时，因疏于职守、工作不力及失职、渎职、违纪等行为，所造成的影响和后果；

（二）领导责任，是指有关领导人在履行信访职能和职责时，承担的与领导工作职责相关的责任，分为主要领导责任和重要领导责任；

（三）主要领导责任，是指在其职责范围内，对直接主管的工作不履行或不正确履行职责，对造成的影响或后果负直接领导责任；

（四）重要领导责任，是指在其职责范围内，对分管工作或参与决策的工作不履行或不正确履行职责，对造成的影响或后果负次要领导责任；

（五）直接责任，是指在其职责范围内，对具体信访事项和问题的处理工作不履行或不正确履行职责，对造成的影响或后果

负直接责任；

（六）信访工作责任追究，坚持依法依规、实事求是、客观公正、责罚相当及教育与惩戒相结合的原则进行。

第二十三条 信访工作责任追究方式分组织处理、党纪政纪处分、依法追究刑事责任三类

（一）诫勉谈话、批评教育；

（二）责令限期整改并作书面检查；

（三）党纪政纪处分；

（四）依法追究刑事责任。

第八章 附 则

第二十四条 本制度由保卫部综合办公室负责解释。

第二十五条 本制度自发布之日起施行。