

银川市

城市建设投资控股有限公司文件

银城投发〔2022〕108号

签发人：闫晓军

关于印发《银川市城市建设投资控股有限公司信访工作管理办法（试行）》的通知

各部门、子公司：

现将《银川市城市建设投资控股有限公司信访工作管理办法（试行）》印发给你们，请结合工作实际，遵照执行。

附件：银川市城市建设投资控股有限公司信访工作管理办法（试行）

银川市城市建设投资控股有限公司

2022年4月12日



银川城市建设投资控股有限公司 信访工作管理办法（试行）

第一条 为进一步加强和规范银川市城市建设投资控股有限公司（以下简称“公司”）信访工作，作畅通公司与全体职工、各关联单位和个人信访沟通交流渠道，及时化解各类矛盾纠纷，建立健全矛盾纠纷排查调处机制，实现信访工作制度化、规范化，依据国家、自治区、银川市相关信访工作规定，结合公司实际，特制定本办法。

第二条 本办法中所称信访，是指公司各级员工、各关联单位和个人采取书信、电子邮件、电话、走访等形式反映情况、提出意见、建议和要求等，依法和依照工作职责由公司进行处理的活动。

第三条 公司信访工作应当遵循以下原则：

- （一）坚持党管信访工作的原则。
- （二）坚持事前预防、事中处置、事后稳控综合衡量相结合的原则。
- （三）坚持实事求是、维护社会稳定，确保安定团结的原则。
- （四）坚持疏导教育的原则。
- （五）坚持分级负责，归口管理，责任主体负主责的原则。
- （六）坚持首问负责制的原则。
- （七）坚持信访受理时效性，效能性。
- （八）坚持保护信访人信访权利原则。

(九) 坚持依法依规、审慎稳妥的原则。

第四条 公司成立信访维稳综合治理工作领导小组，负责全权处理处置公司所有信访维稳和综合治理工作。由公司党总支书记任组长，总经理、党总支副书记任副组长，各部门、各子公司为成员，公司法律顾问参与按照归口管理的原则具体落实信访事项。

第五条 公司承办信访（接访）部门责任：

1. 及时、就地依法解决来信来访问题与疏导教育相结合，杜绝发生越级上访、群体性上访和进京非正常上访事件。

2. 受理信访人提出的信访事宜，要负责的给予信访人员必要的指引、介绍和答疑等服务，不得以任何形式借口推诿、拒绝或拖延时间处理。

3. 受理来访要热情、真诚，要进行风险预判，处置措施得当，并为信访人提供最为迅速和简便的服务。

4. 对进行检举、揭发的信访人及其反映的问题，要严格保密；严禁对信访人进行压制和打击报复。

第六条 公司承办信访（接访）部门职责：

(一) 负责受理通过书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式反映的问题，提出的建议、意见或者投诉、请求。

(二) 承办上级单位、本级地方政府及相关部门、本单位领导交办、转送的信访事项；向相关单位或部门交办、转送有关信访事项；协调和督促重要信访事项的办理和落实。

（三）综合分析信访信息，及时准确的向公司领导反映来信来访中提到的重要建议、意见和问题，为领导决策服务。

（四）提供与信访人提出的信访请求相关的咨询服务，宣传有关法律法规、政策，引导信访人依法信访。

第七条 信访（接访）部门工作人员的工作规定：

（一）秉公办事，文明接访，不得以权谋私。

（二）对信访事项不得推诿、敷衍、拖延；对信访人及信访事项要有保密意识。

（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、揭发和控告的信访信件时，可通过抄录或摘录转办。

（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。

第八条 信访人依法信访受法律保护，任何信访单位和个人不得压制、打击报复。

第九条 信访人在信访活动中依法享有下列权利：

（一）了解信访工作制度和信访事项的处理程序；

（二）要求信访工作人员提供与其信访请求有关的咨询服务；

（三）对有直接利害关系的信访工作人员提出回避请求；

（四）向信访单位查询其信访事项的办理情况；

(五) 要求对姓名以及涉及个人隐私的事项予以保密;

(六) 法律、法规、规章规定的其他权利。

第十条 信访人在信访中应当依法履行下列义务:

(一) 遵守法律、法规, 尊重社会公德, 自觉维护社会公共秩序和信访秩序, 不得损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权益;

(二) 提出信访请求客观事实, 不得歪曲、捏造事实, 不得诬告、陷害他人;

(三) 依照法律法规规定的方式和程序进行信访活动;

(四) 履行符合法律、法规、企业规章制度的处理决定;

(五) 法律法规规定的其他义务。

第十一条 信访(接访)部门接受信访请求的范围:

(一) 反映信访单位企业管理、业务经营、服务质量、改革发展等方面的情况或问题;

(二) 检举揭发信访单位各级领导及工作人员的违法违纪违规行为;

(三) 受理市信访局或“12345”市长专线转来属于公司职责范围内的信访事项;

(四) 其他依法属于公司职责范围的信访请求。

第十二条 对不属于公司职责范围内的信访请求, 应当告知信访人向有权受理的机构提出。

1. 对于已经或依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径提出的信访请求，不予受理。

2. 对于信访事项已经由其他同级单位、或上级单位受理，信访人为同一信访事项多头信访的，不予受理。

3. 对于经过复核已经做出明确结论的信访事项，不再受理。

4. 对于不予受理的信访请求和不再受理的信访事项，公司信访（接访）部门应书面告知信访人。

第十三条 对于受理的信访事项，公司信访（接访）部门经过调查，依照有关法律、法规、企业规章制度等有关规定书面答复信访人，并做好解释工作。

第十四条 信访事项答复意见应包括以下事项：

（一）信访人的投诉请求；

（二）对基本事实的认定；

（三）依据的法律、法规、企业规章制度等有关规定；

（四）对信访事项的处理意见；

（五）信访人不服答复意见寻求解决的途径和期限。

第十五条 一般信访事项公司信访（接访）部门应当自受理之日起 15 日内办结；微博、市长热线等网络投诉在 5 日内办结。

第十六条 信访人对公司信访（接访）部门做出的信访事项答复意见不服的，可以自收到答复意见起 30 日内请求上级单位信访部门复查。信访人的复查申请应当针对答复意见，以书面形式提出，

并附答复意见。

第十七条 对复查和复核的信访，应当自收到复查、符合申请的 30 日内做出复查或复核意见，并书面答复。

信访人对复核意见不服，仍以同一事实和理由提出信访请求的，公司信访（接访）部门不再受理。

第十八条 发生下列重大信访事项，公司信访（接访）部门应及时向公司报告，并向市国资委报告，根据事态发展，必要时需启动应急预案，防止造成重大社会影响。

（一）20 人以上，且有严重过激行为的集体信访；

（二）准备和实施赴京集体访的；

（三）上访人数虽不多，但反映的问题具有较强的政策性和苗头性，或涉及面广，有串联迹象的；

（四）携带武器、爆炸物等危险品上访或在上访中扬言自杀、制造恶性事件的；

（五）其他可能引发集体上访的重大事件和动态。

第十九条 处理信访事项的程序：

（一）接访。公司信访（接访）部门做好来信来人上访事项的接待、登记、分类。

（二）报送。公司信访（接访）部门将分类登记的的信访事项报分管领导阅批。

（三）转送。根据谁主管、谁负责的原则及领导批示意见，将

来信或来访转公司相关信访（接访）部门办理，并要求在规定期限内反馈办理结果。

（四）反馈。信访事项办理完毕后，公司信访（接访）部门应及时将办理情况报公司，并报市国资委。

（五）归档。对来信、来访及其他办理过程中形成的请示、报告、批复等材料，由综合管理部统一归档保存。

第二十条 公司信访（接访）部门及工作人员在信访工作中不认真履行职责、推诿、敷衍、拖延或存在违反本规定的其他情形的，报请公司党总支研究后，给予相关责任人通报批评等处理；被区市人民政府通报批评、并造成严重影响的，或引发重大群体性事件，造成重大恶劣影响的，报请公司党总支研究后，视情节分别给予有关责任人员党纪处分，直至解除劳动合同处理。

第二十一条 本办法如与国家有关法律法规相悖时，以国家有关法律法规为准。

第二十二条 本办法自下发之日执行。