

青海省总工会办公室文件

青总办〔2018〕49号

青海省总工会办公室 关于印发《青海省工会信访工作实施办法 (试行)》的通知

各市(州)总工会、省级各产业工会、省总各直属工会：

《青海省工会信访工作实施办法(试行)》，已经省总主席办公会议研究同意，现印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。



青海省工会信访工作实施办法（试行）

第一章 总则

第一条 为密切工会与职工群众的联系，维护职工合法权益，协助党和政府做好信访工作，规范工会信访秩序，根据《工会法》、国务院《信访条例》《青海省信访条例》《全国工会实施信访条例 办法》及有关规定制定本办法。

第二条 本办法所称信访，是指职工、法人或者其他组织采用书信、电话、走访或者网络等形式，向我省各级工会反映情况、表达意愿、提出建议或者投诉请求，由工会组织依法协调处理的活动。

本办法所称信访职工，是指采用前款规定的形式，反映情况、表达意愿、提出建议或者投诉请求的职工、法人或者其他组织。

第三条 各级工会应当做好信访工作，认真处理来信、接听电话、接待来访和网上信访，倾听职工群众的意见、建议和要求，接受职工群众监督，努力为职工群众服务。

各级工会应当畅通信访渠道，打造网上信访平台，为信访职工反映情况、表达意愿、提出建议或者投诉请求提供便利条件。

第四条 工会信访工作应当在同级工会的领导下，在同级党委、政府信访工作机构和上级工会信访部门指导下开展工作。坚持属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合的原则，坚持涉法涉诉事项与非涉法涉诉事项分离的原则。

各级工会应当配齐配强信访工作力量，给予经费保障，配备办公设备及用品，提供接待服务场所。

第五条 县级以上工会应当建立统一领导、部门协调，各负其责、齐抓共管的工会信访工作格局。工会信访要与困难职工帮扶、职工法律援助等工作有机结合起来，做到有序衔接，形成工作合力。积极参与各级信访工作联席会议，及时沟通情况，协调解决职工信访问题。

各级工会负责人应当阅批职工重要来信，接待职工来访，听取信访工作汇报，研究解决信访工作中的突出问题。

第二章 信访职工的权利和义务

第六条 信访职工依法信访受法律保护，任何单位和个人不得压制、打击报复。

第七条 信访职工在信访活动中，依法享有下列权利：

- （一）了解职工信访事项的处理程序；
- （二）依程序向全省各级工会提出信访事项；
- （三）向办理机关查询其信访事项的办理情况；
- （四）评价信访事项的办理情况和结果；
- （五）要求对涉及商业秘密、个人隐私等事项予以保密；
- （六）法律、法规规定的其他权利。

第八条 信访职工在信访活动中，应当履行下列义务：

- （一）遵守法律、法规，遵守社会公德，不得损害国家、社会、集体利益和其他公民的合法权益；

- (二) 依法、文明、有序信访;
- (三) 客观真实提出信访事项;
- (四) 遵守社会公共秩序, 遵守信访秩序;
- (五) 法律、法规规定的其他义务。

第三章 工会信访工作部门

第九条 省总工会网络和社会工作部负责全省工会信访工作; 各市(州)、县(市、区)及基层工会应当根据实际情况设立信访工作机构和人员, 负责工会信访工作。

第十条 工会信访工作部门和人员履行下列职责:

- (一) 受理、交办、转送、督办信访职工提出的信访事项;
- (二) 承办上级工会和本级党委、政府、工会交办的信访事项;
- (三) 协调处理重要信访事项;
- (四) 督促检查信访事项的处理;
- (五) 研究、分析工会信访形势, 及时向本级工会反映情况, 提出改进工作的建议;
- (六) 向信访职工宣传国家有关法律、法规和政策;
- (七) 对本级工会内设职能部门、产业工会、直属企事业单位和下级工会信访工作部门的信访工作进行指导。

第十一条 工会信访工作部门受理信访事项范围:

- (一) 职工对涉及劳动权益的法律、法规和政策等方面的咨询;

(二) 职工对需帮扶及解决生活困难的求助；
(三) 职工对用人单位侵害自身合法权益行为的投诉；
(四) 职工对工会及其工作人员的意见、建议；
(五) 职工对紧急突发事件、安全生产事故及其它影响社会稳定情况的报告。

第十二条 各级工会应当向社会公布工会信访工作部门的通信地址、电子信箱、受理电话、信访接待的时间和地点、查询信访事项处理进展及结果的方式等相关事项。

县级以上工会应当在其信访接待场所或者网站及微信公众号公布与信访工作有关的法律、法规、规章和政策，信访事项的处理程序，以及其他服务信访职工的相关事项。

县级以上工会应当加强工会信访工作信息系统建设。

第四章 职工信访事项的提出

第十三条 信访职工提出信访事项，一般应当采用书信、电话、网络等形式，并载明信访职工的姓名（名称）、法定身份证件信息、联系方式等基本信息和请求、事实、理由等。

工会信访工作部门对采用口头或电话形式提出的投诉请求，应当记录信访职工的姓名（名称）、单位、住址、联系方式和请求、事实、理由。

第十四条 信访职工直接向各级工会领导提出的信访事项，领导要亲自阅批，由工会信访工作部门或有关业务部门，根据领导授权和批示要求依法及时办理。

第十五条 信访职工采用走访形式的,应当根据信访事项的性质和管辖层级,可以向当地工会信访工作部门或者上一级工会信访工作部门提出。

第十六条 信访职工采用走访形式的,应当到工会信访工作部门设立或者指定的接待场所提出。5人以上采用走访形式提出共同信访事项的,应当推选不超过5人的代表,代表的信访行为对其所代表的信访职工发生效力。

第五章 职工信访事项的受理

第十七条 各级工会信访工作部门对属于职责权限范围和管辖层级的信访事项,应按下列程序处理:

(一)登记。接到信访事项,要详细记录该信访职工的姓名、工作单位、住址、联系方式等基本信息和请求、事实、理由。

(二)告知。各市(州)总工会、省级产业工会、省总各直属工会和省总工会机关各部室、驻会各产业工会,应当自收到交办的信访事项之日起15日内决定是否受理并书面告知信访职工。重复信访、信访人姓名(名称)或者联系方式不清的一般只做登记,不再转送或交办。

(三)转送。涉及政府有关部门或有关单位处理的信访事项,应将职工信访事项附函送有权处理信访事项的同级政府有关部门或有关单位办理。

(四)交办。属于工会工作职责范围的信访事项,应当根据其诉求情况,交办下一级工会组织或本级工会机关有权处理的部

门，并要求在法定办理期限内反馈结果，提交办理情况报告。

（五）通报。县级以上工会要定期向下一级工会通报信访事项交办、转送情况，下级工会信访工作部门要定期向上一级工会信访工作部门报告交办、转送信访事项的办理情况。

第十八条 工会信访工作机构对下列事项不予受理，并在三个工作日内出具不予受理告知书：

（一）违反法律、法规规定的；

（二）不属于工会组织职责权限范围和管辖层级的；

（三）信访事项已经受理或者正在办理，信访职工向受理或者办理机关的上级机关提出同一信访事项的；

（四）属于各级人民代表大会以及县级以上各级人民代表大会常务委员会、人民法院、人民检察院职权范围内的信访事项；

（五）对已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的信访事项；

（六）法律、法规规定不予受理的其他情形。

对于不予受理事项，工会信访工作机构应当对信访职工做好解释、引导工作。

第十九条 信访职工向各级工会内设职能部门、产业工会、直属企事业单位工会直接提出的信访事项，应当予以登记。对属于本单位工作职责范围的信访事项，应当及时受理，不得推诿、敷衍、拖延。对不属于本单位工作职责范围的信访事项，应当告知信访职工向有权处理该信访事项的机关或单位提出。

有关单位收到信访事项后，能够当场答复是否受理的，应当当场书面答复；不能当场答复的，应当自收到信访事项之日起 15

日内书面告知信访职工，并通报本级工会信访工作部门或人员。信访职工的姓名（名称）联系方式不清楚的除外。

第二十条 地方或基层工会发现可能造成影响职工队伍和社会政治稳定的重大、紧急信访事项和信访信息时，要立即向同级党委、政府和上级工会报告，并积极协助同级党委、政府及有关部门依法及时采取措施，防止不良影响的产生、扩大。

第六章 职工信访事项的办理和督办

第二十一条 工会组织及其工作人员办理职工信访事项，应当恪尽职守、秉公办事，查明事实、分清责任，宣传法治、教育疏导，及时妥善处理，不得推诿、敷衍、拖延。

第二十二条 信访职工反映的情况，提出的建议、意见，有利于工会领导机关改进工作、促进工会工作开展的，各级工会应当认真研究并积极采纳。

第二十三条 工会在办理职工提出的信访事项时，应当听取信访职工陈述事实和理由；必要时可以要求信访职工、有关组织和人员说明情况；需要进一步核实有关情况的，可以向其他组织和人员调查。

第二十四条 工会办理职工提出的信访事项，应当依照有关法律、法规、规章及其它有关规定，分别做出以下处理，并书面答复信访职工。

（一）诉求事实清楚，符合法律、法规、规章或者其他有关

规定的，予以支持；

（二）诉求事由合理但缺乏法律依据、不具备解决条件的，应当对信访人做好解释工作；

（三）诉求缺乏事实根据或者不符合法律、法规、规章或者其他有关规定的，不予支持。

第二十五条 属于工会工作职责范围内的信访事项，各级工会和工会有关内设职能部门应当自受理之日起 60 日内办结；情况复杂的，经本级工会负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，办结情况应书面告知信访职工。

第二十六条 工会信访工作部门发现同级工会有关内设职能部门、产业工会、直属企事业单位或下一级工会处理信访事项有下列情形之一的，应当及时督办并向本级工会报告，提出改进建议：

- （一）无正当理由未按规定的办理期限办结信访事项的；
- （二）未按规定反馈信访事项办理结果的；
- （三）未按规定程序办理信访事项的；
- （四）办理信访事项推诿、敷衍、拖延的；
- （五）不执行信访处理意见的；
- （六）其他需要督办的情形。

收到改进建议的同级工会有关内设职能部门、产业工会、直属企事业单位及下一级工会，应当在 30 日内书面反馈情况，未采纳改进建议的应当书面说明理由。

第二十七条 县级以上工会信访工作部门对于信访职工反映的有关政策性问题，应当及时向本级工会报告，并提出完善政

策、解决问题的建议。

第二十八条 县级以上工会信访工作部门应当就以下事项向本级工会和上级工会定期报送信访情况分析报告：

- (一) 受理信访事项的数据统计、信访事项涉及的主要内容；
- (二) 转送、督办情况以及各单位采纳改进建议的情况；
- (三) 提出的政策性建议及其被采纳情况。

第七章 责任与监督

第二十九条 在工会信访工作中，有下列情形之一的应由其本级工会责令改正；造成严重后果的，对直接办理的人员和其所在单位部门负责人依法依规追究责任：

- (一) 未按规定登记、告知、转送、交办信访事项的；
- (二) 信访值班人员未按规定及时到岗，或者未按要求接通、接听、记录、回复职工服务热线的；
- (三) 对属于其规定职责权限范围的信访事项不予受理的；
- (四) 应当履行督办职责而未履行的；
- (五) 推诿、敷衍、拖延办理信访事项或者未在规定期限内办结信访事项的。
- (六) 将信访职工的检举、揭发材料或者有关情况透露、转给被检举、揭发的人员或者单位的；
- (七) 在工会信访工作中，工作人员作风粗暴，激化矛盾并造成严重后果的。

第三十条 各级工会应当建立健全工会信访工作责任制，对

信访工作中的失职、渎职行为，根据情节轻重，依据法律、法规以及全总有关规定，对各级工会干部、工作人员采取通报、诫勉、组织调整或者组织处理、纪律处分的方式进行责任追究。上述问责方式，可以单独使用，也可以合并使用。涉嫌违法犯罪的，按照国家有关法律规定处理。

第三十一条 对在信访工作中做出优异成绩的各级工会和工作人员，上级工会应给予表彰。

第八章 附则

第三十二条 本办法由省总工会网络和社会工作部负责解释。

第三十三条 本办法自公布之日起施行，有效期两年。

- 附件：1.信访事项告知书
2.信访事项受理告知书
3.信访事项不予受理告知书
4.信访事项延期办理告知书
5.信访事项交办函
6.信访事项转送函
7.信访事项督办函
8.信访事项答复意见书

附件 2

信访事项受理告知书存根

单位：
姓名：
内容：

编号：
分类：

处理意见：

年 月 日

信访事项受理告知书

编号：

_____：

您向我会反映的_____的信访事项，已经受理。请您在信访事项办理期限 60 日内，遵守《信访条例》规定，配合工作，不要为同一事项重复信访。谢谢合作。

(承办单位印章)

年 月 日

信访事项不予受理告知书存根

单位：
姓名：
内容：

编号：
分类：

年 月 日

信访事项不予受理告知书

编号：

_____：

您向我会反映的关于 _____ 信访事项，根据《信访条例》等有关规定属于下列第 _____ 条情形，不属于本机关职权范围和管辖层次。

- 1.正在办理期内，信访人再次提出相同信访事项，且没有提出新的事实或理由的；
- 2.信访事项已经受理或者正在办理，信访职工在规定期间内向受理或者办理机关的上级机关提出同一信访事件的；
- 3.属于各级人民代表大会以及县级以上各级人民代表大会常务委员会、人民法院、人民检察院职权范围内的信访事项；
- 4.已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法规途径解决的信访事项；
- 5.法律、法规规定不予受理的其他情形。
- 6.特此告知。

(承办单位印章)

年 月 日

附件 7

信访事项督办函存根

单位： 编号：
姓名： 分类：
内容：

处理意见：

年 月 日

信访事项督办函

编号：

_____：

现在针对 ____年____月____日交办你单位的_____信访事项，提出如下改进建议：

请收到改进建议后，在 30 日内书面反馈情况；未采纳改进建议的，请书面说明理由

(承办单位信访部门印章)

年 月 日

附件 8

信访事项答复意见书

编号：

信访件编号		信访人姓名		联系电话	
身份证号		住 址			
信访事项					
办理部门		经办人		联系电话	
处理意见	(承办单位印章) 年 月 日				
送达时间		送达人		联系电话	
信访人意见	信访人(签字): 年 月 日				

抄送：省信访局，全总社会联络部。
省总主席，省总党组书记、各成员。
省纪委监委驻省总机关纪检监察组，省总各部室。

青海省总工会办公室

2018年12月3日印发
