

福建省南平铝业股份有限公司 受理群众来信来电来访工作实施办法

第一章 总则

第一条 为规范群众来信、来电、来访等各类诉求的受理，保障群众合法权益，维护企业和谐稳定，依据《信访工作条例》《福建省人民政府信访局接待群众来访工作规则》等规定，结合公司实际制定本办法。

第二条 基本原则

坚持党的全面领导，强化政治引领；
坚持以人民为中心，依法分类处理；
坚持源头治理，推动矛盾化解在基层；
坚持首问负责，落实闭环管理机制。

第三条 本办法适用于福建省南平铝业股份有限公司（以下简称公司），下属控股子公司遵照执行。

第二章 责任分工

第四条 受理群众来信、来电、来访工作由公司党委统一领导，各部门按照职责分工，共同负责群众来信、来访、来电的受理工作。

（一）党群工作部

1. 负责群众来电、来信、来访接待的统一管理；

2. 具体负责“我为群众办实事诉求”“厂务公开投诉”等有关群众来访接待，以及暂不明确来访需求的其他群众来访接待；

3. 负责接收其他部门转来的需提交公司党委研究的群众来电、来信，组织研究处置意见，按程序报公司党委决策后予以组织落实（必要时，应对建议人进行答复）。

（二）纪检监察室

负责“检控类”群众来访接待。

（三）人力资源部

负责“劳动用工”有关群众来访接待（含退休职工待遇等）。

（四）风控中心法律事务部

负责“涉法涉诉”有关群众来访接待。

（五）安环保卫部

1. 负责组织门卫人员初步接待到公司上门来访的各类外部人员，了解来访诉求，通知相关部门负责人，并配合相关部门将来访群众引导到群众来访接待室；

2. 做好群众来访秩序维护等工作。

（六）其他各职能部门、事业部，子公司、子企业

1. 按程序受理收到的群众来信、来电，权限范围内的按要求进行处置，权限范围外转相关部门处置、或报公司党委协调；

2. 负责做好群众来电、来信、来访接待涉及事项的核实、解释、答复等相关处置工作。

第三章 受理渠道

第五条 公司构建多元化群众诉求表达渠道，包括但不限于以下方式：

（一）线下渠道

包括群众来访接待室（固定接待日）接待，以及各级领导班子成员“四下基层”现场接待等。其中群众来访接待室设在办公楼西楼 118 会议室，同时作为信访接待室、我为群众办实事接待室、厂务公开接待室使用。

（二）线上渠道

400 热线电话（400-918-6688），公司网站和微信公众号等公司官方新媒体“留言”栏目。

网址：<http://www.mlfjnp.com/>。

（三）专项渠道

针对“检控类”“涉法涉诉”等特殊诉求，开通纪检监察专线（0599-8733638）、法律咨询专线（0599-8737869）。

（四）来信受理

各职能部室、事业部，子公司、子企业相关工作人员对收到的群众来信来电，要按程序受理登记，其中权限范围内的按要求进行处置，权限范围外转相关部门处置、或报公司党委协调。

来信地址：福建省南平市延平区工业路 65 号，邮编 353000。

第四章 办理流程

第六条 总体要求

各单位要落实主体责任，强化依法合规管理，畅通意见沟通渠道，听取职工意见建议，管好自己的人、办好自己的事，主动化解矛盾、维护和谐稳定，及时做好沟通汇报工作。遇到超出本单位权限或者能力的职工诉求，要及时报告并做好维稳工作，确保不发生违规群访上访事件。

禁止阻挠内外部群众通过来信、来电、来访等各种方式向公司反映问题、表达诉求。

第七条 来信办理

各单位收到群众来信，按照“接收登记（填写《登记表》，详见附件1）——初审分类——调查处理——答复反馈——归档备案”程序处置。具体办理流程按上级有关信访文件执行。

第八条 来电办理

各单位收到群众来电，要文明礼貌、态度谦和，准确了解来电需求，积极帮助解决困难。对来电反馈的重大重要事项，要及时填写《来电登记表》（附件1），做好跟踪督办落实工作，必要时应及时答复。

第九条 来访办理

（一）群众来访分类

按来访人的诉求（含内部群众来访及外部群众来访），分为“信访类”群众来访（含“检控类”群众来访和“非检控类”群

众来访）、“我为群众办实事诉求”群众来访、“厂务公开投诉”群众来访，以及其他群众来访。

有关政府职能部门或上级来公司现场检查或者明查暗访，客户供应商等合作伙伴的商务拜访，以及求职招工等来访，不属于本实施办法管理范围，继续按原规定办理。

（二）实行群众来访接待日制度

每月6日、16日、26日（遇节假日顺延）为群众来访接待日，分别由公司党群工作部、纪检监察室、风控中心法律事务部、人力资源部有关领导牵头，到群众来访接待室接待来访的内外部职工群众，听取意见建议，收集相关问题线索，具体安排见附件2。

内部职工（含下属子公司职工）群众可在群众来访接待日，到群众来访接待室（办公楼西楼118会议室）向接待部门及相关领导反映问题并申请解决问题。由接待部门按程序将具体问题转有关部门核实、处置，并牵头做好答复。

（三）接待外部群众来访工作流程

1. 接待

来访群众到公司门口提出相关事项、申请解决问题的，门卫人员要热情接待，听取来访人的陈述、询问有关情况、耐心做好解释沟通。

初步接待判断需要进一步提交职能部门处置的，门卫人员要核对验证来访人员的身份证或其他有效证件。对多人来访提出共

同事项的，告知其应当推选代表。同时按“涉法涉诉”有关群众来访，“检控类”群众来访，“劳动用工”有关群众来访，“我为群众办实事诉求”群众来访、“厂务公开投诉”群众来访等不同类型，分别通知风控中心法律事务部、纪检监察室、人力资源部、党群工作部的主要领导。经各责任部门领导确认后，由门卫配合责任部门陪同来访人员（多人就共同事项来访的，视情况推选代表）到群众来访接待室，由职能部门相关领导进行处置。

属于商务业务、人员招聘等具体业务的，联系相关职能部门直接办理。

2. 处置

职能部门处置外部群众来访，统一安排在群众来访接待室（特殊情况由党群工作部另行协调），参加处置的职能部门工作人员原则上不少于2人（部门领导和一般工作人员至少各1人，不含门卫陪同人员全程参与）。处置工作按以下程序进行：

（1）稳定情绪

职能部门相关领导接到通知处置群众来访后，要第一时间（原则上10分钟以内）到达接待室，以“闻过则喜”的态度，热忱接待来访人员，引导来访人员放下戒备心理，纾解对立情绪。同时做好自我介绍，积极正面引导来访人员如何共同努力、化解矛盾，维护和谐。

（2）如实登记

稳定来访人员情绪后，要全面、客观、准确登记来访情况。

登记内容包括但不限于以下内容：来访人的基本情况（包括姓名、身份证号码、住址、邮政编码、工作单位、联系方式、来访人数、信访目的、问题发生地、是否越级等）、反映问题的基本事实（时间、地点、人物、原因、过程和结果等）、来访人的具体要求（来访人的主要目的和诉求，对于重访的要了解是否有新情况、新诉求、新证据）、备注（如接待中发生的超长时间等异常情况，集体来访、重复来访等其他特殊情况）。登记信息涉密的，按保密工作相关规定执行，具体【群众来访情况登记表】详见附件1。

（3）沟通化解

详细了解来访人的主要目的和诉求后，应积极主动做好沟通化解工作。对职责权限范围内能够解释或者答复的事项，应当场予以解释答复；对无法当场予以解释答复（或者来访人对解释答复持有异议）的，接待人员应主动约定下一次沟通时间，引导来访群众理性信访。来访人反映的事项情况复杂，沟通化解超过下班时间的，接待人员应积极主动联系食堂提供快餐，继续耐心沟通，禁止以到下班时间为由中断来访接待，或将来访人拒之门外。

来访人对职能部门处置人员的沟通化解不满意，强烈要求见更上一级领导的，要及时向分管领导汇报，由分管领导或其他领导到接待室与来访人说明情况，做好理性沟通。禁止放任来访人自行到办公楼找相关领导，影响办公秩序。

（4）礼送出门

职能部门处置人员与来访人就本次来访事项沟通达成一致

后，应与门卫一起将来访人送到门外，礼貌话别。

3. 核实

接待后，各职能部门应将【群众来访情况登记表】和来访人主要诉求等向分管领导汇报，并对来访人反馈的问题情况组织调查核实，并保持与来访人的积极有效沟通。情况复杂的，应在分管领导协调下通过专家资讯、多部门协作等，提出处理意见建议上报分管领导。必要时有关处理意见建议提交公司党委审议。

4. 反馈

情况核实清楚，处理意见经公司批准后，各职能部门应通过电话、邮件、书面通知等，主动联系来访人，告知公司的处理意见。来访人对公司处理意见有异议的，各职能部门应继续沟通并将动态情况及时上报分管公司领导。

5. 归档

除纪检监察室接待“检控类”群众来访按规定办理登记、上报外，其他各职能部门接待群众来访后应及时将【群众来访情况登记表】反馈党群工作部。案结事了后将处置情况反馈党群工作部。年底前将本部门接待群众来访情况（不管是否案结事了）汇总反馈党群工作部（具体格式见附件3）。由党群工作部对接待群众来访情况进行汇总分析并报告公司党委，并做好相关资料的收集归档。

第十条 监督考核

各单位相关责任人应高度重视群众来信、来电、来访接待工

作。凡在群众来信、来电、来访接待中推诿塞责、态度粗暴，导致恶劣影响的，公司将视情节轻重，按照有关规定给予处罚，包括：批评警告、300元~1000元的经济处罚、留岗察看、降级或撤职、解除劳动合同等。

第五章 附则

第十一条 未尽事宜参照《福建省人民政府信访局接待群众来访工作规则》等法规文件执行。

第十二条 本办法解释权归属公司，应用解释权归属党群工作部，自下发之日开始执行，原《福建省南平铝业股份有限公司接待群众来访工作实施办法》（南铝委〔2022〕46号）同时废止。

- 附件：
1. 群众来信、来电、来访情况登记表
 2. 群众来访接待日安排表
 3. 群众来访接待处置情况汇总表
 4. 接待群众来访工作流程图

附件 1:

群众来信、来电、来访情况登记表

来信、 来电、 来访人 基本 情况	姓名		身份证号码		住址	
	工作单位		联系方式		邮编	
	来访人数		是否越级		问题发生地	
	来信、来电、 来访目的					
反映问题的基本事实	(时间、地点、人物、原因、过程和结果等)					
来信、 来电、 来访人 具体 要求						
备注	(是否有异常情况, 是否属集体群访, 等)					

以上内容可另附纸。

经办部门:

经办人:

时间:

附件 2:

每月群众来访接待日安排表

序号	接待日期	责任部门	接待事项（诉求）	备注
1	6 日	党群工作部	“我为群众办实事诉求”“厂务公开投诉”群众来访，其他类型不明来访	
2	16 日	纪检监察室	“检控类”群众来访	
3		风控中心法律事务部	“涉法涉诉”相关群众来访	
4	26 日	人力资源部	“劳动用工”相关群众来访	

有关要求:

1. 各责任部门在群众来访接待日（节假日顺延，每月 16 日上午由纪检监察室负责，下午由风控中心法律事务部负责）安排至少 2 人到群众来访接待室（办公楼 118 会议室）主动受理群众来访事宜，工作时间为上午 8：30-11：30；下午 15：00-17：30（冬季工作时间 14：30-17：00）。
2. 各责任部门要认真倾听并做好记录，按程序将具体问题转有关部门核实、处置，并牵头做好答复。

附件 3:

群众来信、来电、来访接待处置情况汇总表

序号	时间	经办部门	来信、来电、来访人	诉求	处置情况	备注
1						
2						
.....						

1. 各部门接待群众来信、来电、来访案结事了后将处置情况反馈党群工作部。年底前将本部门接待群众来访情况（案结事了的来访，在备注中注明）汇总反馈党群工作部。

2. 以 excel 格式上报。

附件 4:

接待群众来访工作流程图

