

中共福建省南平铝业股份有限公司委员会文件

南铝委〔2022〕164号

关于印发《接待群众来访工作实施办法》的通知

各基层党组织，各总部部室、事业部，子公司、子企业：

现将《接待群众来访工作实施办法》印发给你们，请认真遵照执行。

中共福建省南平铝业股份有限公司委员会

2022年8月19日

电子文件专用



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

第一条 为进一步贯彻落实“以人民为中心”的发展思想，践行“四下基层”“四个万家”优良传统，改进工作作风，规范群众来访接待工作，维护来访群众合法权益和信访秩序，提高工作效率和质量，维护社会稳定，根据《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》等法规文件，结合公司实际，制定本实施细则。

第二条 接待群众来访工作，坚持以下原则：

1. 坚持党的全面领导；
2. 坚持以人民为中心；
3. 坚持落实信访工作责任；
4. 坚持依法按政策解决问题；
5. 坚持源头治理化解矛盾；
6. 坚持依法逐级走访；
7. 坚持树立正确导向。

第三条 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。接待群众来访期间，做好全程录音录像，由党群工作部统一协调管理。

第四条 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、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 1。公司党委领导应安排时间到群众来访接待室，现场接待来访群众，认真倾听、协调解决群众反映问题，每年不少于 2 次。

第五条 群众来访（含内部群众来访及外部群众来访），按来访人的诉求，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。

第六条 接待群众来访工作由公司党委统一领导，各职能部门分工负责。

1. 党群工作部：负责群众来访接待的统一管理，并具体负责“我为群众办实事诉求”“厂务公开投诉”等有关群众来访接待，以及暂不明确的其他群众来访接待；

2. 纪检监察室：负责“检控类”群众来访接待；

3. 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）；

4. 法律事务部：负责“涉法涉诉”有关群众来访接待；

5. 安环保卫部: 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; 做好群众来访秩序维护等工作。

6. 其他各职能部室、事业部、子公司、子企业: 负责做好群众来访接待涉及事项的核实、解释、答复等相关处置工作。

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。禁止采用各种方式阻挠内外部群众向公司反映问题、表达诉求。

第七条 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。

第八条 接待外部群众来访, 工作流程如下:

(一) 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。

通过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，以及常态化疫情防控措施落实情况等。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的，分别通知法律事务部、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。

（二）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）。具体〔群众来访情况登记表〕详见附件 2。

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。

（三）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，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。

（四）反馈

情况核实清楚，处理意见经公司批准后，各职能部门应主动联系来访人，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。

（五）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。

第九条 各单位相关责任人应高度重视群众来访接待工作。凡在群众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。

第十条 本办法解释权归属南铝公司，应用解释权归属党群工作部。本办法自发文之日起实施，其他文件中有与本办法不一致的，以本办法为准。

- 附件：
1. 群众来访接待日安排表
 2. 群众来访情况登记表
 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:

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		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. 公司党委领导应安排时间到群众来访接待室，现场接待来访群众，认真倾听、协调解决群众反映问题，每年不少于 2 次。

3. 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 2:

群众来访情况登记表

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 3:

群众来访接待处置情况汇总表

序号	时间	经办部门	来访人	来访诉求	处置情况	备注
1						
2						
.....						

1. 各部门接待群众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



