

全国工会实施《信访条例》办法

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，根据国家《信访条例》及有关规定制定本实施办法。

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、电子邮件、传真、走访、电话等形式，向各级工会反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，由工会组织依法协调处理的活动。

采用前款规定的形式，反映情况，提出建议、意见或者投诉请求的职工、法人或者其他组织称信访职工。

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

各级工会应当畅通信访渠道，为信访职工反映情况和提出建议、意见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的指导下开展工作。工会信访工作坚持属地管理、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。

第五条 各级工会应当充分发挥联系职工群众的优势，依法履行职责，切实维护职工群众合法权益，从源头上预防导致信访事项的矛盾和纠纷。

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、职工维权热线工作要与困难职工帮扶、职工法律援助等工作有机结合，起来，形成工作合力。积极参与政府有关部门的信访联系会议制度，及时沟通情况，协调解决职工信访中的问题。

各级工会的负责人应当阅批职工重要来信，定期接待职工来访，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 工会信访工作部门

第六条 省级及省级以上工会应当设立信访工作部门；各地(市、州、盟)、县(市、区、旗)及基层工会应当按照有利工作、方便信访职工的原则，根据各自情况设立或确定信访工作部门和人员，具体负责工会信访工作。

第七条、 工会信访工作部门和人员履行下列职责：

- (一)受理、交办、转送、转办信访职工提出的信访事项；
- (二)承办上级和本级党委、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、分析信访情况，开展调查研究，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)对本级工会职能部门、产业工会等有关单位和下级工会信访工作部门的信访工作进行指导。

第八条 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控告、申诉；

(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。

第九条 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公布与信访工作有关的法律、法规、规章，信访事项的处理程序，以及其他为信访职工提供便利的相关事项。

第十条 县级以上工会应当加强工会信访工作部门信访信息系统建设，并与上级工会和同级党委、政府信访信息系统实现互联互通。

第三章 职工信访事项的提出

第十一条 信访职工采用走访形式提出信访事项，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；信访事项已经受理或者正在办理的，信访职工在规定期限内向受理、办理该事项工会组织的上级工会信访工作部门再提出同一信访事项的，该上级工会信访工作部门可不予受理，但应当做好解释工作。

第十二条 信访职工提出信访事项，一般应当采用书信、电子邮件、传真等书面形式；信访职工提出投诉请求的，还应当载明信访职工的姓名、单位、住址和请求、事实、理由。

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、单位、住址和请求、事实、理由。

第十三条 信访职工采用走访形式提出信访事项的，应当到工会信访工作部门设立或者指定的接待场所提出。多人采用走访形式提出共同的信访事项，应当推选代表，代表人数不超过 5 人。

第十四条 信访职工提出信访事项，应当客观真实，对其所提供材料内容的真实性负责。

信访职工在信访过程中应当遵守法律、法规和《信访条例》的有关规定，自觉维护社会公共秩序和信访秩序。

第四章 职工信访事项的受理

第十五条 工会信访工作部门和人员收到信访事项，应按下列程序处理：

(一)登记。收到信访事项，要详细记录该信访职工的姓名、工作单位、住址和请求、事实、理由。

(二)告知。工会有关职能部门、产业工会等有关单位或下级工会，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口头或书面告知信访职工。

对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；对已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政一复议等法定途径解决的信访事项，应当及时告知信访职工依照有关法律、行政法规规定程序向有关机关提出。

(三)交办。属于工会工作职责范围的信访事项，应当根据其内容交工会有关职能部门、产业工会等有关单位或下级工会处理，并要求在指定办理期限内反馈结果，提交办结报告。

(四)转送。涉及地方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转送有权处理信访事项的当地政府有关部门或有关单位。

(五)通报。县级以上工会信访工作部门要定期向下一级工会信访工作部门通报信访事项交办、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。

第十六条 信访职工向各级工会职能部门、产业工会等有关单位直接提出的信访事项，工会有关单位应当予以登记；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。但是，信访职工的姓名(名称)、信址不清的除外。

第十七条 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。

第五章 职工信访事项的办理和督办

第十八条 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，宣传法制、教育疏导，及时妥善处理，不得推诿、敷衍、拖延。

第十九条 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。

第二十一条 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)请求事实清楚,符合法律、法规、规章或者其他有关规定的,予以支持;

(二)请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)请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。有权处理的单位、部门依照前款第(一)项规定作出支持信访请求意见的,应当督促有关单位或部门执行。

第二十二条 信访职工通过职工维权热线电话形式提出的信访事项,职工维权热线办公室应当依照有关法律、法规、规章及其他有关规定,分别做出以下处理:

(一)对有关政策法规的咨询和一般事项,能明确答复的应当立即答复;

(二)要求解决的问题比较复杂,电话难以说清的,可告知其采用书信方式提出;

(三)对反映较多、影响较大、涉及职工切身利益的重要问题或危害社会稳定的重大突发事件,要及时报告同级工会和政府有关部门。

第二十三条 属于工会工作职责范围内的信访事项,工会有关职能部门、产业工会等有关单位应当自受理之日起 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。

第二十四条 工会信访工作部门发现同级工会有关职能部门、产业工会等有关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职能部门、产业工会等有关单位及下一级工会,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。

第二十五条 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的,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。

第二十六条 县级以上工会信访工作部门对在本级工会信访工作中推诿、敷衍、拖延、弄虚作假造成严重后果的工作人员,可以向本级工会领导机关提出给予行政处分的建议。

第二十七条 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。

第六章 责任与奖惩

第二十八条 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，依照有关法律、行政法规和本办法的规定，追究有关责任人员的责任，并在一定范围内予以通报。

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领导机关责令改正；造成严重后果的，要对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分：

- (一)对收到的信访事项未按规定登记、告知、交办、转送的；
- (二)对属于其规定职权范围的信访事项不予受理的；
- (三)应当履行督办职责而未履行的；
- (四)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。

第三十条 在工会信访工作中，工作人员将信访职工的检举、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，依法给予行政处分。

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，依照有关规定给予行政处分。

第三十一条 对在信访工作中做出优异成绩的各级工会、职能部门、产业工会等有关单位和工作人员，上级工会领导机关应给予表彰和奖励。

第三十二条 县级以上工会应对信访工作人员发放信访津贴，信访津贴参照当地政府信访津贴标准执行。

第七章 附则

第三十三条 本办法由中华全国总工会办公厅负责解释。

第三十四条 本办法自公布之日起施行。