

重庆渝开发股份有限公司

信访稳定管理制度

(2025年版)

第一条 总 则

为进一步规范公司信访管理工作，维护重庆渝开发有限公司（以下简称“公司”）平安稳定，根据《信访工作条例》等法律法规，按照“坚持党的全面领导，坚持以人民为中心，坚持落实信访工作责任，坚持依法按政策解决问题，坚持源头治理化解矛盾”，按照属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，依法、合理、及时、就地解决问题与疏导相结合的工作原则，结合公司实际，制定本制度。

第二条 适用范围

适用于公司本部，各全资、控股公司的信访稳定工作。

第三条 信访工作职责

（一）公司党委和经营层信访工作职责

1.在预防和处理本单位信访问题中负有主体责任，应加强矛盾纠纷排查化解和信访风险防控预警，针对具体问题明确责任归属，协调督促有关责任部门和单位依法、及时、就地解决。

2.应当将信访工作列入议事日程，健全完善信访稳定管理制度，配置信访工作人员，定期听取工作汇报、分析信访形势、研究解决工作中的重大矛盾问题，从人力、物力、财力上保证信访工作顺利开展；

应当科学、民主决策，依法履行职责，认真组织开展矛盾纠纷排查化解，落实重大决策社会稳定风险评估机制，从源头上预防和减少导致信访问题的矛盾和纠纷，预防和减少涉稳问题的发生。

（二）公司领导信访工作职责

公司主要负责人对本单位的信访工作负总责，其他领导对分管业务范围内的信访工作负主要领导责任，履行以下工作职责：

1.阅批群众来信和网上信访，根据实际情况接访下访群众，并跟踪督促办理；

2.协调处理疑难复杂信访问题，督促重要信访事项和信访突出问题化解；

3.协调处置规模性集访、群体性事件、重大信访负面舆情或者因信访问题引发的个人极端事件；

4.督促检查分管范围内信访工作的落实情况，研究解决工作中存在的问题；

5.法律法规规定的其他信访职责。

（三）公司本部、各全资、控股公司信访工作职责

公司信访工作部门是公司信访工作的归口管理部门，各部门、各全资、控股公司是公司信访工作的具体承办部门。

1.信访工作部门职责

（1）负责受理、交办、转送信访人提出的信访事项；

（2）承办本单位和上级单位转交的信访事项；

（3）负责宣传有关法律、法规、规章、政策，引导、教育信访人依法信访；

- (4) 督促检查信访事项的处理和落实；
- (5) 定期开展矛盾纠纷排查，督促责任单位及时化解矛盾；
- (6) 法律法规规定的其他信访职责。

2.其他部门信访工作职责

按照“党政同责、一岗双责”，履行以下信访工作职责：

- (1) 认真办理公司领导批办、交办的信访工作事项；
- (2) 根据部门职责，参与信访事项的处理；
- (3) 法律法规规定的其他信访职责。

3.各全资、控股公司信访工作职责

(1) 各全资、控股公司要认真履行企业信访稳定主体责任，建立健全信访工作制度，配置信访工作人员。

(2) 承办管理范围内和上级单位交办的信访事项。

(3) 认真开展矛盾纠纷排查化解，开展社会稳定风险评估，强化应急处置。

(4) 及时报告重大信访事项，并依法依规进行处理。

(5) 法律法规规定的其他信访职责。

第四条 信访事项提出

信访人一般应当通过书面形式提出信访事项；信访人提出投诉请求的，应当载明其姓名（名称）、住址和请求、事实、理由、联系电话等内容。对采用口头形式提出的信访事项，应当如实记录。

第五条 信访事项办理程序

（一）来信处理程序

1.由政府职能部门直接转交本单位的信访事项，由责任部门按照相应的规定程序对信访事项进行核实、办理，回复意见交公司本部信访管理部门审核，经责任部门分管领导及分管信访工作分管领导会签后，由公司主要领导签发后，再报来信单位进行办结。

2.属于以下情形之一的信访事项，其书面回复经公司分管信访工作领导审签后，由公司主要领导签发。

（1）中共中央、国务院、市委、市政府以及市国资委主要领导批示指示的信访事项；

（2）上级单位主要领导指示批示的信访事项；

（3）可能引发群体性或大规模群众上访的信访事项；

（4）公司分管领导认为应当呈送主要领导审签的信访事项；

（5）可能引发其他重大不稳定的信访事项。

3.信访事项的书面回复完成审批手续后，由公司本部信访职能部门统一对外进行回复。

4.由上级单位转发的信访事项由责任部门对信访事项进行核实、办理，回复意见交公司本部信访管理部门审核，经责任部门分管领导及分管信访工作分管领导会签后，由公司主要领导复核，报上级单位办结。

（二）来电处理程序

信访人采用来电形式提出信访诉求的，原则上采取电话形式进行回复。

（三）接访工作程序

公司本部及各全资、控股公司及建设项目应设立信访接待场所，设置明显标志，同时配备相应的设施设备。接访时，应当有安保人员在现场维护秩序，同时做好证据收集工作。

1.信访人采用走访形式向公司提出信访事项的，应当持本人有效身份证件到公司本部信访接待室提出，相关部门负责做好来访人员信息登记。

2.当多人采用走访形式向公司提出共同信访事项的，应当推举不超过5人的代表。

3.公司本部信访工作部门负责做好相关政策宣传和完善接访记录（见附件一），责任部门负责对信访人作出解释及完善相关书面材料，其他相关部门按照职责共同接访。

4.非正常时段（下班时间以及节假日）接访，由公司当日值班人员先期开展接访，核实情况后通知公司办公室、信访管理部门和涉事部门（全资、控股公司），后续由信访管理部门组织开展相应接访工作。

第六条 信访事项回复时间

（一）来信来电回复时间

民呼我为、公开信箱、人民网地方领导留言板块、信访信息系统以及政府职能部门等转办、交办的信访事项，应当按照规定的时间办结；其他途径收到的信访事项，应当按照来文单位规定的时间执行。

（二）接访回复时间

采用走访形式提出的信访事项，能够当场答复的应当当场答复；不能当场答复的，原则上应在10个工作日内完成回复。

第七条 涉法涉诉及投诉、举报类信访事项的处理

（一）对应当依法通过或者已经通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的信访事项，应当告知信访人依法向司法机关、仲裁机构或者行政复议机关提出诉求。

（二）对信访人提出的检举控告类事项，转交公司纪检监察部门或有权处理的部门依规依纪处理。

（三）不得将信访人的检举、揭发材料以及有关情况透露或者转给被检举、揭发的人员或单位。

第八条 社会稳定风险评估

为持续推动公司科学决策、民主决策、依法决策，有效从源头上预防和化解社会矛盾，公司（全资及控股公司）应当按照《重庆市国资系统重大事项社会稳定风险评估实施方案》（渝国资党发〔2018〕11号）对重大事项决策开展社会稳定风险评估。

（一）评估范围

凡是直接关系人民群众切身利益且涉及面广、容易引发社会稳定问题的政策制定、项目建设、改革措施等重大事项，作出决策前应当进行社会稳定风险评估。评估范围具体如下：

1.企业重组、改制、产权转让、关闭破产以及职工收入分配调整、人员分流安置、离退休人员社会化管理、较大范围劳动关系变更等；

2.环境保护政策的出台和重大调整，可能造成环境现状改变、较大污染物排放的建设项目；

3.物业管理、城市更新、品质提升等关系群众切身利益的相关重大调整；

4.可能造成重大安全事故或公共安全隐患的建设项目；

5.参与人数多、敏感性强，可能对公共安全和社会稳定产生影响的重大活动；

6.房地产开发过程中可能出现的不稳定因素，如征地过程遗留问题、施工扰民、延期交房等一系列可能引发社会稳定的群体事件；

7.其他应当开展社会稳定风险评估的重大事项。

（二）评估内容

重点对评估事项的合法性、合理性、可行性和可控性等方面进行评估，查找决策事项各环节存在的各类风险，判断是否可能导致危害社会稳定的事件及激烈程度等。

（三）评估程序

1.按照“属地管理、分级负责，谁决策谁负责、谁主管谁负责、谁审批谁负责”的原则，由文件起草部门、改革的牵头部门、工作的实施部门、活动的主办单位等作为评估主体，信访管理部门不承担具体评估工作。评估主体可自行组织开展社会稳定风险评估工作，也可以根据需要委托第三方机构辅助开展。

2.评估工作通常按一般程序开展，其中满足有关条件的事项，适用简易程序或特别程序。需市国资委决策或市国资委上报市委、市政府决策的事项原则上适用一般程序；公司（全资及控股公司）决策的

事项确需适用简易程序的，应当向公司提出书面申请，经同意后可适用简易程序。

3.社会稳定风险评估报告编制完成后，应当及时向相关部门完成审查备案。

（四）其他要求

1.重大事项社会稳定风险评估其他未尽事宜，按照《重庆市国资系统重大事项社会稳定风险评估实施方案》（渝国资党发〔2018〕11号）相应内容执行。

2.当市委、市政府、市国资委对重大事项社会稳定风险评估有新要求时，应按照其新规定执行。

第九条 领导干部接访下访

（一）为推动重大、疑难复杂信访事项化解，公司领导结合实际情况适时开展接访下访活动。

（二）公司领导开展接访下访活动时，由公司信访管理部门组织，相关部门参与，同时完善相关记录（见附件2）。

第十条 信访稳定工作会议

公司本部、各全资、控股公司应定期研究部署信访稳定工作，党委会和总经理办公会每年研究信访稳定工作应不少于2次，公司结合信访工作形势，适时组织开展信访稳定工作会议。

第十一条 矛盾纠纷排查化解

（一）公司每月或重要敏感时期组织开展矛盾纠纷排查，并对排查出的重要信访事项，督促涉事部门（全资及控股公司）认真分析研判，推动矛盾及时化解。

（二）对涉及可能引发大规模集体上访和群体性事件的苗头性、倾向性问题，涉事部门（全资及控股公司）按规定及时向属地党委、政府和上级主管部门报告，做好配合工作。

第十二条 考核考评

（一）考核周期

公司每年对各部门（全资及控股公司）开展一次信访工作考核考评。

（二）考核内容与标准

1.考核内容由公司信访管理部门根据《信访工作条例》《信访工作责任制实施办法》等有关法律规定以及上级文件要求，通过制定《年度安全环保信访工作目标责任书》的形式进行明确。

2.公司采取通报、警示约谈、书面工作建议等方式对涉事部门（全资及控股公司）的日常信访工作进行监督，并纳入每年考核范围。

3.因信访稳定工作不到位被上级单位或政府职能部门书面通报批评2次及以上的，落实“一票否决”，取消相关责任单位、责任人当年评优评先、职称和职务晋升资格。

4.信访工作考核采取自评与考核打分相结合的方式，每年底由各部门（全资及控股公司）企业提交自评报告，由公司综合目标考核领导小组最终确定考核结果。

5.信访工作中出现其他应当考核考评的情形时，报请公司党委同意后执行。

第十三条 保密要求

（一）涉事单位（部门）或个人应当做好信访事项的保密工作，不得随意对外透露相关信息。

（二）涉事单位（部门）或个人不得打击报复信访人。

（三）不得将信访人的检举、揭发材料以及有关情况透露或者转给被检举、揭发的人员或单位。

第十四条 附 则

（一）本制度未尽事宜按照国家规定和现行法律法规、重庆市委、市政府及上级单位相关规定执行。

（二）本制度由公司本部信访工作部门负责解释。

（三）本制度自印发之日起施行，原2021年印发的《信访维稳管理制度》（渝开发〔2021〕119号）同时废止。

重庆渝开发股份有限公司

2025年12月25日

附件1

日常接访记录表

来访人 姓名	性别	民族	所属单位	初访	重访	反映问题 属地	联系方式
所在单位 主管部门				来访 时间		来访人数	
身份证号码							
户籍地址							
主要诉求							
处理建议	部门负责人（签字）：						
公司领导批示							

接访人：

记录人：

附件2

领导干部接访下访记录表

接访下访领导		日期	
接访下访地点：			
接访记录：			
处理意见：			

受访人：

记 录 人：