

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、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：