

中国出口信用保险公司 信访工作管理办法

第一章 总 则

第一条 为规范中国出口信用保险公司（以下简称公司）系统信访工作，根据《国务院信访条例》、《保险信访工作责任制实施办法》等有关法律法规，结合公司实际，制定本办法。

第二条 本办法所称信访，是指公民、法人或者其他组织采用书信、电子邮件、传真、电话以及走访等形式，向公司各级机构反映情况，提出意见建议或投诉请求，依法应由公司各级机构处理的活动。

本办法所称信访人，是指采用前款规定的形式，反映情况，提出建议、意见的公民、法人或其他组织。

保险消费投诉处理适用《中国出口信用保险公司保险消费投诉处理管理办法》。

第三条 公司系统信访工作遵循“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”的基本原则。

第四条 公司总部、各分支机构（以下简称“各单位”）应建立统一领导、统筹协调、各负其责的信访工作机制，保持信访渠道畅通，及时化解矛盾和纠纷，为公司改革发展提供保障。

第二章 领导机制与工作职责

第五条 公司信访工作实行“领导班子负主体责任，主要负责人负总责、分管领导具体抓、其他领导一岗双责”的领导机制。

（一）各单位领导班子对本单位信访工作负主体责任，应将信访工作列入议事日程，及时听取工作汇报、分析信访形势、研究解决信访工作中的重要问题，做好信访纠纷化解工作，从源头上预防和减少导致信访问题的矛盾和纠纷。

（二）各单位领导班子主要负责人对本单位的信访工作负总责，应统筹做好重点疑难信访问题的思想疏导、政策宣传和化解稳定工作，有效避免重大信访事件发生；重大信访事件发生后，主要负责人应第一时间现场指挥，做好稳定、教育和疏散等工作，积极控制事件发展，防止事态升级。

（三）各单位分管领导对本单位的信访工作负直接领导责任，负责阅批涉及本单位重大问题的群众、客户来信和网上信访；根据需要接待信访人，协调处理疑难复杂信访问题，协调督促有关责任部门及人员依法、依规、及时、就地解决具体信访问题，有效化解矛盾和纠纷等。

（四）各单位领导班子其他成员根据工作分工，对职权范围内的信访工作负主要领导责任。

第六条 总公司办公室及各分支机构办公室是信访工作的牵头部门，应配备兼职办理信访工作人员；总部各部门、

分支机构各职能处室是信访工作的具体承办单位。

第七条 信访工作牵头部门履行以下职责：

- （一）登记、交办、转送信访事项；
- （二）承办上级单位交办或其他单位转送的信访事项；
- （三）根据信访事项的内容，在拟办意见中明确承办单位；
- （四）督促检查信访事项的处理和落实情况；
- （五）协调相关部门处理重要、紧急的信访事项；
- （六）建立健全信访工作制度，规范信访档案资料管理；
- （七）调研分析信访工作情况，反映信访工作中发现的问题，提出改进工作的建议；
- （八）协助有关单位、部门处理有关信访事项；
- （九）宣传相关信访法律、法规、规章和政策规定；
- （十）承办公公司领导交办的其他工作事项。

第八条 信访工作承办单位履行以下职责：

- （一）承办信访牵头部门转办的信访事项；
- （二）对所承办的信访事项，组织、协调相关部门及人员办理，或转交下级机构的职能部门办理；
- （三）对下级机构上报的信访事项处理结果进行审核；
- （四）在信访事项处理期间，负责与信访人联系、沟通、了解具体情况等；
- （五）承办其他具体信访工作事项。

第九条 涉及纪检监察事项的信访工作归口管理部门为公司各级纪检监察机构。

第十条 公司信访牵头部门、承办单位和相关归口管理部门工作上互为补充、相互配合，协同做好信访处理工作。

第十一条 公司各单位应建立健全信访风险舆情预警防控机制，建立信访隐患定期排查和重大信访事项报告制度，及时发现问题，梳理分析，建立台账，明确责任，掌握发展动态并妥善处理。对有极端行为倾向、可能形成大规模聚集的信访案件，做到早预警、早处置，对可能造成重大社会影响的信访事项和信访信息，各单位应及时向公司总部报告，分支机构还应向当地人民政府报告，并按有关规定采取紧急措施，防止事件升级。

第三章 信访事项的提出

第十二条 信访人可以依照本办法，按照属地管理原则提出信访事项。公司总部应向社会公布信访工作牵头部门的通信地址、电子信箱、传真、投诉电话等，为信访人提供信息便利。

第十三条 信访人提出信访事项，一般应采用书信、电子邮件、传真等书面形式，并载明信访人的姓名、单位名称、住址、联系方式等，并附上相关证明材料。

第十四条 信访人采用口头形式提出信访事项的，由信访工作人员记录信访人的姓名、单位名称、住址、联系方式、意见、请求、理由等。决定受理后，信访人应及时补充书面材料和相关证明材料。

第十五条 信访人采用走访形式提出信访事项的，应到公司总部（或分支机构）前台办理登记手续，由信访牵头部门派员接访。多人采用走访形式提出共同信访事项的，应当推选代表，代表人数不得超过5人。

第十六条 信访人提出信访事项，应客观真实，对其所提供材料内容的真实性负责，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。

第十七条 信访人在信访过程中应遵守法律、法规和相关规定，信访人如有扰乱、妨碍社会公共秩序和办公秩序行为的，公司按照国家相关法律法规及公司相关规定处理。

第四章 信访事项的受理

第十八条 公司总部受理下列信访事项：

- （一）反映公司总部内部管理问题的；
- （二）对公司总部干部员工、分支机构领导班子成员的职务行为提出异议的；
- （三）反映因公司总部经营管理行为引起矛盾纠纷的；
- （四）对分支机构处理信访事项存有不同意见的；
- （五）依法依规应由公司总部处理的其他信访事项。

第十九条 分支机构受理下列信访事项：

- （一）反映分支机构内部管理问题的；
- （二）对分支机构管理权限内干部员工的职务行为提出异议的；

(三) 反映因分支机构经营管理行为引起矛盾纠纷的；

(四) 依法依规应由分支机构处理的其他信访事项。

第二十条 对信访人提出下列事项之一的，公司各级机构不予受理，但应告知信访人依照有关法律、行政法规的规定向有关单位提出：

(一) 依照有关规定应由其他单位处理的；

(二) 已经或者依法应通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的；

(三) 有关国家机关已对信访人反映的事项做出最终处理决定的；

(四) 不属于公司职责范围内的事项。

第二十一条 公司总部原则上不受理下列信访事项：

(一) 对应由分支机构受理的信访事项，应引导信访人向有权处理的分支机构提出，同时将相关情况及时通报分支机构；

(二) 分支机构已经受理或正在办理信访人提出的信访事项，信访人在处理期限内向公司总部提出同一信访事项的；

(三) 对分支机构信访事项处理存有不同意见的，但无正当理由超过规定期限未请求公司总部复查的；

(四) 同一信访事项经过处理、复查等程序已经办结，并给予信访人明确答复意见，信访人再次提出同一信访事项，且没有新的证据材料的。

第二十二条 承办单位在接办信访事项 15 日内决定是否受理，并应及时明确告知信访人。

第五章 信访事项的办理和督办督查

第二十三条 公司各单位信访工作人员办理信访事项应实事求是、客观公正、廉洁自律、保守秘密，不得推诿、敷衍、拖延。

第二十四条 信访牵头部门应认真做好信访事项登记工作。对公司领导批转的信访信件，工作人员应认真做好签收登记。如信件中相关信息不全，工作人员可直接联系信访人，要求提供或完善信访材料。对信访人采用走访形式提出的信访事项，工作人员应认真做好初次接访登记，详细记录信访人的姓名、工作单位、联系方式、请求事项、事实及理由等，要求信访人提供书面材料并附上相关证明材料。

第二十五条 承办单位对接办的信访事项应逐件登记，分类办理。对意见、建议类信访事项，应认真研究；对解决问题类和举报类信访事项，应按照国家法律法规和公司有关规定，组织调查处理。

根据需要，承办单位可要求信访人、涉及单位和人员说明情况，提供相关材料，也可直接进行调查核实。

对重大疑难信访事项，承办单位可以组织相关部门协同开展工作，查明事实，分清责任，明确最终处理意见。

第二十六条 对属于公司总部或分支机构受理范围的匿名信访事项应区别情况，按下列方式办理：

（一）被信访人明确，所反映的情况和提供的线索具体

清楚，并且附有一定证明材料的，承办单位应调查处理；

（二）被信访人和所反映的情况陈述模糊，或缺乏明确线索和相应证明材料的，承办单位可以酌情处理。

第二十七条 除纪检监察信访事项外，承办单位在其他信访事项调查核实后，应作出明确处理意见，以书面形式答复信访人，同时报告信访牵头部门存档：

（一）事实清楚，信访请求符合法律法规和公司有关规定的，予以支持，并督促有关单位执行；

（二）请求事由合理但缺乏法律依据的，应对信访人做好解释工作；

（三）请求事由缺乏事实依据或不符合法律法规和公司有关规定的，不予支持。

第二十八条 信访事项应自受理之日起 60 日内办结。情况复杂的，可适当延长办理期限，但最长不得超过 90 日，并应告知信访人延期理由。

第二十九条 信访人对分支机构作出的处理存有不同意见的，可自收到书面答复之日起 30 日内请求公司总部复查。公司总部自收到复查请求之日起 60 日内，由承办单位提出复查意见，以书面形式答复信访人，同时报告信访牵头部门存档。

第三十条 对需要向上级单位报告处理结果的信访事项，承办单位在调查处理完毕后，应形成明确的处理意见并会签信访牵头部门，在规定期限内按程序上报。

第三十一条 公司各单位信访牵头部门发现信访事项

处理存在下列情形之一的，应及时进行督办：

- （一）无正当理由未按规定办理期限办结信访事项的；
- （二）未按规定报告信访事项处理或复查结果的；
- （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、弄虚作假的；
- （五）其他需要督办的事项。

第三十二条 公司各单位应将信访工作纳入督查范围，对本单位信访工作开展和责任落实情况，定期或不定期组织专项督查，并在适当范围内通报。

第三十三条 总公司办公室、纪委办公室/监察部根据职责，对各单位信访工作情况适时进行检查，加强工作指导，督促解决存在的问题。

第六章 教育培训

第三十四条 公司应加强信访队伍建设，积极开展信访教育培训工作，各单位应创造条件支持信访工作人员参加。

第三十五条 公司信访工作教育培训应注重实践性、多样性、专业性和实效性相结合，灵活采取集中培训、日常培训、网络视频培训、现场教学等多种培训方式开展。

第三十六条 公司系统信访工作教育培训由总公司办公室牵头；涉及纪检监察事项的信访教育培训由公司纪委办公室/监察部牵头。公司人力资源部和计划财务部应对信访教育培训工作给予必要的支持。

第七章 责任追究

第三十七条 公司各单位及其领导干部、信访工作人员不履行或者未能正确履行本办法所列责任内容，有下列情形之一的，应当追究责任：

（一）因决策失误、工作失职，损害群众合法权益，导致信访问题产生并造成严重后果的；

（二）未按照规定受理、交办、转送和督办信访事项，或者不执行信访事项处理意见，严重损害信访人员合法权益的；

（三）违反群众纪律，对应当解决的群众合理合法诉求消极应付、推诿扯皮，或者对待信访人员态度恶劣、简单粗暴，损害党群干群关系，造成严重后果的；

（四）对发生的集体上访或信访负面舆情处置不力，导致事态扩大，造成严重不良影响的；

（五）对信访牵头部门、相关归口管理部门提出的改进工作、完善政策和给予处分等建议落实不力，导致问题长期得不到解决的；

（六）其他失职失责情况。

对上述规定中涉及的责任，相关领导班子主要负责人承担主要领导责任，分管领导承担直接领导责任，参与决策和工作的班子其他成员承担重要领导责任，对错误决策或行为提出明确反对意见而未被采纳的，不承担领导责任；具体承

办的工作人员承担直接责任，所在处室负责人承担主管责任。

第三十八条 根据信访责任情节轻重，对单位的责任追究方式包括：通报批评、取消年度评优资格等；对领导干部、工作人员的责任追究方式包括：通报、诫勉、组织调整或组织处理、纪律处分等。涉嫌违法犯罪的，按照国家有关法律处理。

第三十九条 对发生本办法第三十七条所列情形且情节较轻的，应对相关责任人（包括单位和个人）进行通报批评，并要求限期整改。

第四十条 对被通报后仍未按期完成整改目标的，或发生本办法第三十七条所列情形且危害严重以及影响重大的，应对相关责任人进行诫勉，督促限期整改；同时，取消该责任人本年度评优资格。

第四十一条 对受到诫勉后仍未按期完成整改目标的，或发生本办法第三十七条所列情形且危害特别严重以及影响特别重大的，对相关责任人采取停职检查、调整职务、责令辞职、降职、免职等组织调整或组织处理。

第四十二条 对在信访工作中失职失责的相关责任人，应依纪依法追究，给予党纪政纪处分。

第八章 附 则

第四十三条 公司各单位应加强重大信访事件应急处置工作，制定切实可行的应急处置预案并严格执行。

第四十四条 本办法由总公司办公室负责解释。上级单位对某一类信访事项有特别规定的，适用其规定。

第四十五条 本办法在公司门户网站、OA 网页上公开发布。

第四十六条 本办法自印发之日起施行，原《中国出口信用保险公司信访工作管理办法》（信保发〔2014〕251号）同时废止。