

中华全国总工会办公厅文件

总工办发〔2015〕26号

中华全国总工会办公厅关于推进通过法定途径 分类处理职工信访投诉请求工作的通知

各省、自治区、直辖市总工会，各全国产业工会，中共中央直属机关工会联合会、中央国家机关工会联合会，全总各部门、各直属单位：

为进一步厘清工会信访工作职责界限，依法处理各类信访投诉请求，根据中央关于信访工作制度改革总体部署和国家信访局做好通过法定途径分类处理信访投诉请求工作的相关要求，我们依法对通过工会信访渠道集中反映的问题进行了分类梳理，形成了《通过法定途径分类处理职工信访投诉请求清单》（以下简称“《职工信访投诉请求清单》”），现就

推进通过法定途径分类处理信访投诉请求工作的有关事项通知如下：

一、充分认识做好通过法定途径分类处理信访投诉请求工作的重要性

通过法定途径分类处理信访投诉请求工作，是以法治思维和法治方式解决信访问题的重要举措，是深入贯彻《信访条例》的内在要求。做好这项工作，有利于贯彻落实好中央决策部署，切实维护好信访群众的合法权益，有利于转变一些群众存在的“信访不信法”的观念，引导信访群众依法理性反映诉求，有利于厘清信访与其他途径之间的边界，提高信访工作法制化规范化科学化。各级工会要全面贯彻中央决策部署，根据《职工信访投诉请求清单》要求，进一步畅通职工群众诉求表达渠道，引导来访职工群众依法逐级走访，推动信访事项及时就地解决。

二、有序推进通过法定途径分类处理信访投诉请求工作

各级工会要根据《职工信访投诉请求清单》，结合地方实际，加强制度设计，从整体进行布局，抓住关键环节，确保取得实效。一是要形成部门间衔接贯通的工作机制，处理好各级工会信访部门之间、工会信访部门与业务部门、工会信访部门与党政有关部门之间等关系，及时沟通、统一标准、信息共享，共同做好甄别、引导、分流、办理工作，增强分类处理的权威性和有效性。二是要根据推动分类处理要求，

健全完善工会信访相关工作制度，分类处理信访投诉请求与其他改革措施互为支撑，形成良性互促效应。三是要认真梳理本单位数量集中、问题突出的信访事项，在推进通过法定途径分类处理信访投诉请求工作中同步规范各类事项的办理程序，确保及时、就地解决问题。

三、强化对通过法定途径分类处理信访投诉请求工作的宣传引导

一是要及时向社会公开《职工信访投诉请求清单》，增加工作透明度、公众知晓度。二是要加强对信访职工群众的宣传引导，有条件的要在接待场所印制宣传手册，张贴工作流程图，对来访职工群众进行耐心细致的政策解释，让信访群众清楚其投诉途径、法律依据和程序流程。三是要通过举办培训班、开展专题讲座、编写辅导读本和操作手册等，加强对信访干部的教育培训，帮助其准确把握分类处理工作要求，增强主动性和自觉性，提高依法办事能力。

四、加强推进通过法定途径分类处理信访投诉请求工作的组织领导

各级工会要切实加强组织领导，建立层层分类、件件落实的责任制度，明确专门人员负责该项工作。各级工会分管领导和信访部门要切实负起主管责任和直接责任，确保工作落实。上级工会要加强对下级工会的工作指导和督促落实，切实推进通过法定途径分类处理信访投诉请求工作。

各级工会在推进通过法定途径分类处理信访投诉请求工作中要注意及时总结经验，并将推进该项工作的经验做法和遇到的问题及时反馈全总办公厅。

附件：通过法定途径分类处理职工信访投诉请求清单

中华全国总工会办公厅

2015年11月10日

附件

通过法定途径分类处理 职工信访投诉请求清单

一、工会组织类问题

1. 建立工会组织主要诉求：依法建立并加入工会组织，规范工会干部产生程序并落实相关待遇。

解决途径：职工所在地工会组织协调处理。

依据：《中华人民共和国宪法》《中华人民共和国工会法》《中国工会章程》《企业工会工作条例》《工会女职工委员会工作条例》《中华全国总工会关于地方工会召开代表大会及组成工会委员会、经费审查委员会的若干规定》《中华全国总工会关于新形势下加强基层工会建设的意见》

2. 工会组织自身建设主要诉求：基层工会组织、工会干部不作为及其他违纪违规问题。

解决途径：纪检举报，信访人提供证据，其所在地工会组织协助调查了解情况。

依据：《中华人民共和国公务员法》《中华人民共和国工会法》《党政领导干部选拔任用工作条例》《中国共产党廉洁自律准则》《中国共产党纪律处分条例》《中国共产党纪律检查机关控告申诉工作条例》《人事争议处理规定》《中共中央

组织部人力资源社会保障部关于印发〈事业单位工作人员申诉规定〉的通知》。

3. 工会经费及资产管理工作的主要诉求：规范工会经费及资产管理等问题。

解决途径：纪检举报，信访人提供证据，其所在地工会组织协助调查了解情况。

依据：《中华人民共和国工会法》《中国工会章程》《中国共产党纪律处分条例》《中国共产党纪律检查机关控告申诉工作条例》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国政府采购法》。

二、劳动合同类问题

4. 劳动合同领域主要诉求：用人单位不与职工签订合同，因确认劳动关系发生的争议，因履行、变更、解除和终止劳动合同发生的争议，因除名、辞退、辞职、离职发生的争议，因工作时间、休息休假、社会保险、福利、培训、劳动保护及女职工特殊权益维护发生的争议，因劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或赔偿金发生的争议，劳务派遣用工及相关问题。

解决途径：与用人单位协商解决；不愿协商、协商不成或达成和解协议后不履行的，向劳动争议调解组织申请调解；不愿调解、调解不成或达成调解协议后不履行的，应当向劳动争议仲裁委员会申请仲裁；对仲裁裁决不服的，信访人向

人民法院提起诉讼。

依据：《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国就业促进法》《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》《中华人民共和国人民调解法》《职业病防治法》《劳动人事争议仲裁办案规则》《劳动保障监察条例》《职工带薪年休假条例》《工资集体协商试行办法》《女职工劳动保护特别规定》《劳务派遣暂行规定》《中华人民共和国劳动合同法实施条例》《劳动和社会保障部〈关于确立劳动关系有关事项的通知〉》《最高人民法院关于审理劳动争议案件适用法律若干问题的解释（一）（二）（三）（四）》。

三、劳动保护类问题

5. 职业病问题主要诉求：预防、诊断、鉴定与赔偿（解决）。

解决途径：当地安监部门牵头，用人单位负责做好源头预防和生产安全保障，保证职工工作环境安全；用人单位所在地、本人户籍所在地或经常居住地依法承担职业病诊断的医疗卫生机构负责进行职业病诊断；当事人对职业病诊断有异议的，应向作出诊断的医疗卫生机构所在地地方人民政府卫生行政部门申请鉴定；用人单位应当保障职业病病人享受国家规定的职业病待遇，职业病病人除依法享有工伤社会保险外，可依法向用人单位提出赔偿要求。

依据：《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动

合同法》《安全生产法》《职业病防治法》《工伤保险条例》《职业病诊断与鉴定管理办法》《中华人民共和国合同法实施条例》。

6. 工伤问题主要诉求：认定、劳动能力鉴定、赔偿。

解决途径：职工所在地社会保险部门负责工伤认定及保险工作；所属地市级劳动能力鉴定委员会负责劳动能力鉴定。

依据：《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《工伤保险条例》《伤残抚恤管理办法》。

四、工资待遇类问题

7. 职工、农民工工资待遇主要诉求：拖欠工资；工资标准制定不合规范；加班费核算不合理等。

解决途径：职工向所在地人社部门申请处理或申请法律援助，工会组织、劳动仲裁机构协调处理；工会组织依法参与工资集体协商并在政府部门制定相关政策法规过程中提出意见建议；海员可按照船上投诉程序向海事管理机构投诉举报。

依据：《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中国人民共和国工会法》《中华人民共和国劳动合同法实施条例》《工资支付暂行规定》《集体合同规定》《工资集体协商试行办法》《国务院关于解决农民工问题的若干意见》《中华全国总工会关于深入贯彻落实〈国务院关于进一步做好为农民工服务工作的意见〉的实施意见》《建设领域农民

工工资支付管理暂行办法》《关于进一步加强农民工文化工作的意见》《劳动和社会保障部〈关于确立劳动关系有关事项的通知〉》《2006 海事劳工公约》《中华人民共和国海员船上工作和生活条件管理办法》。

8. 企业改制职工主要诉求：国有企业改制职工安置（转岗、再就业），依法依规办理退休及相关待遇落实等。

解决途径：向当地政府、人社部门反映申请处理解决。

依据：《社会保险法》《中共中央关于国有企业改革和发展若干重大问题的决定》《国家经济贸易委员会等部门印发〈关于国有大中型企业主辅分离辅业改制分流安置富余人员的实施办法〉的通知》《国务院办公厅转发国务院国有资产监督管理委员会关于规范国有企业改制工作意见的通知》《国有企业富余职工安置规定》《劳动和社会保障等部门关于印发国有大中型企业主辅分离辅业改制分流安置富余人员的劳动关系处理办法的通知》《国务院办公厅转发国资委关于进一步规范国有企业改制工作实施意见的通知》《中共中央、国务院关于切实做好国有企业下岗职工基本生活保障和再就业工作的通知》《关于贯彻落实中共中央国务院关于进一步做好下岗失业人员再就业工作的通知若干问题的意见》《关于妥善解决关闭破产国有企业退休人员等医疗保障有关问题的通知》。

五、企业民主管理类问题

9. 企业民主管理主要诉求：执行职工代表大会制度及实

行厂务公开情况，职工董事、职工监事制度执行情况，职工知情权、参与权、表达权、监督权等民主权利的行使和落实等。

解决途径：职工通过民主选举，组成职工代表大会，在企业内部行使民主管理权力。企业工会是职工代表大会的工作机构，负责职工代表大会的日常工作。企业行政是实行厂务公开的主体，企业实行厂务公开要在企业党委领导下进行。职工董事、职工监事经职工代表大会民主选举产生，对职工代表大会负责。

依据：《中华人民共和国工会法》《中华人民共和国全民所有制工业企业法》《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国企业破产法》《中华人民共和国劳动合同法》《企业民主管理规定》《全民所有制工业企业职工代表大会条例》《国有企业监事会暂行条例》《中共中央办公厅、国务院办公厅关于在国有企业、集体企业及其控股企业深入实行厂务公开制度的通知》《中华全国总工会关于进一步加强非公有制企业职工民主管理工作的通知》《国资委党委 国资委关于建立和完善中央企业职工代表大会制度的指导意见》《中华全国总工会关于进一步推行职工董事、职工监事制度的意见》《中华全国总工会办公厅关于规范召开企业职工代表大会的意见》。

六、社会保障类问题

10. 社会保障主要诉求：企业不按规定缴纳保险金，保

险关系转移接续等问题。

解决途径：可以电话举报、信件举报、当面反映举报等形式向当地人社部门、劳动监察机构反映情况；可要求社会保险行政部门或社会保险费征收机构依法处理；职工与所在用人单位发生社会保险争议的，可依法申请调解、仲裁、提起诉讼。

依据：《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《社会保险法》《工伤保险条例》《失业保险条例》《社会保险登记管理暂行办法》《城镇企业职工基本养老保险关系转移接续暂行办法》。

11. 退休职工待遇主要诉求：企业和事业单位退休人员待遇差别；退休金（养老金）的领取。

解决途径：向职工所在地人社部门申请解决，工会组织协调。

依据：《中华人民共和国劳动法》《社会保险法》《关于工人退休、退职的暂行办法》《关于深化收入分配制度改革的若干意见》《关于贯彻落实中共中央国务院关于进一步做好下岗失业人员再就业工作的通知若干问题的意见》。

七、生活困难类问题及其他

12. 生活困难方面主要诉求：住房困难，因病因灾致困，子女上学困难，零就业等。

解决途径：向政府主管部门申请救济救助，政府未覆盖

到且符合工会帮扶条件的，可向所属地工会组织申请帮扶救助，纳入专项帮扶体系。

依据：《社会救助暂行办法》《城市居民最低生活保障条例》《中华全国总工会关于印发〈中央财政专项帮扶资金使用管理办法〉的通知》《住房和城乡建设部 民政部 财政部关于做好住房救助有关工作的通知》《国务院关于全面建立临时救助制度的通知》《国务院办公厅转发民政部等部门〈关于进一步完善医疗救助制度全面开展重特大疾病医疗救助工作意见〉的通知》《教育部 财政部 中国人民银行 银监会关于完善国家助学贷款政策的若干意见》。

13. 女职工、未成年工特殊保护主要诉求：特殊劳动保护措施不到位，男女职工同工同酬落实不到位，就业歧视，非法用工等。

解决途径：职工所在地工会组织监督相关法律法规的落实，人社部门、劳动监察机构协调处理。

依据：《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国妇女儿童权益保护法》《中华人民共和国就业促进法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国工会法》《女职工劳动保护特别规定》《中华人民共和国劳动合同法实施条例》《未成年工特殊保护规定》。

14. 劳模管理问题主要诉求：劳模的推荐评选，劳模荣誉的认定，荣誉认定后的待遇，生活困难，对发挥劳模作用

的建议等。

解决途径：全国总工会负责全国劳模及全国五一劳动奖状、奖章、工人先锋号的认定和管理；省部级及地市级劳模由其所在地管理；全国劳模生活困难符合条件可申请全国劳模特殊困难帮扶金。

依据：《中华人民共和国工会法》《中共中央办公厅关于印发〈全国总工会机关主要职责、内设机构的人员编制方案〉的通知》，劳模工作的历史、现状、管理实践及各省（区、市）地方性法规。

15. 申请法律援助相关问题

申请法律援助主要诉求：职工为保障自身合法权益需要工会法律援助，且本人及其家庭经济状况符合当地工会提供法律援助的经济困难标准；未达到工会提供法律援助的经济困难标准，但有证据证明本人合法权益被严重侵害，需要工会提供法律援助。外来务工者因请求支付劳动报酬或者工伤赔偿申请法律援助不受上述经济条件限制。

解决途径：职工申请法律援助应当向劳动合同履行地或用人单位所在地的工会法律援助机构提出。职工申请代理劳动争议仲裁、诉讼等法律服务，应当以书面形式提出，并按规定提交相关材料。申请工会法律援助可至劳动合同履行地或用人单位所在地法律援助中心办理。

依据：《法律援助条例》《工会法律援助办法》。

