

上海浦东发展银行信访工作办法要点

一、依据

根据中共中央、国务院《信访工作条例》、中共中央办公厅、国务院办公厅《关于着力推进信访工作法治化的意见》和《上海市信访工作责任制实施细则》等有关规定，制定《上海浦东发展银行信访工作办法》。

二、适用范围

浦发银行信访工作办法适用于公民、法人或其他组织（以下统称为“信访人”）采用信息网络、书信、电话、传真和走访等形式，向浦发银行（集团）各单位反映情况，提出建议、意见或请求的信访事项。

三、处理要求

浦发银行处理信访事项，按照诉求合理的解决问题到位、诉求无理的思想教育到位、生活困难的帮扶救助到位、行为违法的依法处理的要求，依法依规及时就地解决信访人合法合理诉求，维护正常信访秩序。

四、处理程序

浦发银行严格按照《信访工作条例》等有关规定处理信访事项，规范受理、办理流程，根据浦发银行职权范围自收到之日起15日内告知信访人接收情况以及处理途径和程序，并按照信访反映事项分类处理，根据相关规定处理、反馈，

适用信访事项处理程序的，自受理之日起 60 日内向信访人出具《信访处理意见书》，情况较复杂的，在告知信访人延期理由的同时适当延长办理期限，延长期限不超过 30 日。

五、更新

本办法由浦发银行负责制定、解释和修订，浦发银行会适时根据信访工作相关法律法规、部门规章及规范性文件等要求，结合浦发银行实际进行更新。