

中共泰山护理职业学院委员会文件

泰护委发〔2019〕25号

中共泰山护理职业学院委员会 关于印发《泰山护理职业学院信访 工作制度》的通知

各处室、系部（中心）：

《泰山护理职业学院信访工作制度》已经2019年5月24日院党委会同意，现印发给你们，请遵照执行。

中共泰山护理职业学院委员会

2019年5月29日

泰山护理职业学院信访工作制度

第一章 总 则

第一条 为扎实做好来信来访工作，保障师生员工和信访人的合法权益，规范信访行为，维护信访秩序，根据国务院《信访条例》（国务院令第 431 号）、教育部《教育信访工作规定（2007 年修订）》（教办〔2007〕6 号）、国家信访局《信访事项简易办理办法（试行）》（国信发〔2016〕8 号）及省、市相关文件精神，结合我院实际，制定本制度。

第二条 学院信访事项是指本院师生员工、家长或其他组织和个人采用书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，向学院领导及各职能部门反映情况，提出意见、建议或投诉请求，按规定和职权范围需要由学院处理的事项。

第三条 学院信访工作坚持“分级负责、归口管理，谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合”的原则，努力把矛盾化解在萌芽状态。

第四条 学院建立健全信访工作责任制，主要负责人对信访工作负总责，对重要信访事项亲自推动解决；各处室、系部（中心）为具体责任单位，其主要负责人为信访工作第一责任人，承担直接处置重要信访事项的工作责任，确保小事不出处室、系部（中心），大事不出学院，全力维护好学院和谐稳定的政治局面和社会形象。

第二章 信访人

第五条 信访人是指采用书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，向学院各级各部门反映情况，提出意见、建议或投诉请求的本院师生员工、家长或其他组织和个人。

第六条 信访人应遵守国家法律法规和《信访条例》，自觉维护社会公共秩序和信访秩序，依法、如实反映问题，不得损害国家和集体利益以及其他公民的合法权益，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。

第七条 信访人采用走访形式提出意见、建议或投诉请求时，应到指定的接待场所提出，并按照分级受理的原则逐级反映。反映问题完毕后，应按要求尽快离开接待场所。多人采用走访形式提出共同信访事项的，应推选代表，代表人数不得超过 5 人。走访人员的食宿、往返路费等费用自理。

第三章 信访工作机构及职责

第八条 党委副书记分管信访工作，学院办公室为信访工作归口管理部门。学院设置信访电话、接待室、院长信箱。

第九条 学院各处室、系部（中心）主要负责人是本单位信访工作的第一责任人，负责及时协调、处理本单位信访事项。

第十条 学院办公室信访工作职责

（一）贯彻执行各级信访工作方针政策，向信访人宣传有关法律、法规和政策等。

（二）负责登记、受理、承办按规定和职权需由学院处理的信访事项，协调处理涉及多部门的信访事项。

（三）接受上级信访部门的工作指导，承办上级部门交办的信访事项。

（四）向各部门交办有关的信访事项，跟踪、督办已受理的各类信访事项。

（五）做好信访隐患排查工作，及时掌握学院信访动态，针对可能发生的突发问题超前做好化解处置工作。

（六）统计整理各类信访数据材料，做好信访材料立卷归档工作。

（七）做好与信访工作相关的其他工作。

第十一条 学院各单位信访工作职责

（一）公开并畅通向本单位反映情况、提出意见、建议或投诉请求的信访渠道。

（二）及时处理本单位收到的意见、建议或投诉请求等，做好告知和答复工作，妥善解决问题，就地化解矛盾，减少重复信访事项。

（三）及时受理学院交办的信访事项，答复信访人；涉及多单位的信访事项，提出本单位意见汇总到学院办公室，由学院办公室统一答复。

（四）对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信

息，在职权范围内依法依规妥善处置，并及时向学院报告。

（五）根据学院要求及时安排人员到信访现场做好解释和疏导工作。

（六）做好本单位信访材料的整理和归档。

（七）做好与本单位信访工作相关的其他工作。

第十二条 信访工作人员职责

（一）学习、贯彻党的路线、方针、政策和国家法律法规，熟练掌握信访工作业务知识。

（二）实事求是，坚持原则，廉洁自律，秉公办事，尽职尽责。

（三）接待热情，语言文明，倾听认真，答复明确，处理及时。

（四）不得向被举报人或被举报单位透漏信访举报人信息、举报材料等。

（五）不得丢失、隐匿或擅自销毁信访材料。

（六）遵守保密制度，不得透露信访工作秘密，不得扩散信访人要求保密的内容。

第四章 信访事项的处理

第十三条 属于学院职责范围内的信访事项，一般事项由学院办公室协调，指定办理或牵头办理；重要事项呈送分管院领导阅批。

属于各部门职责范围的信访事项，由相关部门予以办理。

涉及多个部门的信访事项，由学院指定一个部门牵头，联合办理。

第十四条 信访（来电、来函）事项的处理程序

信访事项按照“阅信→登记→处理→回复”的步骤，在规定时间内办理。

（一）阅信。收到群众来信，要及时阅信，正确理解和掌握来信者意图、诉求及反映的情况。

（二）登记。逐项登记信访人的姓名、单位、联系方式及其反映的问题、诉求等内容。

（三）处理。根据来信所反映问题的性质，及时、妥善作出处理。一般性的群众来信，由信访工作人员直接转有关单位办理；重要来信在学院办公室负责人签批后转有关单位办理，或呈请分管院领导批示后办理。

（四）回复。除信访人明确要求出具纸质处理意见书的，可通过信息网络、手机短信等快捷方式答复信访人。答复情况应记录存档。

第十五条 群众来访接待处理程序

来访接待按照“登记→接待→处理→反馈”的程序予以办理。

（一）登记。由信访人填写《来访信息登记表》，重点了解信访人姓名、单位、联系方式、主要诉求等信息。

（二）接待。听取来访者陈述，询问有关情况，了解来访人反映的主要问题并做好记录。

（三）处理。对于学院办公室能够答复的来访事项，由工作人员直接答复；对于不能直接答复的事项，按第十三条规定及时转办或交办。

（四）反馈。在规定时间内将来访事项处理结果进行反馈。

第十六条 信访事项的办理期限

信访事项不能当场答复是否受理的，应当自收到信访事项之日起 15 日内告知信访人。

各级受理部门对职责范围内的信访事项应尽早办结。一般信访事项，应自受理之日起 30 日内办结；情况复杂的，经本部门负责人批准，可适当延长办理期限，但一般不得超过 30 日，并告知相关部门和信访人延期理由。

上级部门转交学院处理的信访事项，应按照上级部门规定的时间和要求进行办理。

第十七条 信访事项的复查、复核

信访人对处理意见不服的，按《教育信访工作规定（2007 年修订）》提出复查、复核申请。

信访人对复核意见不服，仍以同一事实和理由提出投诉请求的，不再受理。

第五章 附 则

第十八条 本制度由学院办公室负责解释。

第十九条 本制度自发布之日起施行。