

泰山护理职业学院文件

泰护院〔2019〕23号

泰山护理职业学院 关于印发《院长信箱、院长留言簿、院长 热线管理办法》的通知

各处室、系部（中心）：

现将《院长信箱、院长留言簿、院长热线管理办法》印发给你们，请按照办法要求，抓好执行落实。

泰山护理职业学院

2019年5月13日

泰山护理职业学院院长信箱、院长留言簿 院长热线管理办法

为更好地发挥院长信箱、院长留言簿、院长热线畅通信访渠道、密切联系群众、推动民主管理、促进学院发展的重要作用，根据国务院《信访条例》、教育部《高等学校计算机网络电子公告服务管理规定》等有关要求，结合我院实际，制订本办法。

院长信箱、院长留言簿、院长热线实行院长负总责，其他有关领导分工负责的领导责任制，由学院办公室负责其日常工作，其有关事务处理遵循分级负责、归口管理，谁主管、谁负责和依法、及时、高效、有求必复的原则。

一、投诉请求内容

师生员工可以就下列问题来信、留言、来电：

- （一）涉及学院改革、发展、稳定方面的意见建议；
- （二）关系师生员工切身利益的问题；
- （三）师生员工对有关部门处理结果不满意的问题。

二、投诉请求注意事项

（一）来信、留言、来电应当一事一文，事实清楚、诉求合理、语言文明，必须签署或告知真实姓名，并留下具体联系式，以便及时答复。

（二）对匿名信函、留言或电话，原则上不予受理；对依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的投诉请求，应当通过法定途径办理；涉及个人或部门违纪违规违法的检举揭发

类诉求，按相关规定向学院纪委反映。诉求人应当遵守国家有关法律、法规，不得诬告他人，不得无中生有，不得冒用他人名义散布恶意信息，侵犯他人隐私，不得从事其他侵犯他人合法权益的活动，否则，一经查实将追究有关人员的责任。

三、日常管理

学院办公室安排专人对院长“信箱”“留言簿”“热线”进行日常管理。管理员收到师生员工诉求后，应根据来信、留言、来电的性质和内容登记、整理，及时呈报给有关学院领导审批，并按照领导批示协调相关部门或单位在规定时限内办理，处理结果及时进行反馈。管理员可根据来信的内容，确定是否受理；对于不属受理范围的问题，一般应在 5 个工作日内告知不予受理的理由，并提出解决问题的建议。对于涉及面广、反响强烈、有可能影响校园稳定的重大问题，应作为重要信件及时呈报学院主要领导阅处。

具体处理流程如下：

（一）登记。主要审核来信、留言、来电内容，分类登记信息，填写《泰山护理职业学院师生员工投诉请求登记表》（以下简称《登记表》），对于不予受理的，写明不予受理的理由。

（二）转送。根据诉求内容，填写《泰山护理职业学院师生员工投诉请求处理单》（以下简称《处理单》），经有关领导审批后，转送相关部门单位处理。对事关全局、师生关注度高、解决难度大的重要事项、重大问题，经院办负责人呈报学院主要领导阅示后，通知责任部门单位办理。

（三）办理。问题涉及单一部门单位的，由相关部门单位处理；涉及多个部门单位的，由办公室协调有关部门处理。对一般诉求事项，应当自受理之日起 7 个工作日内办结；情况复杂的，经有关领导批准，可适当延长办理期限，但一般不得超过 30 日，并告知诉求人延期理由。

（四）督办。各部门单位收到《处理单》后，应及时调查处理，在 7 个工作日内将处理结果提交学院办公室。对于因条件所限无法解决或无法按期解决的问题，应及时向院办作出说明。对承办部门单位在 7 个工作日内未反馈处理结果且未作情况说明的，院办应及时督办。

（五）反馈。诉求事项办结后，在规定时限内，将处理结果回复诉求人，并将办理结果填写在《登记表》上，向有关领导汇报后予以结案。

（六）归档。诉求事项办结后，及时将《登记表》《处理单》、批示、回复、办理结果等相关材料整理归档。

四、工作纪律

（一）院办相关工作人员不得公布诉求人要求保密的姓名、部门单位、班级等显示其身份的内容，不得将检举揭发信件转至当事人或泄露有关内容。

（二）各相关部门单位应当坚持依法、公正地处理好职责范围内的诉求事项，不得互相推诿、拖延办理、上交矛盾，更不得激化矛盾。

（三）工作人员与诉求人、诉求事项有直接利害关系的，应当回避。

（四）对于因工作失职造成重大责任事故的，将按照法律法规、纪律规定追究有关人员的责任。

（五）对师生员工反映的符合政策规定的问题，应当积极稳妥地予以解决；对一时解决有难度的，应当向师生员工解释清楚，争取尽早解决；对超出政策规定或过高的要求，积极做好说服、教育工作。