

# 江西工程职业学院文件

赣工程院字〔2018〕27号

---

## 关于印发《江西工程职业学院信访管理办法》的通知

各部门、各分院:

《江西工程职业学院信访管理办法》经 2018 年第一次党政联席会审议通过，现印发给你们，请认真学习贯彻落实。



江西工程职业学院

2018年3月30日

# 江西工程职业学院信访管理办法

## 第一章 总则

第一条 为妥善处理人民群众来信来访，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》、教育部《教育信访工作规定》、国家信访局《信访事项简易办理办法》，结合我院实际，制定本办法。

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、部门（分院）反映情况，提出建议、意见或投诉请求，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，主要领导是信访工作的第一责任人，对信访工作负总责，对重要信访事项亲自推动解决。学院领导班子成员坚持亲自批阅群众来信、院领导接待日等制度。各部门（分院）建立健全信访工作责任制，主要负责人亲自督办解决重要信访事项。

## 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，向学院各部门（分院）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 信访人在进行信访活动时，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。应依法、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进行。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 机构及职责

第八条 院长分管信访工作，院长办公室为信访工作的归口管理部门。学院设置信访电话、接待室、院长信箱，建立院领导接待日制度。

第九条 学院各部门（分院）的主要负责人是本部门（分院）信访工作的第一责任人，负责及时协调、处理本部门（分院）信访事项。

第十条 院长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）做好院领导接待日的相关工作。

（四）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。

（五）向各部门（分院）交办有关的信访事项，跟踪、督办已受理的各类信访事项。

（六）做好信访矛盾排查和调处工作，及时掌握学院信访动态，针对可能发生的突发事件提前做好矛盾化解和工作预案。

（七）负责统计整理各类信访数据和材料，做好信访材料立卷归档工作。

(八) 做好与信访工作相关的其他工作。

### 第十一条 学院各部门（分院）信访工作职责

(一) 公开并畅通向本部门（分院）反映情况、提出意见、建议或投诉请求的信访渠道。

(二) 及时处理本部门（分院）信访渠道收到的意见、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，减少学院初次信访事项。

(三) 及时受理学院交办的信访事项，答复信访人；涉及多部门（分院）的信访事项，提出本部门（分院）意见汇总到院长办公室，由院长办公室统一答复。

(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采取措施，及时向学院报告。

(五) 根据学院要求和通知及时安排人员到信访现场做解释和疏导工作。

(六) 做好本部门（分院）信访材料的整理和归档。

(七) 做好与本部门（分院）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，刻苦钻研业务。

(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。

## 第四章 信访处理

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

属于各部门（分院）职责范围的信访事项，由相关部门（分院）予以办理。

涉及多个部门（分院）的信访事项，由学院指定一个部门（分院）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，并填写《江西工程职业学院信访文件阅办单》。

（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部门（分院）办理；重要来信在院长办公室负责人签批后转有关部门（分院）办理，或呈请院领导批示后办理。

（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。了解来访者的基本情况，登记来访者姓名、单位、联系方式等信息。

（二）接待。听取来访者陈述，询问情况，在接待交谈中了

解来访者反映问题的实质，简明记录来访者陈述的问题、提出的意见和诉求。

（三）处理。对于院长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。在规定办结的时间内将来访事项的处理结果进行反馈。

#### 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(分院)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 60 日内办结；情况复杂的，经本部门（分院）负责人批准，可适当延长办理期限，但延长期限一般不得超过 30 日，并告知相关单位和信访人延期理由。

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》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 本办法由院长办公室负责解释。