

中共安徽城市管理职业学院委员会文件

第一章 总 则

安城院党发〔2022〕25号



关于印发《安徽城市管理职业学院 信访工作办法》的通知

各党总支、直属党支部：

《安徽城市管理职业学院信访工作办法》已经学院4月25日党委会议研究通过，现印发给你们，请认真组织学习，并遵照执行。

中共安徽城市管理职业学院委员会

2022年5月3日



安徽城市管理职业学院信访工作办法

第一章 总 则

第一条 为妥善处理来信来访,保护信访人的合法权益,规范学院信访工作和维护信访秩序,根据中共中央、国务院《信访工作条例》和教育部《教育信访工作办法》,结合学院实际,制定本办法。

第二条 本办法所称信访,是指学院师生员工、学生家长或者其他公民、组织采用书信、信息网络、传真、电话、走访、来函等形式,向学院有关教学单位、职能部门反映情况,提出建议、意见或者投诉请求,按照有关规定和职权范围应当由学院处理的活动。

采用前款规定的形式进行信访活动的本校师生员工、学生家长或者其他公民,称信访人;采用前款规定形式向学院反映的情况,提出的建议、意见或者投诉请求,依法由学院处理的事项,称信访事项。

党政领导机关和信访部门交办以及其他单位转办的信访事项,按照本办法规定执行。

第三条 学院信访工作遵循下列原则:

(一) 坚持党的全面领导。把党的领导贯彻到信访工作各方面和全过程,确保正确政治方向。

(二) 坚持以师生为中心。践行党的群众路线，切实解决师生最为关心的“急难愁盼”问题。

(三) 坚持落实信访工作责任。党政同责、一岗双责，归口管理、分级负责，谁主管、谁负责。

(四) 坚持依法按政策解决问题。将信访纳入法治化轨道，依法维护群众权益、规范信访秩序。

(五) 坚持源头治理化解矛盾。多措并举、综合施策，着力点放在源头预防和前端化解，把可能引发信访问题的矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。

第四条 信访工作人员与信访人或者信访事项有直接利害关系的，应当回避。

第五条 学院为信访工作提供必要的办公条件和经费保障。将信访工作必要的办公经费和处理信访事项的业务经费列入年度财政预算。

第二章 信访工作机构和职责

第六条 学院建立统一领导、部门协调，统筹兼顾、标本兼治，各负其责、齐抓共管的信访工作格局。党委书记、院长是信访工作第一责任人，全面负责学院信访工作。分管信访工作的校领导统筹协调，其他领导班子对其分管业务范围内的信访工作负主要领导责任。各教学单位、职能部门主要负责人为本单位信访工作直接责任人，要主动作为，努力将矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。

第七条 学院实行校领导接待日制度，每月第一周的周四为校领导接待日，接待地点为校领导办公室，各教学单位、职能部门根据校领导接访情况及批示进行信访办理。

第八条 学院设立信访办公室（挂靠在党政办公室），具体负责学院信访工作，其信访工作职责如下：

- （一）贯彻执行上级关于信访工作的方针、政策；
- （二）向社会公布学院的网络信访渠道、通讯地址、咨询投诉电话、信访接待时间和地点等信息；
- （三）承办上级部门批转、学院领导交办以及信访人直接反映到信访办公室涉及多部门的信访事项；
- （四）转办、协调处理重大、疑难、复杂信访事项；
- （五）指导、督促、检查校内有关部门受理属于本部门职责范围的信访事项；
- （六）研究、分析信访情况，开展调查研究和信访风险研判，及时向学院提出完善政策或者改进工作的建议；
- （七）向信访人宣传有关法律法规和教育政策，接受信访咨询；
- （八）按照规定将有关信访材料存档，报送信访工作情况；
- （九）对各教学单位、职能部门的信访工作进行考核；
- （十）承担学院交办的其他事项。

第九条 各教学单位、职能部门是学院信访工作的相关责任部门，负责受理、落实本单位职权范围内的信访事项以及学院交办的信访事项，其信访工作职责如下：

（一）贯彻落实信访工作法律法规、方针政策和学院的规章制度；

（二）采取适当方式向社会公布本单位的信访途径；

（三）受理涉及本单位工作和人员的信访事项；

（四）协助相关部门对信访事项进行核实；

（五）对重要信访事项或信息及时报送信访办公室；

（六）对本单位信访工作进行研判、总结；

（七）做好本单位信访材料的档案管理工作。

第三章 信访事项的提出和受理

第十条 学院信访事项分两级受理，涉及到多个部门的和与学院宏观政策相关的信访事项，由学院信访办公室负责受理；涉及教学单位、职能部门具体工作职责或具体工作人员的，由相关单位受理。

第十一条 学院信访工作实行“首访负责制”，即谁接待，谁负责。信访人反映的信访事项，属于本单位职责范围内的问题，各单位应当受理；属于学院内其他相关单位处理的问题，首访单位不得对信访人推诿、敷衍，应主动受理，及时与学院信访办公室或相关单位沟通并予协调处理；不属于学院职责范围内的，应当及时告知信访人向有权处理其信

访问题的单位提出。需要先采取紧急措施的，各教学单位、职能部门应在职权范围内依法采取措施，然后及时告知学院信访办公室。

第十二条 应当受理的信访事项：

（一）事关学院改革、发展和稳定，涉及教学、科研、人事、后勤等方面工作的意见建议和情况反映；

（二）对学院各教学单位、职能部门及其工作人员履职行为的意见、建议、批评和要求；

（三）认为自己合法权益受到侵犯、属于学院职权范围内解决的事项；

（四）向学院各教学单位、职能部门询问、要求答复和复查的信访事项；

（五）涉及检举控告类信访事项，应当按照《中共安徽城市管理职业学院纪律检查委员会处理检举控告工作规程》由学院纪检监察室受理。

第十三条 不予（再）受理的信访事项：

（一）不属于学院职责范围的；

（二）已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的；

（三）同一信访事项已经受理或者正在办理，在办理时限内再次提出的；

（四）无正当理由超过规定期限未申请复查（复核）的；

(五) 已经上级部门复查复核机构审核认定办结，或已经复核终结备案并录入国家信访信息系统的；

(六) 对匿名信视情况区别对待，凡有具体线索、情节，具有可查性的，应当处理；无具体线索、情节的，可以登记备查，不予处理；

(七) 其他不予（再）受理的情形。

第十四条 接到信访事项后，能够当场答复是否受理的，应当当场答复；不能当场答复是否受理的，应当在收到信访事项之日起5日内告知信访人是否受理。

第十五条 信访人提出投诉请求的，应当写明信访人的姓名（名称）、联系方式、住址和请求、事实、理由。信访人提出信访事项，应当客观真实，对其所提供材料内容的真实性负责，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。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，信访人应当依照法定程序向有关机关提出。

第十六条 信访人采用走访形式提出信访事项，应当到学院指定场所提出。多人采用走访形式提出共同信访事项的，应当推选代表，代表人数不得超过5人。信访人代表应当向其他信访人如实告知信访事项处理情况以及相关信息。

第四章 信访事项的办理和督办

第十七条 接访单位收到信访事项时，确认此信访事项属于学院职责范围内，学院信访办公室或各教学单位、职能

部门应及时记录、填写登记单，经本单位负责人签署意见，送分管院领导批阅后办理，并将办理结果直接回复信访人。

第十八条 学院信访办公室或各教学单位、职能部门信访工作人员对于已受理的一般信访事项，应在 10 个工作日内给予信访人明确答复；情况复杂的信访事项，经分管院领导同意后，时限可适当延长，但延长期限不得超过 20 个工作日，并告知学院信访办公室及信访人。法律、法规另有规定的，从其规定。受理单位应根据实际情况积极办理办结信访事项。

第十九条 办理信访事项，应当听取信访人陈述事实和理由，必要时可以要求信访人提供进一步的书面材料。

第二十条 信访事项办理后，应将处理意见书面或口头答复信访人。口头答复信访人处理意见的，应将答复意见记录在案。

第二十一条 办理结果报告应包含但不限于信访人反映的问题的核查情况、问题原因、解决措施、信访人满意度等内容，并与信访材料一并归档。

第二十二条 信访人对信访事项处理结果有异议的，可以自收到答复之日起 30 日内，向学院信访办公室申请复查，信访办公室协调相关部门在受理复查申请之日起 20 个工作日内作出答复。

第二十三条 对匿名信视情况区别对待,凡有具体线索、情节,具有可查性的,应当慎重办理;无具体线索、情节的,可以登记存查,不予办理。

第二十四条 发现有下列情形之一的,信访办公室要及时督办,并提出改进建议:

无正当理由未按规定时限办结信访事项的;

办理结果报告不符合要求的;

(三)未按规定反馈信访事项办理结果的;

(四)未按规定程序办理信访事项的;

(五)办理信访事项推诿、敷衍、拖延的;

(六)不执行信访处理意见的;

(七)其他需要督办的情形。

收到督办通知或者改进建议的部门应当在 20 日内书面反馈情况。

第五章 附 则

第二十五条 学院将信访工作纳入到年度党建考核指标体系。对在信访工作中推诿、敷衍、弄虚作假造成严重后果的,按照有关规定追究责任。

第二十六条 本办法自发布之日起施行,由党政办公室负责解释。

中共安徽城市管理职业学院委员会

序号	文件名称	日期	类别	备注
			党委文件	党委文件
			行政文件	行政文件
			教学文件	教学文件
			学生工作	学生工作
			后勤管理	后勤管理
			其他文件	其他文件
			其他文件	其他文件
			其他文件	其他文件
			其他文件	其他文件

中共安徽城市管理职业学院委员会

2022年5月5日印发