

中共常德职业技术学院委员会文件

常职党发〔2020〕4号

中共常德职业技术学院委员会 关于印发《常德职业技术学院信访工作 制度》的通知

各党总支（支部）、附属一医院党委，各部门、各单位：

现将《常德职业技术学院信访工作制度》印发给你们，
请认真学习并遵照执行。

中共常德职业技术学院委员会

2020年7月24日



常德职业技术学院信访工作制度

第一章 总则

第一条 为正确处理信访诉求，保障师生员工的合法权益，规范信访行为，维护信访工作秩序和学院的安全稳定，根据国家有关法律、法规和教育部《教育信访工作规定》等文件精神，结合学院实际，制定本工作制度。

第二条 本制度所称信访，是指学院教职员工、学生、学院外有关单位和人员，采用书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，向学院反映情况，提出意见、建议或投诉请求，按照规定和职权范围需要由学院或学院相关单位处理的事项。

第三条 信访工作坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持为学院的改革、发展和稳定服务、为师生员工服务的宗旨；处理信访问题坚持深入调查、实事求是、解决实际问题与思想教育引导相结合的工作方式。借助信访工作和信访问题的解决，贯彻执行党和国家教育方针、政策、法规，听取师生员工和社会群众的批评、建议，化解矛盾，改进工作作风。

第四条 学院教职员工、学生、学院外有关单位和人员进行信访活动时，应当遵守宪法、法律和国家有关规定，依法、有序反映问题。不得损害学院和其他人员的合法权益，不得有干扰影响公共秩序及侵害他人的行为。

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，向学院反映情况，提出意见、建议或投诉请求的学院教职员工、学生、学院外有关单位和人员。

第六条 信访人采用走访形式向学院反映情况，提出意见、建议或投诉请求的，应当到学院设立或指定的接待场所提出。

第七条 多人反映共同意愿和要求的，一般采用书信等方式提出；需要采用走访形式的，应当推选代表提出，代表人数不超过5人。

第八条 信访人提出信访事项应该客观真实，对其所提供材料的真实性负责，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。信访人反映问题完毕后，应按要求尽快离开接待场所。

第九条 信访人在信访过程中应当遵纪守法，不得有影响、干扰学院工作秩序及侵害他人合法权益的行为。

第十条 任何单位和个人不得打击报复信访人。

第三章 信访工作机构与人员

第十一条 学院成立信访工作领导小组，党委书记、院长为组长，分管院领导为副组长，统一组织和领导全院信访

工作。信访工作办公室设党政办公室，党政办公室主任兼任信访工作办公室主任，配备专、兼职信访工作人员，协调开展学院日常信访工作。各单位（部门）一把手为信访工作的第一责任人，同时明确 1 名兼职信访工作人员。

第十二条 学院设立或指定信访接待场所。学院信访工作机构的通信地址、电子信箱、投诉电话、信访接待场所、信访接待时间、信访工作人员等信息，应当向师生员工和社会公开。

第十三条 设立院领导信访接待日。每周三为院领导信访接待日，由院领导轮流坐班接访，也可采取重点约访、专题接访等方式解决信访突出问题。党委书记、院长可在市信访接待中心答复处理群众投诉等。

第十四条 学院选派政治合格、作风正派、政策水平较高、业务能力较强的人员从事信访工作。信访工作人员必须做到：

（一）实事求是，坚持原则，秉公办事，尽职尽责；

（二）文明热情接待，耐心听取陈述，认真、及时处理问题。

第四章 信访工作职责

第十五条 信访工作办公室的职责是：

(一) 贯彻执行党中央、国务院、教育部、湖南省、省教育厅及学院的信访工作方针、政策，在学院信访工作领导小组的统一领导下组织开展学院信访工作；

(二) 承办上级主管部门和学院领导交办的信访工作事项；

(三) 受理、处理学院职责范围内的信访事项；

(四) 负责向学院各相关单位交办、转送信访事项，并督办、协调、检查信访事项的落实情况；

(五) 协调处理集体上访和相关突发事件；

(六) 研究、分析信访工作的热点、难点问题，对学院重大决策的信访风险进行评估，并提出处理意见和建议；

(七) 汇总、上报学院重要信访信息和信访统计信息；

(八) 组织开展学院信访工作业务培训和经验交流，提高信访人员的业务水平，表彰先进。

第十六条 学院各单位（部门）信访工作的职责是：

(一) 受理信访工作办公室交办、转送的信访事项，及时处理并给予回复；

(二) 在信访工作办公室的统一组织和协调下，参与处理有关集体上访和突发事件；

(三) 对本单位（部门）的信访风险进行评估，其中可能产生较大影响的，及时向信访工作办公室通报预警，并提出处理意见和建议，共同采取措施，及时化解；

(四) 汇总、上报本单位(部门)重要信访信息和信访统计信息。

第五章 信访处理原则

第十七条 学院信访工作遵守“统一受理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则。信访工作办公室统一受理各种渠道来源的信访事项(纪检监察业务范围内的信访举报除外)，按照职责范围，分别转送学院相关单位(部门)进行处理。

第十八条 信访事项属学院职责范围的，信访工作办公室予以受理；非学院职责范围的，信访工作办公室予以宣传解释，并建议信访人向学院外有关单位提出。

第十九条 对于信访人的合理要求，能够解决的要及时给予解决；暂时不能解决的，要讲清道理，耐心说服；对于信访人的不合理要求，要做好说服教育和思想疏导工作。

第二十条 对于可能产生较大影响的，尤其是可能影响到学院安全稳定，或引起群体性事件、突发事件的重大、紧急信访事项和信访信息，信访工作办公室人员应第一时间向分管院领导汇报，并在职权范围内采取有效措施，果断处理。

第二十一条 信访工作人员或学院相关单位(部门)工作人员与信访事项或者信访人有直接利害关系的，应当回避。

第二十二条 信访工作人员对接收的涉及检举控告类

的信访件应及时送纪检监察机构受理，严禁将检举控告的任何信息泄露给任何人。

第六章 信访处理程序

第二十三条 信访人填写《常德职业技术学院信访登记表》（附件1），向信访工作办公室提出信访事项（建议或请求、事实及理由）、载明姓名（或单位名称）、联系方式、地址及邮编、邮箱地址等信息。

第二十四条 信访工作办公室工作人员受理信访事项，填写《常德职业技术学院信访处理单》（附件2），并区分情况，分别按下列方式处理：

（一）对一般常规性事项，由信访工作人员负责分办、转办和督办；

（二）对重大、紧急的信访事项由信访工作办公室主任拟办，转相关领导批示；

（三）对上级主管部门或学院领导交办的信访事项，经分管院领导批示后，及时处理；

（四）对应当由上级主管部门或学院外有关单位处理的信访事项，告知信访人向上级主管部门或相关单位提出；

（五）对应当由学院处理的信访事项，经分管院领导批示后，直接处理或转送学院相关单位（部门）处理。

第二十五条 学院相关单位（部门）在接到信访工作办公室转送的信访事项后，在要求的期限内调查、处理完毕，书面答复信访人，并将办理结果报信访工作办公室备案。

第二十六条 对上级主管部门或学院领导交办的信访事项，应当在规定时日内办结并报送处理结果；情况复杂的，须向分管院领导和信访人说明情况，适当延长办理期限，延长期限不得超过 30 天。

第二十七条 信访人对信访事项处理意见不服或不满意的，可以自收到书面答复之日起 30 天内申请复查；经复查确认处理正确的信访事项，但信访人仍然以同一事实和理由提出投诉请求的，学院不再受理，但应当对信访人做好疏导教育工作。

第二十八条 信访工作办公室或各信访单位（部门）在信访事项处理完毕后，信访工作人员在信访处理单上填写处理结果，做好信访材料的归档保存，并将整套信访处理材料一份送信访工作办公室归档保存以备统计和查阅。各单位（部门）因直接接访且及时处理的，应及时将事件及处理结果报信访办。

第二十九条 涉及纪检监察业务范围的信访举报事项归口纪检监察机构按相关程序和规定办理。

第七章 奖惩和法律责任

第三十条 信访人反映的情况，提出的建议、意见，有利于学院或学院相关单位（部门）改进工作、促进学院改革发展的，学院或学院相关单位（部门）予以认真研究论证并积极采纳，并给信访人予奖励。

第三十一条 信访人有下列情形之一的，学校视其情节轻重给以批评教育或按校纪校规处理；其中违反治安管理规定的，交公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚条例》予以处罚；涉嫌犯罪的，移送司法机关依法追究刑事责任：

（一）不按规定到指定场所上访，围堵学院办公场所、阻塞交通，干扰学院教学、工作秩序的；

（二）不听劝阻在接待场所滞留并进行要挟的；

（三）对接待人员侮辱、殴打、威胁的；

（四）携带危险品、爆炸品以及各种管制器械到接待场所的；

（五）破坏公私财物的；

（六）有其他违规、违纪、违法行为的。

第三十二条 信访工作是学院安全稳定工作的重要内容之一，学院将信访工作纳入各单位（部门）年度考核。对在信访工作中做出优异成绩的单位或个人，给予表彰和奖励。有以下情形之一者取消评先评优资格，情节严重的按国家相关规定处理。

(一) 因信访问题处置不当造成重大群体性事件和恶性事件的;

(二) 信访干部严重违纪违规造成严重负面影响的;

(三) 发生信访问题引发网络负面炒作和重大舆情的;

(四) 市信访局对我院信访工作目标管理考评中扣分的。

第三十三条 对在信访工作中玩忽职守、徇私舞弊、违法乱纪、渎职失职的单位和个人，学院视其情节轻重，给予批评教育或者纪律处分；涉嫌犯罪的，移送司法机关，依法追究刑事责任。

第八章 附则

第三十四条 本制度由党政办公室负责解释。

第三十五条 本规定自印发之日起施行。

附件 1

常德职业技术学院信访登记表

信访编号

年 月 日

信访事项			
信访人姓名		联系方式	
邮寄地址		邮 编	
电子邮箱			
信 访 内 容			
信访工作人员	签名： 年 月 日		

附件 2

常德职业技术学院信访处理单

信访人姓名		信访编号	
信访时间	紧急程度	密 级	
信访事项			
拟办意见			
分管院领导批示意见			
处理结果	处理人签名： 年 月 日		
备注			

常德职业技术学院办公室

2020 年 8 月 14 日印发