承德应用技术职业学院

信访工作实施办法

第一章 总 则

**第一条** 为保障我院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，根据中共中央、国务院发布的《信访工作条例》，结合学院实际，制定本办法。

**第二条** 本办法所称信访，是指学院教职员工、学生、家长或其他组织和个人采用信息网络、书信、传真、电话、走访等形式,向我院及上级部门反映情况、提出建议、意见或者投诉请求，按照规定和职权范围需要由我院处理的事项。

采用前款规定的形式进行信访活动的公民、法人或者其他组织，称信访人；采用前款规定形式向我院及上级部门反映的情况，提出的建议、意见或者投诉请求，应由学院处理的事项，称信访事项。

**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）坚持以人民为中心。践行党的群众路线，倾听群众呼声，关心群众疾苦，千方百计为群众排忧解难。

（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** 学院内各二级单位应高度重视信访工作，各二级单位党政主要负责人是本单位信访工作第一责任人，应及时、妥善处理好本单位信访事项。

**第五条** 信访人依法信访受法律保护，任何组织和个人不得对信访人打击报复。

第二章 信访工作职责

**第六条** 学院党政办公室负责学院信访工作。其职责是：

（一）完善学院信访工作规章制度，规范信访工作流程；

（二）代表学院受理信访事项；

（三）向学院内二级单位转送、交办其职责范围内的信访事项，并协调、督促信访事项的落实；

（四）处理上级机关转送、交办的信访事项；

（五）向信访人宣传有关法律法规和教育政策，接受信访咨询；

（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）研究分析学院信访热点难点问题，及时上报重要信访信息。

**第七条** 学院内二级单位信访工作职责：

（一）负责受理、办理本单位职权范围内的信访事项；

（二）承办学院党政办公室交办的信访事项，协助接待本单位职责范围内的来访人员；

（三）各单位及工作人员办理信访事项时，应当秉公办事，及时处理，不得推诿、敷衍、拖延，及时向学院党政办公室通报信访事项的处理进程和结果；

（四）对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，应当在职责范围内依法采取措施，果断处理，同时应立即向学院党政办公室通报；

（五）负责落实本单位有关信访事项的办理意见。

第三章 信访事项的提出和受理

**第八条** 信访人一般应当采用书面形式提出信访事项，并载明其姓名（名称）、联系方式、住址和请求、事实、理由。对采用口头形式提出的信访事项，受理部门应当如实记录。

**第九条**信访人采用走访形式提出信访事项，应遵循逐级信访的原则，先向责任归口部门反映。多人反映共同意见、建议和要求的，应推选代表，代表人数不得超过5人。

信访人采取走访形式到学院党政办公室提出信访事项的，涉访单位应指派相关负责人联合接访。

**第十条**信访人应当遵守国家法律法规和学院规章制度，遵守信访秩序，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。

**第十一条**学院党政办公室和二级单位收到信访人直接提出的信访事项，应当予以登记；对属于本单位职责范围的，应当告知信访人接收情况以及处理途径和程序；对不属于本单位职责范围的，应当告知信访人向有权处理的单位提出。

接到信访事项后，能够当场告知的，应当场书面告知；不能当场告知的，应当自收到信访事项之日起15日内书面告知信访人，但信访人的姓名（名称）、住址不清的除外。

学院党政办公室对上级机关转送、交办的信访事项，属于学院职责范围的，应当自收到之日起15日内书面告知信访人接收情况以及处理途径和程序；不属于学院职责范围的，应当自收到之日起5个工作日内提出异议，并详细说明理由，经转送、交办的信访部门或者上级机关、单位核实同意后，交还相关材料。

1. 信访事项的办理

**第十二条**信访工作实行“分级负责、归口办理”的原则，按下列方式办理：

（一）属于学院职责范围内的信访事项，一般事项由学院党政办公室协调，指定相关部门办理或牵头办理；重要事项呈送学院领导阅批按批示办理；

（二）属于各部门职责范围的信访事项，转交相关部门予以办理；

（三）涉及几个部门的信访事项，由学院党政办公室牵头，联合相关部门办理；

（四）“院领导接待日”受理的信访事项，依据《承德应用技术职业学院院领导接待日制度》执行。

**第十三条** 受理信访事项的办理程序：

（一）登记。收到信访材料的各部门，逐项登记信访人的姓名（名称）、联系方式和反映的问题、要求等内容，信访材料转学院党政办公室。

（二）处理。一般性的信访事项，根据信访事项所反映问题的性质，学院党政办公室按照“分级负责、归口办理”的原则，及时、妥善处理或及时转办、交办，重要信访事项呈请校领导阅批。

（三）回复。信访事项处理完毕后，应及时回复信访人。向信访人宣传政策，告知处理情况，答复处理结果。

**第十四条**学院二级单位对于学院党政办公室交办、转办的信访事项，有明确办理或回复期限的，应在所要求的时间内办结；没有明确办理或回复期限的，应当自收到信访事项之日起30日内办结。情况复杂的，可以适当延长办理时限，但延长期限不得超过30日。

**第十五条**信访人对投诉请求类的信访事项处理意见不服的，可以自收到书面答复之日起30日内，向学院上级主管部门提出书面复查请求。信访人对复查意见不服的，可以自收到信访复查意见之日起30日内，向复查机关的上一级行政机关申请复核。

**第十六条**对信访人提出的有利于改进工作的建议、意见，各部门应当认真研究论证。对科学合理、具有现实可行性的，应当采纳和部分采纳，并予以答复。

**第十七条** 对信访人提出的检举控告类事项，应当由学院纪检监察办公室依规依纪依法接收、受理、办理和反馈。对反映干部问题的信访情况向组织人事处通报，重大情况向学院党委主要负责同志和分管负责同志报送。学院组织人事处应当按照干部选拔任用监督的有关规定进行办理。

不得将信访人的检举、揭发材料以及有关情况透露或者转给被检举、揭发的人员或者单位。

第五章 附 则

**第十八条**本办法自印发之日起施行，由学院党政办公室负责解释。