

中共新乡学院委员会文件

校党字〔2014〕48号



新乡学院关于处理来信来访有关事项的意见

为切实提高处理信访工作的效率和质量，发挥信访工作为学校改革、发展、稳定服务的作用，根据《信访条例》和《关于创新群众工作方法解决信访突出问题的意见》，制定我校处理来信来访有关事项的意见。

一、总体要求

（一）建立畅通规范的信息渠道。开通网上信访、QQ 信访，提高“校长信箱”、校长接待日知晓率，拓宽群众反映问题的渠道和方式。

（二）健全党委和行政统一领导、信访联席会议组织实施、相关职能部门共同参与的工作机制。

（三）信访实行首接首办责任制，即首先接访的部门先行登记受理，不得推诿；对于不属于接访部门职责范围内的，报信访接待办公室（设在纪委办公室）协调。规范信访事项的登记、受理、转送、交办、处理、复查、答复、办结审结等环节，重要信访件报信访联席会议处理。

（四）群众来信、来访应尊重客观事实，如实地反映存在的问题和情况，学校鼓励来信签署真实姓名，并承诺予以保密。对于匿名来信，如果反映事项详实，要认真调查核实，处理；如果反映一般问题，情节轻微，可通过干部谈话方式，请被反映人说明情况。对利用来信捏造事实、诬告陷害诽谤他人的，一经查实，视情节轻重，给予批评教育或依纪依法处理。

二、工作原则

（一）依照国家的政策、法律、法规和学校的规章制度办事。

（二）建立信访联席会议制度，实行每月一次的集体会诊制度。根据实际需要，及时调整成员单位组成和专项工作小组设置，明确各自职责。

（三）坚持分级负责和归口办理的原则，实行统一领导与谁主管、谁负责相结合；解决实际问题与思想政治工作相结合。特别注重从政策层面研究解决带有倾向性、普遍性和合理性的突出问题。

（四）综合运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、协商、调解、疏导等办法，做到诉求合理的解决问题到位，诉求无理的思想教育到位，生活困难的帮扶救助到位，行为违法的依法处理，及时有效解决群众合法合理诉求。确保实名信访，事事有

回音，件件有落实。

建立信访听证制度、评查机制，对疑难复杂信访问题进行公开听证、专家评查，促进息诉息访。

三、工作程序

（一）来信办理

1. 填写《新乡学院来信登记表》，登记信访事项。受理属于收信部门管辖的信访事项，对于首接首办部门职责外的信件，提出拟转办意见，附来信原件转送信访接待办公室，请相关领导阅批。

2. 校纪委、监察处接到的信访件，按照干部管理权限受理。涉及省管干部的报上级纪检、监察机关；涉及处级、科级干部的，由纪委、监察处受理；涉及一般干部、职工的，由所在党总支受理；案件复杂或需纪委、监察处直接办理的，纪委、监察处受理。

上级纪检、监察、廉自办等部门转来涉及处级、科级干部要结果、要情况的信访件，由校纪委、监察处办理；市信访局及其他上级机关交办的，由信访办公室登记，按职责分工归口办理。

3. 根据信访问题的性质以及各部门、单位的业务范围、职责权限，按照“分级负责、归口办理”的原则，转交有关部门办理：涉及经济、廉政、违反国家法律、法规，校纪方面的，监察处调查、处理；涉及工作作风方面的，由人事处调查、处理；涉及教职工福利待遇的，由工会调查处理；涉及学生管理的，由党委学工部、系党总支调查处理；涉及校产管理的，由校产管理部门调查处理；涉及党员干部违法违纪的，由纪委调查处理，以此类推。检举、揭发、控告性质的信访件，由纪检监察部门调查处

理。对于涉及两个或两个以上部门或单位的，要明确主办单位和协办单位，分头交办。有校领导批示意见的信访件，按照批示意见办理。凡接到转办信访件的有关职能部门或单位，应对提出的问题调查研究，尽快办理，认真填写承办结果，由经办人签字后将《新乡学院来信问题阅办记录表》交回交办部门，并将办理结果如实向原阅批领导汇报。

4. 对事关学校发展稳定和师生关心的热点、难点问题的来信及领导批示和办理结果，视情况在适当范围内公布。

5. 做好分类存档工作。信访件办结后，承办单位要将调查、了解的情况作出说明并形成书面材料，提出处理意见，填写《信访件办理情况呈批表》，经交办部门领导审批后予以了结，并将来信原件和《新乡学院来信问题阅办记录表》整理后存档。

（二）来访办理

1. 日常接访，实行首接首办责任制。参照信访办理办法。

2. 实行校领导接待日制度，由校长办公室于每学期初协调安排校领导接待日程安排。

3. 接待时间：校领导接待日定于每周三下午。接待地点：行政楼一楼接待室，如遇特殊情况另行通知。

4. 负责接待的校领导应认真听取来访人的意见和建议，在阅读有关文字材料、倾听来访者的陈述、询问详细情况后，根据政策规定给予来访者明确答复：或立案查办，或带信（电信）转办，或当面答复等。

对来访者提出的不合理、无理要求，要根据政策讲清道理，化解矛盾，稳定情绪，避免矛盾激化；对已处理的问题，仍应耐

心倾听来访者的意见和要求，确有道理的及时提出复议，给予答复；对不能当即回答的，说明情况，做好思想疏导工作，认真填写接待意见，交由校长办公室协调办理。

5. 为协助校领导做好接待日的接待工作，校长办公室要选派一名素质高、作风好的工作人员协助做好访谈记录等相关工作。

6. 协助校领导接待的工作人员，应严格遵守信访工作纪律，认真填写《新乡学院来访登记表》和《新乡学院校领导接待日访谈记录表》，认真落实领导批示精神。

7. 相关部门应积极配合，主动接受校长办公室查询、督办，会同校长办公室向来访人及时反馈处理结果，以保证校领导接待日的实效性。

8. 做好存档工作。来访问题处理完毕后，接访部门要将相关材料整理后，一事一卷存档。

9. 未尽事宜由纪委、监察处解释。

本意见自印发之日起执行。

中共新乡学院委员会 新乡学院

2014 年 8 月 14 日