

济宁学院院长办公室文件

济院办〔2009〕22号

关于印发《济宁学院信访工作制度》的通知

各单位：

为规范来信来访工作，加强与广大师生员工的联系，维护信访人的合法权益，根据《国务院信访条例》《山东省信访规定》，结合我校实际，经学校研究，制定了《济宁学院信访工作制度》。现将《制度》印发给你们，望你们认真学习，贯彻执行。

二〇〇九年十一月二十五日

济宁学院信访工作制度

为规范来信来访工作，密切与广大师生员工的联系，维护信访人的合法权益，根据《国务院信访条例》《山东省信访规定》，特制定本制度。

一、信访受理范围

信访人通过书信、电话、网络、来访等形式，向学校反映情况、提出意见和要求，并应由学校处理的事项，均属信访受理范围。

二、信访处理程序

（一）来信处理

1. 学校办公室是代表学校受理信访的工作部门，其信息督察科具体负责对来信进行统一登记，提出拟办意见，经阅批后，转承办单位（部门）、交承办人办理。

2. 承办单位（部门）、承办人依据政策规定和权限职能，及时办理信访事项，并将办理结果以书面形式反馈交办人。确需几个部门联合处理的信访件，通过会商形式，联合办理。

3. 根据承办单位（部门）的办理情况，学校办公室履行审核、报经批准和签发程序，将处理结果回复来信人或对来信事项及办理意见作上报处理。

4. 学校办公室信息督察科对处理完毕的信访件进行归档。

（二）来电处理

对来电信访事项，接电人要对通话内容（信访人基本情况、信访事由、答复意见等）进行详细记录，并归纳形成书面材料，交由学校办公室信息督察科统一登记归档，或进入信访程序予以处理。

（三）来访处理

来访由学校办公室安排专人负责接访。接访人对来访事项逐一记录在案，区分情况，分别处理；或直接依据权限、职责给予答复；或邀请学校领导、相关部门负责人与会，予以解释和答复；或请来访人提供详实的材料，按信访件处理程序，进一步办理。

集体来访的，要遵守信访规定，维护来访秩序，推选代表（最多不超过5人）表达群体意愿、陈述来访事项。学校办公室协调相关部门联合接访，共同做好接待工作。对违犯信访规定、破坏信访秩序的，交由安保部门处置，并及时向上级机关报告。

三、办理时限

信访件的办理，一般在收到后15个工作日内回复结案（匿名信、举报信除外）。转（承）办件一般应在30个工作日内办理完毕。

特殊信访件的办理时限，按批办意见办理；有法律法规规定的，按规定时限办理。

四、信访工作要求

1. 信访工作是学校工作的重要组成部分。坚持“谁主管、谁负责”的信访处理原则，实行信访事项归口办理，各级主要负责人对本单位（部门）信访工作负总责。

2. 承办单位（部门）要切实履行信访工作职责，明确专人负责，落实办访措施，提高办访效率，注重及时、就地解决问题与思想疏导教育相结合，实事求是，客观公正，依法处理信访事项。

3. 接访和承办人员要认真学习有关法律规章，文明接

访，规范上访；严守信访工作纪律，精心做好思想工作，善于化解各种矛盾，果断处理信访事项，确保学校和谐稳定。

4. 严肃查处违犯信访条例规定、影响信访工作进展、干扰信访工作秩序、扩大信访工作矛盾的部门和有关人员，直至追究其刑事责任。

五、本制度自发文之日实行。本制度未涉及的信访工作事项，遵照《国务院信访条例》《山东省信访规定》执行。

主题词：信访工作 通知

济宁学院院长办公室

2009年11月25日印发

(共印30份)