

湖南信息职业技术学院文件

湘信院发〔2022〕68号

关于印发《湖南信息职业技术学院信访工作 实施方案》的通知

各二级学院、院属其他部门：

现将《湖南信息职业技术学院信访工作实施方案》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

湖南信息职业技术学院

2022年11月2日

湖南信息职业技术学院

信访工作实施方案

为规范我院信访工作，充分发挥信访监督作用，提高信访工作效率，根据国务院《信访工作条例》、教育部《教育信访工作规定》、湖南省教育厅《关于印发〈关于加强教育阳光服务平台建设的意见〉的通知》、长沙市教育局《关于进一步加强全市教育系统信访和教育阳光服务工作的通知》《关于印发〈2022年度信访工作绩效考核指标细则〉的通知》等规定，结合学校实际，制定本方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，树立以人民为中心的发展思想，畅通服务师生群众“最后一公里”，扎实开展学院信访和阳光服务工作，为学院教育高质量发展营造安全稳定的校园环境。

二、工作目标

学院信访工作按照“分级负责、归口管理；谁主管、谁负责，谁经办、谁负责；依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合”的原则，依法分类处理信访诉求和教育阳光服务受理事项，持续将矛盾纠纷化解和信访问题解决作为“我为群众办实事”的常态

化内容。切实将矛盾问题化解的任务分解到位，责任压实到位，真正将问题化解在基层、解决在校内。减少越级上访和省市受理服务事项的数量；努力化解信访积案，合理诉求解决到位，实现“减少存量，控制增量”的目标。

三、组织机构及工作职责

(一) 领导小组

组	长：	贺代贵	党委书记
		陈剑旄	党委副书记、院长
常务副组长：		苏基协	党委副书记
副组长：	王虎成		党委委员、副院长
	朱焕桃		党委委员、副院长
	刘志红		副院长
	余求根		党委委员、副院长
	姚庆武		党委委员、纪委书记
	罗述权		党委委员、副院长
	谭立新		党委委员、组织部部长
	蔡琼		党委委员、宣传统战部部长
	廖继旺		党委委员、工会主席

成 员：各职能处室、各二级学院（部）负责人

学院信访工作领导小组负责协调处理学院信访工作。主要职责是：

1. 传达贯彻上级关于信访工作的方针、政策；

2. 制定学院信访工作的规章制度、工作计划和措施；

3. 研究部署学院重要信访工作，处理、决定重大信访案件以及疑难等问题。

（二）领导小组办公室

领导小组下设办公室，办公室设在党政办公室，负责全面落实领导小组的各项安排部署，推进学院信访工作有序开展、督促落实。办公室主任由成建兵同志兼任，副主任由马孝杰同志兼任。主要职责是：

1. 贯彻落实上级及学院信访工作领导小组的工作意见、安排和部署；

2. 协调全院信访工作，登记、受理按规定和职权需由学校处理的信访事项，承办上级机关和领导交办的信访事项及相关情况的调查任务；

3. 负责各类信访数据统计、材料上报和档案管理工作；

4. 负责考核督办学院各部门、单位信访工作，落实信访工作责任制。

教育阳光服务平台是学院信访工作的重要补充，由学院学生工作处管理。学生工作处负责教育阳光服务平台建设及上级交办的其他相关工作。

四、信访办理程序

信访是指信访人（本校教职工、学生、家长或其他组织和个人）采用书信、电话、走访、电子邮件等形式，向学院或学院各

部门及其工作人员反映情况，提出意见、建议和要求，由有关部门负责处理的活动。主要是通过来信、来电、来访、去上级部门接访以及上级交办等渠道。

信访事项的处理，通常包含登记、受理、拟办、交办、承办、答复、催办、归档、跟踪等程序。

1. 登记。阅读来信、接听电话、接待来访，登记须弄清信访人信访内容和实质，简明摘出内容提要，填写《信访登记表》，并扫描后按校级收文处理登记到网上办事大厅（附件1）。对上级交办的信件，分情况处理：

（1）对长沙市教育局信访、12345 政务热线工单以及湖南省信访信息系统信访事项，由党政办公室负责接收，并按照校级收文登记网上办事大厅。

（2）湖南省、长沙市教育阳光服务中心交办事宜：由学生工作处接收上级教育阳光服务中心交办的投诉事项，做好登记。

2. 受理。对属于学院职责范围应由学院处理的信访事项，能够当场答复是否受理的，应当当场答复，并将复信或答复情况做好记录和存档；不能当场答复的，学院应当在15日内受理。明确不予受理的事项，在3日内告知信访人，并说明其原因。

3. 拟办。党政办公室、学生工作处根据所反映问题的性质和内容，应及时确定承办部门，提出拟办意见，在2个工作日内呈报分管院领导阅示，如果是情况重大、紧急的信访事项，还须请示学院主要领导。

4. 交办。党政办公室、学生工作处收到领导批示后，应尽快将信访材料转交相关部门办理，交办时应当提出办理要求，要求承办部门在规定时间内办结。

5. 承办。对交办的信访件，承办部门要按规定的时间要求调查、处理，并根据来信、来访的内容和具体要求，答复信访人，一般要求二周内要有结果、有答复（交办件有规定的除外），并将处理结果报党政办公室审查存档，因特殊原因不能办理完毕的应及时向信访人说明情况。结案报告要求事实清楚、结论正确、处理恰当、手续完备并有当事人意见。

6. 答复。党政办公室、学生工作处或各承办部门应及时将来信来访的处理结果回复信访人。

（1）信访人留有联系方式的，信访件办理完毕后，必须予以答复。一般信访件，由承办单位直接向信访人答复。重大疑难的信访事项，应由承办部门研究后，经部门负责人、分管院领导审定（特别重大的应报请主要领导审定），再答复信访人。

（2）需要答复上级机关的复函，由承办部门拟文，经党政办公室核稿，并呈分管院领导审定后发文（重大信访事项办理结果报请主要领导审定），办文完结后由党政办公室将复函送达上级机关。

7. 催办。

（1）党政办公室、学生工作处发现承办部门有下列情形之一的，应当及时督办，并提出改进建议：

1. 无正当理由未按规定的办理期限办结信访事项的；
2. 未答复信访人或未按规定反馈办理结果的；
3. 未按规定程序办理信访事项的；
4. 办理信访事项推诿、敷衍的；
5. 不执行信访处理意见的；
6. 其他需要督办的情形。

(2) 对重大复杂、疑难的信访事项，党政办公室、学生工作处应及时向学院领导反馈督办情况，提出工作意见和建议。

(3) 承办处室、单位收到督办通知书后，应在规定的期限内书面反馈办理情况，在规定的时限内不能办结的、未采纳改进建议的，要说明原因。

8. 归档。凡经过处理的信访件，承办部门应根据受理渠道、事项类别、办结情况等内容做好台账管理，年终报党政办公室统一存档。(附件2)。

9. 跟踪。对纳入满意度评价的事项，承办单位应积极、正确引导信访人进行工作评价。

五、工作要求

(一) **拓宽渠道，加大信息公开力度。**坚持“公开是常态，不公开是例外”的原则，落实学院关于政务公开的要求，充分利用网络平台和公示栏，第一时间公示公开与师生群众息息相关内容，有效减少咨询、投诉总量。公开信访事项受理渠道，学院设立领导邮箱、纪检监察举报电话，设立学院教育阳光服务平台，

公布在学院官方网站，实施院领导接待日制度，保证信访渠道畅通。

（二）扩大宣传，充分发挥教育阳光服务平台作用。广泛宣传教育阳光服务职能，巩固提高教育阳光服务平台在师生及家长中的知晓率达和群众对教育阳光服务平台工作的满意度，形成全员参与教育阳光服务工作的局面。

（三）及时接访，按时办结受理信访事项。

1. 根据省委省政府、市委市政府及省市信访部门有关要求，对于到省委省政府、市委市政府及省市信访部门信访维稳事项，责任部门应在收到现场接访通知后，市内六区60分钟内、县/市90分钟内赶到现场处理；根据接访需要另有接访要求的，按照接访通知的具体内容进行接访，不得以任何理由拖延接访时间，违反上述规定的人员，按照有关规定从严处理。省市有特殊要求的除外。

2. 受理信访事项在60日内办结（交办件有明确办理期限的，以交办件要求的期限为准）。

3. 12345政务服务热线工单中受理事项情况复杂不能按规定时限办结的，应提前3日向市教育局提交延期申请，适当延长办理期限（不超过30日）。

4. 由省市教育阳光服务中心受理的投诉举报类中的一般问题在7个工作日内办结，重大问题在15个工作日内办结；咨询类事项能当场答复的当场答复，不能当场答复的在3日内答复。省

市有特殊要求的除外。

（四）加强督查，严肃信访工作责任追究。相关责任人在处理信访及教育阳光服务事项工作中要积极主动参与、及时劝解上访人员，凡不主动参与劝访，造成的负面影响和经济损失，要严格追究相关责任；对工作不负责、遇到群众反映问题推诿、不按规定及时进行调处化解，造成信访频发或者产生重大不良影响的，要及时进行通报，并依规依纪追究有关人员的责任。对于消极应付、推诿扯皮，不服从工作调度和安排部署的，严肃追究相关人员责任。

（五）加强考核，严格奖惩。信访及教育阳光服务工作纳入学院部门目标考核范围，实行考核奖惩，实行信访及教育阳光工作“一票否决”制。对信访工作中作出显著成绩的单位或个人，学院给予奖励和表彰。

- 附件：1. 学院信访登记表
2. 学院信访工作台账
3. 学院信访工作常规处理流程图

湖南信息职业技术学院

2022年10月4日

附件 2

湖南信息职业技术学院信访工作台账

序号	信访人姓名	联系电话	受理渠道	受理日期	受理人	反映的主要问题	处理情况	答复部门	备注

附件 3

湖南信息职业技术学院信访工作常规处理流程图

