安徽交通职业技术学院信访工作制度（暂行）

为进一步做好信访工作，建立畅通、有序、务实、高效的工作秩序，推进学院信访工作制度化、规范化，按照“阳光信访”、“责任信访”、“法制信访”的要求、根据中华人民共和国国务院《信访条例》等法律法规和上级有关信访工作的文件精神，结合我院实际，制定本制度。

**一、信访接待**

（一）阅信

收到群众来信或由上级机关、院领导、其他部门转来的信件，要及时拆封，不得延误，署名由领导亲收的信访件，应及时送交领导亲自拆封。所有信件由专人负责登记，登记时注明来信来访时间、来信来访人的姓名、工作单位、主要内容及处理方式。

（二）接访

1、对来访者，原则上应由2人以上负责接待，一人主谈，一人做好记录工作。

2、要认真接待，耐心倾听他们的检举、控告或申诉，询问来访者的单位、姓名、联系方式以及检举控告的主要事实、证据或申诉的主要问题及处理结果、申诉理由和意见、是否经过复议和复查。

3、对于接谈的内容，要认真做好记录，并要求举报人在记录上签字认可，作为查办材料；反映重要内容的问题，还要求举报人进一步提供书面材料，以备查处。

（三）接听举报、申诉电话

l、接听举报电话的工作人员，作为举报电话的第一受理人，要认真负责地做好接听工作。

2、接听人要耐心细致地问明举报人的姓名、单位和联系方式等自然情况，对于匿名举报，也要求举报人予以明示。

3、接听人要对所举报的内容认真记录在案，在工作条件允许的情况下，可采取电话录音的方式，受理群众电话举报。不清楚的地方，要及时向举报人核对清楚，避免出现错漏现象。

**三、信访处理**

根据信访内容和领导批示，坚持“分级负责，归口办理，谁主管、谁负责和逐级上访分级受理”的原则，确定信访件办理意见，切实做到“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”，确保所有信访件要做到件件有着落，事事有回音。具体处理方式如下：

（一）属本部门职责范围内的直接受理，不得推诿；不属于院办公室工作职责范围的，信件转交有关部门处理；对来访者，由接谈人给予解释说明。

（二）来信来访反映的问题，是已经处理过的又无新情况的，对来信应注明，信件暂存，视情回复，对来访者做好解释工作。

（三）对一般党员干部、教职员工的检举、控告，转交被反映人所在部门调查处理，并按要求上报调查处理结果。

（四）对转办的信件，属于上级和有关部门转交学院办公室的，要及时进行调查处理，并尽快形成调查核实报告上报；属于学院相关部门自行调查处理的来信来访，要视情规定完成期限，同时将调查结果报送院办及上级相关部门。

（五）对匿名举报信的处理应视情况区别对待：没有明确线索和具体事实的一般暂不办理；对于有明确线索、所举报问题轻微、尚不构成违纪的信访件，可摘抄给被举报单位或个人，作为改进工作的参考，或由被举报单位或个人对所举报的问题做出书面说明，或约请被举报人当面核实或诫勉谈话；对于反映重要问题且情节比较清楚的，应进行初步核实，依法调查处理。

（六）对第一次来信未作处理或因处理遗留问题而导致的重复来信，应认真对待和处理：举报人要求不当或无理要求的应做好说服疏导工作。凡经调查反映问题不属实，符合公开条件的，可由组织进行反馈，予以澄清，防止给被举报人造成不良影响，确保被举报人名誉不受侵害。

**四、信访受理时限**

能够当场答复是否受理的，应当场书面答复；不能当场答复的，应当自收到信访事项之日起15日内书面告知信访人。但是，信访人的姓名(名称)、住址不清的除外。 信访事项应当自受理之日起60日内办结；情况复杂的，经院领导批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过30日，并告知信访人延期理由。法律、行政法规另有规定的，从其规定。

**五、信访件归档**

信访件处理完毕后，要按照标准化、规范化管理的要求，依照学校档案工作的有关规定，及时做好受理、登记、呈阅、核查、处理、回复等信访工作全过程的材料整理，做到文件齐全，随时立卷，及时归档。严禁将信件及相关材料泄露或遗失。

**六、工作人员职责及其他事项**

（一）坚持依法行政和客观公正的原则，秉公办事，不循私情，对来访者要热情诚恳，文明接待。

（三）认真负责，归口办理。来信来访以受理和初查为主，对职责范围内的问题要认真做好调查工作，职责范围外的信访问题要及时转办。

（四）坚持群众路线，保证群众检举、控告、申诉或建议的民主权利。严格保密制度，保护检举、揭发人不受打击报复。主动宣传信访工作的方针、政策和法律、法规，做好说服教育工作。

（五）工作人员要严守秘密，不得泄露、扩散相关信息，不准将检举、控告材料转给被检举、控告人，不准将信访处理过程中相关人员的意见泄露给信访者本人和被检举、控告人。如有违反，将按有关规定处理。

（六）信访工作人员遇有下列情况的应回避：

1、是被举报和控告人近亲属的；

2、本人或近亲属与被检举控告问题有利害关系的；

3、与检举控告问题有其他利害关系，在一定程度上可能影响检举控告问题公正处理的。

本制度自发布之日起实施，由学院办公室负责解释。