

# 上海立达学院文件

沪立达院〔2024〕1号

## 上海立达学院 关于印发接诉即办管理办法的通知

各学院、各处室：

为了保持学校各级部门同师生员工的密切联系，保护信访人的合法权益，维护信访秩序，根据国务院公布的《信访条例》、教育部《信访工作职业道德行为 规范》和《上海市信访条例》（2003年8月8日上海市第十二届人民代表大会常务委员会第六次会议修订，2012年12月26日上海市第十三届人民代表大会常务委员会第38次会议第2次修订），结合学校工作实际，特制定《上海立达学院接诉即办管理办法》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

特此通知。

附件：《上海立达学院接诉即办管理办法》



上海立达学院校长办公室

2024年1月3日印发

附件：

# 上海立达学院接诉即办管理办法

(2024年1月修订)

## 第一章 总 则

**第一条** 为了保持学校各级部门同师生员工的密切联系，保护信访人的合法权益，维护信访秩序，根据国务院公布的《信访条例》、教育部《信访工作职业道德行为 规范》和《上海市信访条例》（2003年8月8日上海市第十二届人民代表大会常务委员会第六次会议修订，2012年12月26日上海市第十三届人民代表大会常务委员会第38次会议第2次修订），结合学校工作实际，特制定本制度。

## 第二章 信访工作的组织领导

**第二条** 本制度所称信访，是指本校教职工、学生以及与学院、学院下属机构和人员有关联的当事人或组织采用书信、电话、电子邮件、走访等形式，向学校各职能部门反映情况，提出意见、建议和要求，并由学校各级职能部门按照有关规定进行处 理的活动。

**第三条** 信访工作在学校党、政领导下，坚持分级负责、归口办理，谁主管、谁负责，依法解决问题与思想教育疏导相结合的原则。

**第四条** 学校党委书记和校长分管学校党、政的信访工作。

**第五条** 校长办公室是代表学校行政受理群众来信来访的工作机构，负责处理学 校行政的日常信访工作。

**第六条** 学校各职能部门的主要负责人负责处理与本部门有关的信访工作，务必使群众的来信来访得到及时、妥善、有效地处理。

**第七条** 每逢双周四下午13:30~15:30 为校领导接待师生员工来访日。每学期初由校办负责安排，逢双周在校园网

上公布接待师生员工来访的校领导、接待地点。来访接待日接待的校领导同时配备一名处级干部，接待人员要按时到位，做好接待记录，提出处理意见，或批转有关部门处理。

### 第三章 信访工作程序

**第八条** 对于学生、家长的来信及电子邮件，处理程序为

:

(一) 信访部门接信后，填写《上海立达学院群众来信(访)记录》表，并将来信内容作简单摘要上传至上海立达学院办公系统流转至相关部门阅知和处理。部门对于信访人的合理要求，能够解决的，要及时给予解决；一时不能解决的，要讲清道理，耐心说服；对于要求不合理的，要做好说服教育和思想疏导工作。并将办理结果填入《上海立达学院群众来信(访)记录》表，及时交校长办公室。对重复来信者，应加以注明。

(二) 经校长办公室审核无误(必要时报请校领导阅审后)，根据实际情况，决定由当事部门或以学校名义复信。群众来信处理完毕后，原则上都应复信，向群众宣传政策，做思想工作，告知处理过程和结果，做到件件有回音。

(三) 校长办公室有关人员要及时处理各种渠道的来信(包括院长电子信箱和实物信箱)，根据校办领导意见，将来信分送有关部门办理，并加强督办和催办。对不能解决的问题要及时向领导汇报。上级机关转来的信件，在及时认真处理后，向上级机关汇报处理结果，力求 100% 办结率。

**第九条** 对于学生、家长来访，接待部门要热情接待，耐心听取，并对来访者反映的问题和要求予以办理。办理学生、家长来访的基本程序是：

(一) 登记。了解来访者的基本情况，并将来访者姓名、性别、职务、工作单位、联系电话及反映的主要问题等基本情况在《学生、家长来电、来访、来信登记表》上做好

登记，然后按来访人所反映问题情况协调有关部门答复或解决。

（二）接谈。接待人员与来访者直接交谈，听取陈述，询问情况，解答政策，并做好思想工作。在接谈中要做到“一听、二问、三记、四分析”，要耐心地倾听来访人的意见，让来访者讲清主要问题，特别要把事情经过、主要情节、过去上访和处理的情况、这次来访的要求及其理由了解清楚。记录来访人所反映的主要问题，分析来访者所反映问题的性质，以及这一问题应由哪一级、哪个部门承办，为处理和解决打下基础。

（三）处理。对一般性的来访事项，有关职能部门负责人能当场给予解答的，应尽量当场解决。重要来访事项或不能当场解决的，接待人员应将具体意见填入《学生、家长来电、来访、来信登记表》，在部门负责人批办后，报校长办公室，转呈校领导批办。逐级处理的结果参照来信处理办法予以答复，原则上应在五个工作日内给予答复。

（四）来访接待时，被提意见当事人应回避。

**第十条** 对学生、家长来电，接听电话的部门应将来电内容填入《学生、家长来电、来访、来信登记表》，参照来信处理办法，交学院办公室登记后逐级处理。

**第十一条** 对学校上级机关转交办的信访事项，由校长办公室登记后，报学校党、政领导，经书记、校长批办后交有关部门及时处理，最终办理结果由校长办公室报告转交办的上级机关和领导。

**第十二条** 对于转交有关职能部门处理的信件，如承办单位在规定的时间内没有回复，校长办公室要及时催办、督促和检查处理的情况，必要时还应发挥协调职能。

**第十三条** 对尚未妥善处理的重大投诉或学生、家长对处理意见不满意的，校长办公室应及时报告，由书记、校长授权有关职能部门重新组织调查、分析，尽快给予答复。

**第十四条** 校长办公室和各级职能部门应做好信访的归档工作，妥善保管来信原件、信访登记记录、办理结果等有关材料，结案后及时整理、立卷、归档。《学生、家长来电、来访、来信登记单》由校长办公室保存三年，不得散失。

#### **第四章 信访工作要求**

**第十五条** 信访工作人员要提高对做好群众信访工作重要性的认识，自觉履行信访工作人员职责，认真审阅来信，严格登记手续，不得丢失或私自销毁信件，对来信处理结果要及时复函，件件有回音，不得拖延，推诿不办。

**第十六条** 对来访者要热情接待，文明交谈，不得以生硬、冷淡、应付的态度对待来访人员，对来访人提出的问题必须做好详细记录，属于职责范围内能够回答的，应及时回答，不得搪塞；对情况不清楚的事情，不能随便表态，说话要有依据，尽量做到准确无误。

**第十七条** 对于被信访部门，学校将采取信访工作目标责任考核制（附件1），对部门是否按照“信访事项按期办理”、“信访事项办理效率”和“群众参评满意度”三个维度采取考核（由分管部门校领导年终考核）。

对比较重要的信访问题，要及时向主管领导汇报。对隐瞒不报或拖延晚报、造成严重后果者，要追究工作人员责任。

**第十八条** 信访工作中如遇无理取闹、滞留不走、影响正常工作秩序的，首先要耐心劝导，做好思想工作。在迫不得已情况下，报请有关领导部门按国家《信访条例》有关规定处理。信访工作人员不得与信访人员发生直接冲突。

**第十九条** 工作人员必须增强保密意识，不得随意向外透露信访内容，更不能得将检举、揭发、控告材料及有关情况私自透露或转送给被检举、揭发、控告的人员和单位。

# 上海立达学院校长信箱管理办法

(2016年11月、2022年11月修订)

校长信箱设为实物信箱和电子信箱。

实物信箱和电子信箱由校办专人负责开启，对收到的信件进行分类，并转交有关职能部门查访，并将调查结果上报校长。校长在给出处理意见后，指定具体职能部门进行处理。校办在五个工作日之内按来信人留下的联系方式给予答复；对于没有留下联系方式的来信处理意见，校办将视情况而定，在适当场合（校务会、处务会等）、适当地点（主流橱窗等），通报处理情况。校办负责信件有关情况的记录，并及时收集档。

校长信箱负责：校长办公室

实物信箱开启时间：每周一至周五中午 12:00

电子信箱：每日网上查看

附件 1:

## 上海立达学院接诉即办工作目标责任考核表（试行）

	信访事项按期办理 (30%)		信访事项办理效率 (60%)		信访事项办理满意度 (10%)		信访渠道	总分
	受理件数	办理超期件数	答复受理 平均周期	答复办结 平均周期	群众参评			
					参评率	参评满意率		
马克思主义学院								
财经学院								
传媒学院								
艺术设计学院								
数字科学学院								
护理学院								
基础与外语学院								
国际教育学院								
校长办公室 党委办公室								

人事处								
教务处（高教研究室）								
财务处								
学生处\校团委								
招生办公室								
科研与发展规划处								
图文信息中心								
后勤保卫处								
招标采购办公室								
基建处								
继续教育学院								
乡村振兴学院								
校工会								