

中共南通大学数学与统计学院总支部委员会文件

通大总支数统（2024）10 号

关于印发《南通大学数学与统计学院信访投诉 处理办法》的通知

各系（部）、办公室：

《南通大学数学与统计学院信访投诉处理办法》经学院党政联席会议研究通过，现予以印发。

中共南通大学数学与统计学院总支部委员会

2024 年 3 月 7 日



南通大学数学与统计学院信访投诉处理办法

第一章 总 则

第一条 为进一步规范学院信访投诉工作和维护信访投诉秩序，保持同人民群众的密切联系，接受人民群众监督，保护信访（投诉）人的合法权益，根据国家有关规定和学校相关文件精神，结合学院实际，制定本办法。

第二条 本办法所称信访（投诉），是指信访（投诉）人通过书信、电子邮件、传真、电话、走访等方式，向学院反映情况，或通过网络信访等行政渠道向学校反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，依法依规由学院处理的活动。

第三条 学院信访投诉工作坚持党的全面领导。坚持以人民为中心，践行党的群众路线，倾听群众呼声，为群众排忧解难；坚持党政齐抓共管、分工协作的领导机制；坚持谁主管、谁负责；依法、及时、就地解决问题与疏导教育、帮扶救助相结合；坚持依法按政策解决问题，将信访纳入法治化轨道，依法维护群众权益。

第四条 学院要注重信访投诉工作源头化解，科学、民主决策，依法履行职责，建立矛盾纠纷源头预防、排查和化解机制，重大决策前做好稳定风险评估，定期排查化解矛盾纠纷，努力将矛盾纠纷化解在萌芽状态。

第二章 信访投诉工作机构和职责

第五条 学院设信访投诉工作领导小组，学院党总支书记任组长，是学院信访投诉工作第一责任人；领导班子成员根据工作分工对职权范围内的信访投诉工作负主要领导责任。学院负责人对本学院涉及到的信访投诉事项负直接责任。信访投诉工作领导小组下设信访投诉工作办公室。

第六条 学院信访工作办公室负责归口管理学院信访工作，其主要职责是：

（一）及时、全面、客观、准确登记信访投诉事项，根据情况向有关领导报告；

（二）诉求表达和办理方式公开透明，重视来访来信；

（三）依法、一站式解决涉及本学院职责范围或本学院人员的信访投诉事项，采取有效举措控制情况、推动矛盾化解；

（四）研究、分析学院信访投诉情况，开展调查研究和信访投诉风险研判，及时向学院提出完善政策或者改进工作的建议；

（五）按照学校工作要求及时做好其他相关信访投诉工作；

（六）接受学校对本学院信访投诉工作的督促检查，及时总结信访投诉工作经验，不断提升工作实效。

第三章 信访投诉渠道

第七条 学院信访投诉工作办公室公开信访投诉方式，包括通信地址、电子信箱、投诉电话、信访投诉接待地点、以及信访投诉事项处理进展和结果查询方式等相关信息。针对信访（投诉）人反映突出的问题，应当由学院信访投诉工作领导小组组长或其指定的人员，到信访（投诉）人所在地或邀请信访（投诉）人来学院，进行面谈沟通或当面反馈。

第四章 信访投诉事项的办理

第八条 信访投诉工作按下列方式办理：

（一）属于学院职责范围内的信访投诉事项，一般事项由学院信访投诉工作办公室协调办理；疑难、复杂、敏感及群体性、政策性来访事项向学院信访投诉工作领导小组汇报，按批示办理；

（二）涉及多个学院或部门的信访投诉事项，经向学校相关职能部门汇报后按相关流程办理。

第九条 受理的信访投诉事项的办理程序：

（一）登记。学院信访投诉工作办公室应核对信访（投诉）人的有效身份证件，及时、全面、客观、准确登记信访（投诉）人的姓名（名称）、联系方式和反映问题的主要情况、诉求及理由，信访（投诉）人以往的信访过程及有关学院、单位的办理情况。

（二）处理。一般性的信访投诉事项，由学院信访投诉工作办公室办理；重要来信呈请学院分管领导批示。根据信访

投诉事项所反映问题的性质，信访投诉工作办公室按照“分级负责、归口办理”的原则，及时、妥善处理或及时转办、交办。

已经受理或正在办理，已作出处理意见、复查意见且在请求复查期限内，信访（投诉）人又提出同一信访事项的，不予受理。对处理意见不服，信访（投诉）人仍然以同一事实和理由提出投诉请求的，不再受理。对不予受理、不再受理的，向来访人宣传有关法律法规，做好疏导引导工作。

（三）回复。信访投诉事项处理完毕后，应及时回复信访（投诉）人。向信访（投诉）人宣传政策，告知处理情况，答复处理结果。

第十条 学院对于学校交办、转办的信访投诉事项，有明确办理或回复期限的，应在所要求的时间内办结；没有明确办理或回复期限的，应当自收到信访投诉事项之日起 15 个工作日内办结。情况复杂的，可以适当延长办理时限，但延长期限不得超过 15 个工作日，如需再次延期的，须经学院信访投诉工作领导小组研究决定。

第十一条 对信访（投诉）人提出的有利于改进工作的建议、意见，学院应当认真研究论证并积极采纳，必要时可组织调查研究和约见信访（投诉）人听取情况。

第十二条 对信访（投诉）人提出的检举、揭发事项，应当按照纪检监察工作相关规定和干部管理权限处理。对反

映涉诉问题的，引导信访（投诉）人向有关政法部门反映问题。不得将信访（投诉）人的检举、揭发材料以及有关情况透露或者转给被检举、揭发的人员或者单位。

第十三条 对初次信访投诉事项有下列情形之一的，适用简易办理程序，简化程序，缩短时间，更加方便快捷地受理、办理。

- （一）事实清楚、责任明确、争议不大、易于解决的；
- （二）提出咨询或意见建议、表达感谢，可以及时反馈的；
- （三）涉及师生员工日常工作生活、时效性强，应当及时处理的；
- （四）国家机关或学校职能部门已有明确承诺或结论的；
- （五）其他可以简易办理的。

对适用简易办理程序的信访投诉事项，可以当面口头或通过信息网络、电话、手机短信等快捷方式告知信访（投诉）人信访投诉事项的办理意见。

第十四条 信访（投诉）人对投诉请求类的信访投诉事项处理意见不服的，可以自收到答复之日起5个工作日内，向学院提出书面复查请求。

第十五条 对无理纠缠和严重干扰影响正常教学秩序、办公秩序，其行为已超出正当来访范围的信访（投诉）人，除进行批评教育外，必要时通知学校保卫部门或公安机关处理。

第十六条 严格按照档案管理有关规定，做好来信档案的收集、整理、归档等工作。

第十七条 来访人的食宿、交通等费用自理。

第十八条 在接待过程中，不得擅自向信访（投诉）人就来访事项的处理作实质性的表态或透露内部研究的情况；不得接受信访（投诉）人赠送的礼品、礼金或有价证券。

第十九条 与信访（投诉）人来访事项有直接利害关系的接待工作人员应当回避。

第二十条 不得向无关人员扩散信访工作内容，不准擅自将信访投诉信件带出工作场所。

第五章 附 则

第二十一条 本办法由学院党总支负责解释。

第二十二条 本办法自发布之日起施行。

