—1—

温州医学院信访工作制度

温医党委〔2005〕6号

信访工作是一项政治性很强的群众工作，是学校沟通和联系广大师生、

社会的重要渠道。为加强我校信访工作规范化、制度化建设，根据《信访

工作条例》和浙江省委、省政府关于信访工作的要求及《浙江省教育系统

领导信访工作责任制》的规定，特制定本制度。

一、 信访工作的组织领导

在学校党委的领导下，成立“温州医学院信访工作领导小组”，负责学

校信访工作的组织领导，下设办公室（设在党院办），负责学校信访的综合、

协调和日常来信来访的接待处理工作。学校机关各职能处室按其职责处理

相关信访问题。

二、 信访工作责任

（一）实行信访工作领导责任制。党委主要领导负总责，分管领导负

实责。

（二）按照“分级负责，归口办理”的原则，办公室负责来人、来访、

来电接访、接办。能当场解决的，当场受理解决；不能当场解决的，列入

受理转办事项，根据职责范围呈交有关领导批阅转办或移交有关职能处室

承办，在承办时限内办结。

（三）信访工作人员要秉公办事，文明接访，不循私情；遵循保密制

—2—

度，不得泄露工作秘密，严禁将控告、检举材料和信访人要求的保密内容

泄露给被告人、被检举人；不得丢失、隐匿和擅自销毁信访材料。

三、 信访工作程序

（一）来信来访登记

信访事项按照以下程序和要求进行登记：

1．上级批转的信件或市委、市府及有关部门转来的信件直接交由院长

办公室分类登记，纳入办理程序；

2．来访人送来信件直接送交院长办公室，属于受理范围的，直接登记

按程序处理。不属于受理范围的，说明理由，予以退回。

3．来访人员及来访电话反映情况的，由院长办公室接待、接电先直接

处理，需要登记转办处理的，按《温州医学院信访处理单》要求内容进行

登记后按程序办理。

（二）来信来访呈批

对来信来访反映的一般性问题，已有明确法律、法规、政策依据的，

按各单位、各处室职能范围应当场给予答复；对政策不明、有普遍性、有

代表性、反复多次上访的问题，上报分管领导阅批后处理。

（三）转办交办

院长办公室受理后难以解决或处理的信访事项，按照职能相关、归口

负责的原则处理。

—3—

1．来访人员由院长办公室安排相关处室或相关人员接待，必要时请学

校有关领导出面解决；

2．对重要来访、突发性或重大集体上访，要有相关领导接待；

3．来信或上级批转信访材料，根据信访内容，需要由相关处室和单位

专责办理或协助办理的信访件，由院长办公室填写《温州医学院信访处理

单》，经分管领导同意后交有关处室或单位办理。

（四）信访件督办

信访材料在转办交办有关单位、处室、人员之后，承办人应在规定时

限内，按转办单要求办理落实，向来访人反馈并征求处理意见后，并将办

理落实书面情况连同转办资料原件返回办公室。因特殊原因无法在规定时

限内办结的，要提前向办公室和来访人说明理由，办公室视情况予以适当

延期。

办公室负责转办交办信访事项的督办、查办、记录、评议信访事项承

办人的工作数量、工作效率、工作质量。

（五）回告

按照“有来访、有办理、有结果、有反馈”的原则要求和程序执行回

告制度。信访事项的承办人必须按照规定要求反馈办理结果。书面来访事

项，反馈必须书面形式；电话来访或来人口头来访的，重要事项或较复杂

事项以书面形式反馈，简单事项可以口头或电话反馈。

—4—

（六）归档

办公室负责信访事项的审查结案和归档整理。已经办结的信访事项，

要及时进行归档整理，将信访原件材料、拟办意见、领导批示、调查材料、

处理结果等经过整理后统一交综合档案室立卷归档。

四、 信访工作总结

为不断提高信访工作的效率和质量，学校每半年举行一次信访情况分

析会，通报信访工作情况；每年年终对全年信访工作进行总结与交流。

—5—

—6—