

安徽现代信息工程职业学院书记院长信箱管理办法

第一章 总 则

第一条 为更好地发挥书记院长信箱的重要作用，及时、高效地解决师生员工来信反映的问题，依据有关法律和规定，结合学院实际制定本办法。

第二条 书记院长信箱是学院联系基层、联系师生的重要渠道，是广泛听取师生员工意见，及时发现、研究解决学院工作中存在问题的有效途径，对推动学院民主建设、促进学院科学发展具有重要作用。

第三条 书记院长信箱由学院党政主要领导负总责，其他各级领导根据分工情况具体负责。信箱日常工作由信息中心办公室负责，信件所涉及单位主要负责人负责具体处理。

第二章 来信事项

第四条 教职工、学生和其他人员来信反映的问题类型包括意见、建议、投诉、表扬、咨询以及其他。

第五条 对依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的投诉请求，书记院长信箱不予受理。

第六条 来信人应当遵守国家有关法律、法规，来信应事实清楚、诉求合理、语言文明。来信人须按照要求填写信息，以便学院对所反映的问题进行核实与回复。

第七条 来信人不得诬告他人，不得无中生有，不得冒用他人名

义发送恶意信息，侵犯他人隐私；不得从事其它侵犯他人合法权益的活动。

第八条 工作人员必须做好保密工作，不得将信件的内容外传，不得随意扩大信件和有关材料的知情范围。

第三章 来信处理

第九条 信件内容审核。信息中心办公室对受理信件进行内容审核，若信件内容不明确需及时联系写信人完善信息、明确诉求，后形成书记院长信箱阅办单等文件报书记、院长或分管校领导批示，根据批示内容传达至有关单位。

第十条 各有关单位做好转办信件的处理。对于需多个单位协调解决的问题，由牵头单位负责协调解决并进行回复；对于一般性问题，应在 2 个工作日内给予回复处理结果；对于需要短期内协调解决的问题，应在 5 个工作日内给予回复处理结果；对于无法短期解决的问题，应先回信作出说明，具体答复不超过 30 个工作日；仍无法解决的，应以书面或电话形式向写信人做出回复，并持续跟进后续处理工作；对于不属于受理范围的来信，一般应在 2 个工作日内由有关部门以书面或电话形式告知写信人不予受理的理由，并提出解决问题的建议。

第十一条 信件处理结果的审核和回复。有关单位主要负责人是第一责任人，回复内容要经分管校领导审核后予以官网显示。有关部门需在规定时间内将阅办单等文件报回信息中心办公室。注：书记院长信箱阅办单纸质版、电子版一式两份分别存档备查。

第四章 来信反馈和督办

第十二条 对于具有普遍性、代表性、政策性等方面的来信，答复可采取公开的形式，必要时请示校领导；其他信件，可采取公开的形式予以答复。

第十三条 信息中心办公室加强与各有关单位的沟通协调，认真做好信件的督查督办工作。

第五章 附 则

第十四条 本办法由信息中心办公室负责解释。

第十五条 自印发之日起施行。

安徽现代信息工程职业学院信息中心

2024年12月4日

书记院长信箱信件阅办单

编 号 :

时 间 : 年 月 日

姓 名		身 份	
邮 箱		联 系 电 话	
信 件 标 题			
内容:			
领导批示:			
部门处理意见:			
回复内容:			
备 注			