

安徽教育信息

(工作交流)

〔2023〕 第2期

中共安徽省委教育工委
安徽省教育厅 办公室

2023年3月8日

关口向前移 走活一盘“棋”

安徽建筑大学完善制度扎实推进信访工作

为深入学习宣传贯彻落实党的二十大精神，持续深化“一改两为”部署要求，畅通师生诉求表达渠道，安徽建筑大学多措并举推进信访工作，以“提档加速、提档增效、提档升级”为主线，全力打造“科学信访、民生信访、数字信访、和谐信访”，逐步提升学校治理体系和治理能力现代化水平，凝心聚气开创学校事业发展新局面。

一、落实信访“三不”工作原则，在精准发力上出实招

一是坚持党的全面领导不动摇。学校坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习宣传贯彻党的二十大精神

以及习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要讲话和指示批示精神，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。坚持和加强党对信访工作的全面领导，把思想和行动统一到省委省政府和省委教育工委、省教育厅关于信访工作决策部署上来，把党的领导贯彻到信访工作全过程和各方面，确保信访工作始终沿着正确的政治方向前进。

二是压紧压实工作责任不松懈。学校坚持以人民为中心的发展思想，树立以师生为本的办学理念，高度重视信访工作，坚持“分级负责，谁主管、谁负责，依法、及时、有效解决问题与疏导教育相结合”的原则，将信访问题解决在基层，把矛盾化解在萌芽状态。成立信访工作领导小组，校党委书记、校长任组长，其它校领导任副组长；各职能部门负责人、各基层党委（党总支）主要负责人为成员。校党委主要负责同志多次召开信访工作专题会议，走访调研相关单位，对信访工作中的重要事项、重大问题、重点环节做到亲自部署、亲自督查、亲自指导；校领导班子成员认真履行“一岗双责”，认真抓好分管和联系单位信访工作。校属各单位严格按照学校统一部署和安排，负责落实本单位信访工作，切实增强信访工作的系统性、联动性、协同性。

三是推进体制机制建设不止步。加强“信访与督办室”建设，坚持问题导向、目标导向和效果导向，以最高标准、最严要求、最实举措做好信访与督办工作。积极构建“党建+信访”“清单+

闭环”“倒查+督办”“专项整治+系统治理”工作机制，形成统一领导、部门协调，统筹兼顾、标本兼治，各负其责、齐抓共管的信访工作新格局。将信访工作落实情况纳入校内综合考核重要内容，做到中心工作和信访工作同部署、同检查、同考核，推动党建工作与信访工作深度融合，不断提升信访工作科学化、精细化水平。

二、明确信访“三点”工作导向，在精准施策上下实功

一是坚持以“师生”为首，找准信访工作落脚点。2022年3月至9月，学校党委持续开展五期“我与书记、校长面对面”活动，听取和收集学生、青年教师、辅导员等代表和师德师风专项意见建议200余项，制定工作清单，明确工作责任，加强督查督办，确保师生问有所答、疑有所解、求有所助。校领导先后走访调研学工部、教务处、图书馆、后勤集团等部门，及时召开信访工作专题会议，不断探求信访工作新思路、新举措、新办法。

二是坚持以“制度”为基，掌握信访工作关键点。学校将推进依法治校贯穿信访工作始终，以完善规章制度、优化办事流程、健全保障体系作为深化信访工作的重要手段；持续推进法律顾问团参与信访件处理，确保信访工作有据可循，有法可依。制定实施《安徽建筑大学信访工作办法》，明确信访机构与职责、信访事项的提出、信访事项的受理、信访事项的办理与督办、信访工作纪律等内容；印发《关于进一步加强和规范学校信访工作的通知》，建立健全二级信访体系，明确责任分工，强化责任落实，构建“第

一责任人”和“信访事项接待员”格局。

校属各单位设立领导信箱、电话、短信、网络、来信、来访“六位一体”信息平台，全方位、多渠道收集师生问题，实现诉求无障碍、监督零距离、办理更快捷，确保信访环境更加有序、信访关系更加和谐、信访能力进一步加强，学校信访工作水平得到全面提升。

三是坚持以“结果”为重，抓住信访工作根本点。学校定期对信访情况进行科学研判、精准分析，确保信件分类精准化、信访分析具体化、数据剖析专业化；强化信访工作结果运用，做深做实信访“后半篇文章”，力争达到“办好一个信访、解决一类问题、完善一批制度”的目标，加强以结果为导向的长效机制建设。

三、规范信访“三级”办理流程，在精准推进上办实事

一是办好上级转办信访。及时接收上级转办信访，按照记录单及交办单要求，在规定时间内办理完毕，及时反馈至上级指定单位。

二是落实校长信箱信访。及时了解掌握、分类处理“校长信箱”信件内容，督促承办部门按照督办意见在7日内办结，并及时反馈。

三是推进校属各单位二级信访。校属各单位认真落实二级信访制度，明确第一责任人和信访事项接待员工作职责，建立健全工作台账，重视办理时效，提高办理质量。

四、改进信访“三度”工作作风，在精准落地上见实效

一是强基础，在工作中体现“温度”。校领导班子经常性深入教室、宿舍、食堂、办公场所等，持续畅通师生诉求表达渠道，了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心，帮助师生解决实际困难。

在本科生评奖评优过程中，有学生对学校《学生手册》中评奖评优标准有疑问，校领导班子及学生处处长亲自接访上访学生，对相关政策进行解读，充分发挥“面对面”优势，对来访学生“零距离”倾听诉求、“心贴心”化解矛盾。

二是求实效，在工作中彰显“力度”。图书馆及时分析学生来信诉求，多措并举加强办理力度，完善多种沟通渠道，逐渐变被动服务为主动服务，从传统图书馆服务转向嵌入式教学、科研、学科服务，及时开展“读者意见现场办公会回头看”，确保问题整改到位。后勤服务集团坚持把教育引导、沟通联络贯穿受理办理始终，开通“建大微后勤”、“你扫我办”，张贴“明白纸”，开展“周三现场接待日”，设立“问题登记簿”，建立“建大班班长QQ群”，严格落实办理中沟通问询、办结后结果反馈等程序，不断提升师生信任度和满意度。

三是找典型，在工作中亮明“态度”。学校在实际工作中，集中选树一批我为师生办实事的正面先进典型，充分发挥示范引领作用。校长信箱先后收到多份感谢信，诸如“感谢北校区八栋宿管韩秋生阿姨像家人一般对学生的关心照顾”、“感谢学校在中秋

之际给每位学生分发月饼”、“感谢疫情防控期间车队、校医院、保安等人员的默默付出”等等，切实体现了学校信访工作“站稳师生立场、维护师生利益、解决师生诉求”的初心使命。

送：委厅领导

发：各高等学校，委厅机关各处室、厅属各事业单位，省纪委监委驻省教育厅纪检监察组

中共安徽省委教育工委 安徽省教育厅办公室

2023年3月8日印发