

# 湖北工业职业技术学院纪检监察信访工作制度

(2019年12月10日党委会修订)

## 第一章 总 则

**第一条** 为进一步加强和规范学院纪检监察信访工作，根据《中国共产党纪律检查机关控告申诉工作条例》、《监察机关举报工作办法》、《中共湖北省纪委湖北省监察厅关于加强信访监督的实施意见》等规定，结合我院工作实际，制定本制度。

**第二条** 纪检监察信访工作的指导思想：认真贯彻执行党的基本路线，坚持从严治党的方针，全面履行纪检监察信访工作职能，切实维护群众合法权益，不断提高依法处理信访问题的能力和水平，充分发挥纪检监察信访工作在党风廉政建设和反腐败斗争中的重要作用，为学院改革发展稳定服务。

### **第三条** 纪检监察信访工作的基本任务

(一) 受理对党员、党组织违反党纪政纪行为的检举和控告，及党员、党组织对所受党纪政纪处分不服的申诉；

(二) 向院党委、分管领导及上级纪检监察部门反映检举、控告和申诉的重要线索及工作情况；

(三) 承办上级纪检监察部门和院党委、院领导交办的检举、控告、申诉件及其它事项；

(四) 向学院各有关处室、系部和院属单位交办检举、控告和申诉件，并及时予以督办；

(五) 对纪检监察信访工作的方针、政策和有关问题开展经常性的调查研究，并及时将调研成果上报上级纪检监察部门、院党委和分管领导；

(六) 做好信访案件的移交和转立案工作；

(七) 做好纪检监察信访工作报表统计和材料归档等日常工作；

(八) 协调解决群众信访所反映的有关党风廉政建设和党纪政纪方面的其他问题，维护社会和学院稳定，化解矛盾，消除不安定因素。

### **第四条** 纪检监察信访工作的基本原则

(一) 坚持按照党章，依法依纪办理；

(二) 坚持实事求是，以事实为依据；

(三) 坚持民主集中制；

(四) 坚持维护当事人的合法权益；

(五) 坚持分级负责、归口办理；

(六) 坚持解决实际问题与思想教育相结合。

(七) 坚持预防与查处并重；

(八) 坚持严格遵守保密规定。

#### **第五条 纪检监察信访工作的受理范围**

(一) 对党员、党组织违反党章和其他党内法规，违反党的路线、方针、政策和决议，利用职权谋取私利和其他败坏党风行为的检举、控告。

(二) 对各部门、单位及其工作人员违反国家法律法规、上级和学院规章制度及政纪行为的检举、控告。

(三) 对其他涉及党风廉政建设和党纪政纪问题的来信来访，对行政作为中存在问题和不良现象的检举、控告。

(四) 党员、党组织和行政部门及学院工作人员对所受党纪政纪处分或其他组织处理不服的申诉，要求进行复议、复查的来信来访。

(五) 对贯彻执行院党委、行政的决策、决议和决定情况的意见。

(六) 院党委、行政交办的反映有关问题的信访件。

(七) 上级纪检监察机关转办和交办的有关信访件。

(八) 其他涉及党风廉政建设和党纪政纪问题，应由纪检监察部门受理的信访件。

#### **第六条 纪检监察信访工作职责**

(一) 负责处理群众来信来访和上级批转、交办的群众来信来访，办理群众举报事项。

(二) 受理涉及党风党纪和政风政纪问题的检举、控告、申诉和其他重要的信访问题。

(三) 根据举报的内容，按分级负责、归口办理原则落实承办单位。

(四) 调查群众信访反映的突出问题，通过信访渠道为执纪办案提供案件线索。

(五) 综合具有普遍性和倾向性的信访信息，为领导决策及部门改进工作提供参考。

(六) 做好信访保密工作，维护当事人的合法权益。

#### **第七条 纪检监察信访工作人员守则**

(一) 贯彻执行党的路线、方针、政策，遵守各项规章制度，积极主动做好本职工作，努力为党风廉政建设和反腐败工作服务，为建设和谐校园、促进学院发展服务。

(二) 认真及时地处理好党内外群众的来信、来访、来电，做到接待热心、办理及时、讲求质量，发挥纪检监察信访工作的“信息、反馈、监督、保障”作用。

(三) 严格按政策办事，按操作规程办事，严守工作纪律和保密规定，对信访人不得歧视、压制、刁难，确保信访人的民主权利。

(四) 坚持原则，不徇私情，秉公办事，对涉及本人亲朋或与本人有利害关系的检举、控告、申诉问题，本人应主动回避。

(五) 遵纪守法，廉洁奉公，自觉接受群众监督，树立纪检监察信访人员的良好形象。

(六) 加强学习，不断提高自身的政治素质、业务素质及解决实际问题的能力。

## 第二章 受理信访的一般程序

### 第八条 处理来信

(一) 收信。承办人在收到来信后，要当日拆封，注意保持信封和邮戳的完整，在左上角装订，信件在上，信封在下，并在信件正文第一页的右上角加盖“湖北工业职业技术学院纪检监察信访专用章”，且需在盖章处填写收信日期和来信编号（来访者所带书面材料和举报件亦照此办理）。

(二) 阅信。承办人要认真清理随信夹带的物品，仔细阅读信件，准确领会来信的意图、要求和所反映的问题。按照分级负责、归口办理的原则进行分类、筛选，区别轻重缓急，对重要信访举报件要优先予以处理。

(三) 登记。属于纪检监察受理范围的信件，承办人要将来信者姓名、联系方式、原信时间、收信时间、反映的主要问题及对来信的初步处理意见等逐项进行登记。信件摘要一律采用第三人称，要求言简意明，准确无误，不失原意，条理清楚。

对不属于纪检监察受理范围的信访举报件，要单独建立登记本，按上述要求进行简要登记后，按归口办理原则，转请有关部门或单位处理。

(四) 处理。对于各种形式的来信，要区别不同情况，及时、妥善、有效地予以处理。

#### 1. 一般信件的处理

对于反映一般性问题的信访件，由承办人员酌情处理。反映重要问题的信访件，由承办人员提出拟办意见，呈送纪委（监察室）负责人审批后，再呈报分管院领导阅批。

对上级部门或学院党委、院领导交办并有批示的信访件，按照领导批示意见办理。对纪检监察和学院其他方面工作提出批评及建议类的信访件，呈送分管院领导阅示。

#### 2. 几种特殊信件的处理

联名信：要及时核实所反映的问题，区别不同情况，实事求是地妥善处理，并积极与来信人进行交流沟通，防止矛盾激化发展为集体上访。

匿名信：要具体分析，区别对待，慎重处理。对没有具体事实的，可不予处理或转交有关单位参阅。反映情节轻微的一般性问题，可将问题摘抄给被检举人，由本人作出检讨或说明。反映重要问题的，可先进行初步核实，再确定处理办法。内容反动的，可交院保卫部门处理。

重复信：重复信不是指一信多投的重份信件，而是指对于同一问题多次反映，每

次都有新的内容，或是对上次信件的处理结果不满意造成重复来信的问题。对于此类信件要认真对待，对新反映出的问题要及时进行补充调查，不能改变原结论的，要做好当事人的工作。

电子邮件：参照上述信件的处理程序予以办理，要注意记录来信的电子邮箱地址，并及时予以回复。

（五）回复。来信（含电子邮件）处理完毕后，对于所有署名来信都应及时进行回复，通报处理情况，并听取来信人对处理结果的意见，做到件件有结果，事事有回音。

## 第九条 接待来访

（一）来访登记。接待初次来访者，接待人员要先问清反映什么问题，区分问题的归属范围，属于纪检监察信访工作受理范围的，予以登记。对于反映纪检监察信访工作受理范围以外问题的，要将来访者介绍到有关单位或部门。

### （二）接谈

1. 办公室一般要保证两人以上负责接谈工作。在接谈时，应首先了解来访者的一般情况和上访目的，带有书面材料的，先审阅材料。

2. 对来访者要认真接待，耐心倾听他们的陈述。为了弄清问题，谈话时可适当提问引导。接待人员要从来访者的陈述中了解清楚以下情况：

一是对于检举、控告问题，要了解清楚举报人所反映的主要问题和证据，包括被检举、控告人的基本情况；了解举报人是否已向其他机关或部门检举、控告的情况以及检举人对原处理结果的意见和此次来访的要求。

二是对于申诉问题，要了解清楚申诉人的工作单位、职务、所受处分的时间、错误性质等情况；了解申诉人是否曾向其他机关提出过申诉以及此次申诉的理由和要求。

三是接谈时应认真完整地做好接谈记录。来访者如无阅读能力，接谈人可将记录复述给来访者，在确认无误后，由其本人签字，作为查办材料。对于有书写能力，未带材料的来访者，在接谈后，应请其补写书面材料，以便查办。

### （三）处理来访问题的一般方法

1. 属于纪检监察信访工作职责范围内需要处理的问题，呈送纪委（监察室）负责人阅批后，再呈报分管院领导阅示，并按领导批示意见办理。

2. 需转有关单位处理的，接谈后按照规定程序向有关单位转办。

3. 来访者反映问题比较紧迫的，需要及时作出处理，承办人应在请示纪委（监察室）负责人和分管院领导后，尽快作出处理。

4. 对于重复来访和结案后的再次来访者，应尽量由原承办人接谈。确有新问题的，应予复议或复查。无正当理由的，要对来访者做好耐心细致的思想工作。

5. 对来访者提出的批评意见，应本着“有则改之，无则加勉”的原则，虚心接受，

改进工作。对于纪检监察以外各项工作的建议，应转交有关部门参考。

6. 对集体来访，应迅速摸清情况，及时报告纪委（监察室）负责人，由纪委（监察室）负责人出面接谈。人数较多的可要求他们选出代表面谈，反映的问题符合政策规定的，应尽快妥善处理。对于一时难以解决的问题，要耐心作出解释；对于不合理的要求，要根据党的政策和相关规定，做好解释说明和疏导教育工作，不能随意允诺。

#### （四）维护来访秩序

1. 维护来访秩序是接待人员的职责之一。要注意了解、观察来访者的活动与言行举止，及时防范、处理紧急和非常情况。

2. 对少数无理取闹者，要进行严肃的批评教育，直至交由保卫部门或公安机关处理。对情绪激动的来访者，接谈人要进行正确引导，对他们提出的问题，耐心解答并予以安慰。对残疾、患病者，要适当照顾。

#### 第十条 受理来电

纪委（监察室）设立专门的举报电话，负责接待党员、群众的电话举报。受理电话举报的一般方法是：

1. 纪委（监察室）每次负责接听举报电话的工作人员，即为举报电话的第一受理人，要认真负责、耐心细致地做好接听工作。

2. 接听人要对来电反映的内容认真记录，不清楚的地方，要及时向举报人核对清楚，避免出现错漏。要尽量了解举报人的概况和联系方式。

3. 必要时，可以采取电话录音的方式受理电话举报。

4. 对于电话举报的报批、处理等相关手续，参照上述处理来信的工作程序办理。

### 第三章 处理信访的基本方法

#### 第一节 直接查办

第十一条 纪委（监察室）要围绕学院中心工作，对属于纪检监察信访工作受理范围内的，群众反映强烈、时间性强、影响较大、易查易结的信访直接予以直查快办。

第十二条 由学校其他部门和纪委（监察室）同时受理的信访，要根据所反映问题确定由一方主办，处理结果也由主办方负责答复信访人，并将查处情况和结果抄送另一方。

第十三条 对信访内容的调查核实，必须由两名以上工作人员同时承办，不得单独行动。承办人与信访当事人存在利害关系的，必须回避。承办人员不得歧视、刁难和压制检举、控告、申诉人。对于打击报复检举、控告、申诉人的行为，应予严肃追究。调查核实完毕，承办人必须写出调查报告，提出处理意见，报纪委（监察室）负责人审核后，报分管院领导审批。对调查中发现的一般违纪违规问题，报院党委批示；重大违纪和违法线索，同时报上级纪检监察部门。

**第十四条** 对实名如实检举、控告或反映情况的，应予以支持鼓励。对于检举、控告不完全属实的，除对不属实的部分予以解释说明外，对属实部分应予以处理。对检举、控告不实的，必须分清是错告还是诬告，如属错告，应查明原因和情况，在一定范围内澄清事实，消除不良影响，教育错告者。确属诬告的，要追究诬告人的责任，情节严重的要对诬告人依纪依法严肃处理。

**第十五条** 党员、群众对党纪、政纪处分或其他处理不服的申诉，必须按照全错全纠、部分错部分纠、不错不纠的原则，实事求是地处理。凡属冤假错案，都要及时予以纠正。

**第十六条** 各总支、支部和各职能部门、单位的负责人，要认真对待和处理信访反映的问题，不得不负责任地拖延不办，或为有关人员开脱、说情，更不得对检举人进行打击报复。上述问题一经发现，将对当事人进行严肃的批评教育，情节严重的，追究其党纪、政纪责任。

## 第二节 转办

**第十七条** 转办就是按照“分级负责、归口办理”的原则，对应由各职能部门、单位具体办理的信访件，转交给有关部门和单位及时予以处理。

### **第十八条** 转办工作程序

（一）对于应由相应职能部门处理的信访举报，应及时将原件留存，复印件转交有关职能部门处理，具体工作程序为：

1. 一般信访进行登记后，经纪委（监察室）领导批示后，直接移送有关职能部门办理。
2. 重要的问题，应向学院分管领导汇报后再予转办。

（二）对检举、控告的问题作出处理后，一般应由承办的职能部门负责将处理结果告知检举、控告人，听取其意见。匿名检举的问题，必要时可在适当范围内公布调查处理结果。当检举、控告人询问其检举、控告材料的受理转办情况时，承办人员应予以告知。

（三）对于问题简单、情节轻微，又不涉及职能部门和单位主要负责人的检举、控告件，可将原件留存，复印件转所在单位党组织、职能部门的主要负责人处理。严禁将信访举报件转给被检举、控告人处理。需要被检举人作出书面说明的问题，要隐去检举人的姓名，将所反映的问题摘要给检举人作出说明。

（四）上级单位指定不得下转的信访举报件，应不再下转。必要时，应隐去检举、控告人的姓名，将原信的摘抄件予以转办。

（五）来信内容对学校工作无参考价值，也无实际问题需要解决，或无法查询转办的，予以暂存处理。

### **第十九条 转办意见和形式**

（一）转办意见一般有两种：即阅处、查处并报结果。对于一般性的问题，转办时用阅处，由转办单位酌情处理。重要问题用查处并报结果，由转办单位及时将查处情况和结果上报纪委（监察室）。

（二）转办常用的形式有：

1. 统转。即将不属于纪委监察信访工作受理范围的信访件，多件集中统一转给有关主管单位或职能部门处理。

2. 单转。即将涉及有关职能部门或单位职责范围内的信访件，单件转给有关部门或单位处理。

3. 摘转。对反映比较重要的问题，而又涉及信访人的直接领导，确需转办时，应隐去信访人的姓名，将反映的问题摘转有关单位处理。

4. 面交。即将信访件当面交给有关部门或党组织的领导同志处理，并提出处理要求。

### **第三节 督办**

**第二十条** 督办就是对转交有关单位或部门处理并要求报结果的信访件，进行定期或不定期的督促检查，协同有关单位或部门对信访举报问题进行分析和指导，使问题尽快得到处理。

#### **第二十一条 督办的范围**

（一）凡转有关单位或部门查处并要求报查处结果的信访件，逾期两个月未说明原因，也未报查处情况或结果，或虽已上报处理结果但不符合要求，需要进一步查处或补报材料的；

（二）虽未要求报告查处情况或结果，但重复来信来访三次以上，处理结果不清楚的。

（三）久拖不决和推诿不办的。

（四）学院领导批示需要尽快查处的。

（五）其他需要尽快查办的信访件。

**第二十二条** 督办信访件的方法主要有：电话催办、发函催办、请有关部门和单位负责人一起协商、转达学院领导对信访件的批示或要求。

#### **第二十三条 督办的要求**

（一）凡督办、协商过的信访件，承办人员要及时将督办、协商情况记录或写成简要材料，由纪委（监察室）负责人签阅后归入信访件档案。

（二）对于多次督办，仍然久拖不决的信访件，纪委（监察室）可提交学院分管领导研究解决。

## 第四节 办结

**第二十四条** 信访事项应当自受理之日起 60 日内办结；情况复杂的，经纪委（监察室）负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并告知信访人延期理由。信访办结前，承办人员必须对信访件材料、调查材料、结论、处理及手续上是否符合规定等方面进行完善和初审。经纪委（监察室）负责人和分管院领导审批后，信访件予以办结。

**第二十五条** 对经初步调查，确实存在违纪事实，并需给予党纪政纪处分的，应按有关规定程序转立案调查。

### **第二十六条** 信息统计、反馈

（一）信访情况应每季度统计一次，并按有关规定及时向上级相关部门报送信访统计表。

（二）对院领导或上级部门交办的信访件，应在规定时间内上报调查处理情况。

（三）信访办结后，应将调查情况向有关单位或部门反馈，并对发现的问题提出整改意见，以便加强教育和管理。

（四）对署名信访（含来访来电）的，一般应在调查处理结束后 10 日内向信访人进行通报。

### **第二十七条** 材料归档

信访办结后，应按档案管理的要求，将有关材料进行整理归档，一案一卷，统一保管，以便调阅、查询。

## 第四章 当事人的权利和义务

**第二十八条** 信访人在检举、控告、申诉活动中有如下权利：

（一）对违反党章、党纪、政纪及学校规章制度的行为，有权提出检举、控告。

（二）对所受党纪、政纪处分或其他处理不服，有权提出申诉，要求复查复议。

（三）提出检举、控告、申诉后，在一定期限内得不到答复，有权提出询问，要求给予负责的答复。

（四）有权要求与检举、控告案情有关或有牵连的承办人员回避。

（五）对承办人员的失职行为和其他违纪行为，有权提出检举控告。

（六）因进行检举、控告、申诉，其合法权益受到侵害时，有权要求给予保护。

**第二十九条** 信访人在检举、控告、申诉活动中，必须履行下列义务：

（一）对所检举、控告、申诉问题的真实性负责。在接受调查询问时，应如实提供情况和证据。如有诬陷、造假行为，须承担法律、纪律责任。

（二）遵守信访工作的有关规定，维护社会秩序和工作秩序。如有违反，必须接



受组织上的教育和劝告，直至承担相关法律和纪律责任。

（三）接受党组织、学院及职能部门正确处理意见，不得提出与党纪、政纪和有关政策、制度、规定相抵触的要求。

**第三十条** 被检举、控告人在接受调查处理过程中有如下权利：

（一）对被检举、控告的问题有权进行解释和说明。

（二）在党组织和有关单位讨论做出党纪、政纪处分或其它处理决定时，有权进行申辩，并可请求其他党员或有关人员为其作证和辩护。

（三）有权要求组织上将检举、控告问题的调查结论同本人见面。

（四）对党组织和学院行政部门认定的本人所犯错误事实、性质和所作出的处理决定有不同意见时，有权向学院党委、行政和上级党组织、纪检监察机关提出申诉。

**第三十一条** 被检举、控告人在接受调查处理过程中必须履行下列义务：

（一）配合调查工作的开展，如实提供情况和证人，接受检查和询问，主动交待问题。如有隐瞒、诬陷、抗拒等行为，须承担法律和纪律责任。

（二）对所犯错误，必须正确对待，认真检讨，接受处理，不得违反组织上已经作出的处理决定。

（三）尊重检举、控告人和承办人员的权利和职责，如有利用职权打击报复检举、控告人和承办人员及其亲属的行为，须承担法律和纪律责任。

## 第五章 纪检监察信访工作保密规定

**第三十二条** 加强保密知识的学习，增强保密意识，遵守学院和上级的各项保密规定。

**第三十三条** 对信访举报、控告人员的姓名、工作单位、家庭住址等个人信息及举报、控告内容必须严格保密，未经信访举报、控告人同意，不得公开或泄露、扩散。不得擅自追查信访举报、控告人，不得擅自对匿名举报、控告材料进行核对笔迹或文检。

**第三十四条** 不得私自摘抄、复印、扣压、销毁信访材料。

**第三十五条** 因查处工作需要必须出示信访材料的，须经过纪委（监察室）负责人批准，并隐去信访举报、控告人身份方面的内容。

**第三十六条** 调查核实工作必须在不暴露信访举报、控告人的情况下进行。

**第三十七条** 严禁将信访举报、控告材料转给被举报、控告单位或被举报、控告人。

**第三十八条** 对不遵守保密规定，泄漏信访举报、控告情况的，要追究责任、严肃处理。

## 第六章 附 则

**第三十九条** 本制度由院纪委（监察室）负责解释。

**第四十条** 本制度自发布之日起施行。