

山东大学（青岛）文件

山大青综字〔2019〕3号

关于印发《山东大学（青岛）校长信箱 管理办法》的通知

校区各单位：

《山东大学（青岛）校长信箱管理办法》业经研究通过，现印发给你们，请认真执行。

山东大学（青岛）

2019年4月4日

山东大学（青岛）校长信箱管理办法

第一条 为畅通校区师生建言献策、反映问题的渠道，及时高效地吸纳师生的建议、解决师生反映的问题，依据国家《信访条例》、教育部《教育信访工作规定》、《教育部信访工作责任制

实施细则》和山东大学《山东大学信访工作规定》(山大学〔2015〕2号)等文件,结合信访工作实际,校区决定设立山东大学(青岛)校长信箱,特制订《山东大学(青岛)校长信箱管理办法》。

第二条 山东大学(青岛)校长信箱(以下简称“校长信箱”)是依托校区办公网络为载体开设的校区事务管理网络信箱,是联系师生员工的一种重要渠道。信箱地址为 qdzt@sdu.edu.cn。

第三条 校长信箱实行由校区校长负总责,其他校区领导分工负责的领导责任制。校长信箱日常工作由党工委、校长办公室安排专人负责。

第四条 校长信箱有关事务处理遵循“谁主管、谁负责”和及时、高效、每信必复的原则,积极妥善处理好师生员工反映的意见和建议。

第五条 校区师生员工可以就下列问题向校长信箱来信:

- (一) 涉及校区改革、发展、稳定方面的意见建议;
- (二) 关系师生员工切身利益的问题;
- (三) 校区有关部门不受理或对其处理结果不满意的问题;
- (四) 其他需要校区研究解决的问题。

第六条 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,校长信箱不予受理。

第七条 来信人应当遵守国家有关法律、法规,来信应实事求是、事实清楚、诉求合理、语言文明。提倡签署真实姓名。

第八条 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。

第九条 党工委、校长办公室收到师生员工的来信后，应根据来信的内容，确定是否受理；对于不属校长信箱受理范围的来信，一般应在5个工作日内告知不予受理的理由，并提出解决问题的建议。

第十条 党工委、校长办公室收到师生员工的来信后，应根据来信的性质和内容，及时呈报给校区有关领导或转至分管单位。

对于涉及面广、需要重点关注、解决的突出问题，党工委、校长办公室应将其作为重要信件，填写《山东大学（青岛）校长信箱重要信件处理单》，交校区校长阅处。

第十一条 各单位主要负责人是第一责任人，应明确专人管理与本单位有关的校长信箱信件，及时处理信件反映的问题，将处理结果及时反馈给来信人，同时将处理和回复情况抄送党工委、校长办公室。

收到校长信箱转办的来信后，各单位的处理时限为7个工作日，对于一般性问题应及时给来信人反馈处理结果；对于因条件所限无法解决或无法按期解决的问题，应及时向来信人作出说明。

各单位收到校区有关领导签批的《山东大学（青岛）校长信箱重要信件处理单》后要高度重视，需在7个工作日内向来信人反馈处理结果，并将处理结果提交至党工委、校长办公室，报校区领导阅知。

第十二条 对师生员工反映的符合政策规定的问题，应当积极稳妥地予以解决；对一时解决有困难的，应当向师生员工解释

清楚原因，争取尽早解决；对超出政策规定或过高的要求，应当积极做好说服、教育工作，以获得师生员工的理解和支持。

第十三条 对接办单位在 7 个工作日内未反馈处理结果且未做情况说明的，党工委、校长办公室应及时催办。

第十四条 党工委、校长办公室每月将对各部门来信及回复情况进行汇总，形成《山东大学(青岛)校长信箱处理情况通报》，在校区网站上发布。

第十五条 校长信箱工作人员不得公布来信人要求保密的姓名、地址、单位等内容，不得将检举揭发信转至当事人或泄露有关内容。

第十六条 各单位应当坚持依法、公正地处理好职责范围内的校长信箱事项，不得互相推诿、拖延办理，不得转移矛盾，更不得激化矛盾。

第十七条 工作人员与来信人、来信事项有直接利害关系的，应当回避。

第十八条 本办法由党工委、校长办公室负责解释。

第十九条 本办法自发文之日起施行。

附件：《山东大学（青岛）校长信箱重要信件处理单》

附件：

《山东大学（青岛）校长信箱重要信件处理单》

来信人(单位)		收信时间		编号	
信件内容摘要					
办公室意见					
校区领导意见					
承办单位					
办理及回复情况					
督办情况	，请你单位接到此信件处理单后在__个工作日内将文件办理及回复情况（纸质版需经部门主要负责人签字并加盖本部门公章）提交至党工委、校长办公室，同时将电子版发送至党工委、校长办公室邮箱。				
备注					