

中共肇庆学院委员会办公室文件

肇学委办〔2017〕9号



关于印发《肇庆学院“解放思想，实干兴肇”教育实践活动作风效能投诉处理暂行办法》的通知

各单位：

根据《关于印发〈肇庆学院关于开展“解放思想，实干兴肇”教育实践活动的实施方案〉的通知》（肇学委办〔2017〕7号）精神，为推进“解放思想，实干兴肇”教育实践活动深入开展并取得实效，学校制定了《肇庆学院“解放思想，实干兴肇”教育实践活动作风效能投诉处理暂行办法》。现将《办法》予以印发，请认真执行。



2017年3月13日

肇庆学院“解放思想，实干兴肇”教育实践活动 作风效能投诉处理暂行办法

第一条 根据《关于印发〈肇庆学院关于开展“解放思想，实干兴肇”教育实践活动的实施方案〉的通知》（肇学委办〔2017〕7号）精神，为及时处理师生员工关于作风效能投诉事项，推进我校“解放思想，实干兴肇”教育实践活动深入开展并取得实效，特制定本办法。

第二条 学校党委“解放思想，实干兴肇”教育实践活动领导小组办公室设立投诉电话：0758-2716246，传真：0758-2716246，网上投诉电子邮箱：jjjc@zqu.edu.cn，投诉受理时间为周一至周五上午8:00-11:40、下午2:40-5:15（法定节假日除外）。

第三条 作风效能投诉对象为全校各单位及其工作人员。

第四条 作风效能投诉内容为涉及投诉对象作风效能范畴的内容均应受理，主要包括：

1. 贯彻执行学校党委、行政重大决策部署不力，有令不行，落实政策不到位、打折扣。
2. 学校的重点工作停滞不前或进展缓慢，影响学校整体工作。
3. 态度冷漠生硬，作风蛮横粗暴及门难进、脸难看、话难听、事难办等问题。
4. 办事拖拉、推诿扯皮、敷衍塞责、工作效率低下，不按时限办结，责任心不强导致工作失误或履职不到位等行为。
5. 对师生员工提出的正当要求置之不理，对属于职权范围内的事项不解答、不受理、不办理，或者放弃、拒绝履行职责的。

6. 不给好处不办事，给了好处乱办事，故意拖延刁难，“吃、拿、卡、要、报”等行为。

7. 超越职责、滥用职权行为。

8. 其他不作为、慢作为、乱作为，不愿担当的行为。

第五条 作风效能投诉应遵守的规定：

1. 有明显的投诉对象。

2. 投诉内容客观、真实，不得捏造歪曲或恶意扩大事实。

3. 语言简明扼要，尽量避免长时间占用投诉电话或受理人员工作时间。

4. 提倡实名投诉，投诉人应提供真实姓名、联系方式和通讯地址，并如实回答工作人员必要的询问。

5. 投诉人应遵守法律法规和有关规定，文明投诉。

第六条 专责工作人员的职责。

投诉处理工作由学校教育实践活动领导小组指定专责工作人员负责组织协调，主要职责包括：

1. 投诉件的受理、记录、答复、送阅、交办、汇总统计与归档。要做到用语文明、主动热情、耐心周到、认真细致、询问清楚、如实记录。

2. 对投诉内容和投诉人信息要严格保密，不得擅自摘抄、复制、扣压、销毁。严禁将投诉内容透露给被投诉人或与被投诉人有利害关系的对象或者单位。

3. 对交办转办的投诉事项的督查、催办及反馈。

第七条 处理投诉的基本程序。

1. 不属于作风效能范畴的投诉，按照归口管理的原则，告知

投诉人向有处理权限的单位反映，并做好解释说明工作。

2. 属于作风效能范畴的投诉，由专责人员向有关领导报告后，发出督办通知书，承办单位接到督办通知书后，在 5 个工作日内回复办理情况。即时能办的，要马上办；未能按期办结的要提出处理意见、作出说明，并制定工作方案抓紧办结；对比较复杂的投诉事项不能按期办结的，经有关领导批准，可适当延长办理期限。专责人员要及时将办理进展情况反馈给投诉人。

第八条 本办法由学校教育活动领导小组办公室负责解释。

第九条 本办法自印发之日起施行，至本次教育实践活动结束自行终止。

公开方式：主动公开

中共肇庆学院委员会办公室

2017 年 3 月 13 日印发
