

湘工美职院党字〔2015〕19 号

湖南工艺美术职业学院 领导干部公开接访、下访制度

为了加强领导干部同人民群众的密切联系，广开言路，密切干群关系，切实转变工作作风，推动校务公开工作深入开展，促进我校持续健康协调发展，特制定本制度。

一、接访、下访人员

校领导班子全体成员。

二、接待来访者和下访时间

1. 接访时间：每周星期四下午。
2. 下访时间：全年不少于 2 次。

三、接访形式

1. 接访采用定点接访、重点约谈和带案下访等形式。
2. 定点接待来访的场所设在校领导办公室旁的小会议室。

3. 重点约访是指有针对性地约请信访人反映信访事项，并协调相关部门解决信访突出问题。

四、下访形式

领导干部根据实际工作中掌握的信访热点难点情况，按照国务院《信访条例》的规定，依据“分工负责、归口管理、谁主管、谁负责”和“一岗双责”、下访工作的工作要求，深入基层、到一线，以约访、走访等形式，定期深入信访事项发生地或信访人家中直接听取群众意见，处理群众关心的热点、难点问题，现场调处矛盾，解决问题。

五、接待来访和下访处理原则、方法

实行“谁接待，谁负责”的原则。对能够当场处理的问题，接访和下访领导直接解答或提出处理办法，责成有关部门办理；对情况复杂、涉及面广、影响较大的重大疑难信访问题，接待和下访领导提出处理原则和意见，责成相关部门在规定的时间内负责调查处理。对已经或者应当通过法律诉讼、行政复议、仲裁处理的问题，接访领导责成有关部门或指导信访人依照法律、法规的规定处理。

六、领导干部接待来访者和下访的基本要求

（一）确保领导接访时间。校领导要做好定期接待来访者来访的具体工作，通过官网发布接访领导干部的姓名、职务以及接访的时间、地点等情况，方便信访群众了解和参与。由党政办公室提前2个工作日告知有关领导，接访领导要按时到位，当班领

导如有事外出或其他原因不能接待，应提前和党政办公室协商，保证至少要有一位校领导负责接待。

（二）科学安排定期定点下访。领导干部要根据自己的工作特点和职责要求，确定好下访时间和下访地点，做到定期下访、定点下访。领导干部下访时，可带领相关部门负责人一同下访，也可分组或个人单独实地走访。

（三）热情负责地接访和下访。要带着责任和感情耐心听取来访群众的诉求，想方设法解决来访者反映的问题，耐心细致地做好解疑释惑和情绪疏导工作。设身处地为来访者着想，不管诉求是否合理都要认真解答，做到“件件有着落、事事有回音”，决不能推诿扯皮、敷衍塞责。

（四）认真解决突出问题。要抓住重点和关键，着重解决案情复杂、久拖未决的疑难问题，着重解决责任主体难落实、工作难度大的复杂问题，着重解决涉及政策层面、需要完善相关规定的重大利益矛盾和突出问题。

（五）严格按照政策法规办事。对法律法规和政策有明确规定的，要督促责任部门依法按政策解决到位。

（六）及时就地化解矛盾。按照“谁主管、谁负责”，“依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合”的信访工作原则，努力把矛盾化解，把问题解决。

（七）强化思想疏导工作。要把接待来访者作为思想教育和政策法规宣传的过程，积极引导来访者正确理解党的方针政策。

对无理缠访闹访和有违法行为的，要加强法制教育；情节严重、造成恶劣影响的，要依法予以处理。

负责接访、下访的领导办理信访事项应当恪守尽职，秉公办事，查明事实、分清责任、宣传法制、教育疏导，及时妥善处理，不得推委、敷衍、拖延。

中共湖南工艺美术职业学院委员会

2015 年 9 月 5 日