

# 安徽农业大学文件

校办字〔2020〕32号

## 关于印发《安徽农业大学书记校长信箱使用 管理办法（试行）》的通知

各学院、部，机关各部门、校直各单位：

《安徽农业大学书记校长信箱使用管理办法（试行）》  
已经校长办公会研究通过，现印发给你们，请遵照执行。

安徽农业大学

2020年12月15日

# 安徽农业大学书记校长信箱使用管理办法（试行）

## 第一章 总则

**第一条** “书记校长信箱”是学校服务师生的综合平台，是学校与师生沟通交流的有效渠道，是党务校务公开的重要载体。经学校研究决定，建立“书记校长信箱”平台，创新学校治理、激发师生活力，维护师生利益、密切师生关系，促进校园和谐、推动学校发展。为有效发挥书记校长信箱的重要作用，特制定本办法。

## 第二章 管理架构

**第二条** 书记校长信箱由党政办公室负责管理，安排专人负责具体的系统设计、管理运行、日常维护以及工作协调等。

**第三条** 各单位设回信答复人一名。各单位主要负责同志负责对本单位回信内容审阅把关，各单位经办同志须每天浏览关注书记校长信箱信件，对涉及本单位的问题及时回答、有问必答。

## 第三章 办理原则

**第四条** 坚持实名制。只受理本校师生员工的实名来信，非实名信件不予办理。来信内容可就学校教学、科研以及管理服务等各方面工作，提出咨询、意见和建议。不受理与学校日常工作无直接关系的问题。

**第五条** 坚持审查制。学校书记校长信箱专职管理员对来信进行技术性审查。审查内容包括是否属于受理范围、是

否含有非法言论或不文明用语等。对属于受理范围的信件按规定办理，对不符合受理范围的信件予以审核不通过，并向信件人作必要解释。

**第六条** 坚持必答制。对受理信件实行必答制，件件回复、件件落实。一般的或简单问题，应在收到信件的**三个工作日内答复**；较为复杂的问题，一般在一周内予以答复；对一些特殊问题，需要较长时间解决或客观上解决不了的问题，应在一周内向写信人给予说明或当面解释。

#### **第四章 管理流程**

**第七条** 来信公布。书记校长信箱专职管理员对来信做技术性审查后，及时公布来信全文。每日在下班前集中公布一次。

**第八条** 来信查阅。各单位书记校长信箱答复人，应及时查阅书记校长信箱中公布的来信，认领问题。如果对信件权属有疑问，应及时与书记校长信箱专职管理员沟通解决，不得在回复中有推诿扯皮现象。

**第九条** 信件处理。分四种情况：**一是直接处理**。对于一些简单问题，书记校长信箱专职管理人员，可根据学校有关政策和具体情况直接办理并回复。**二是批转处理**。书记校长信箱专职管理员对信件进行梳理，需要批转办理的，依据梳理结果和信件内容，将信件批转相关职能部门或学院办理。对于需要多部门协调答复的问题，由党政办公室负责协调并汇总答复。**三是请示处理**。对涉及学校重大决策、重大建议或重要工作的信件，党政办公室应请示学校党政主要领

导或相关工作分管领导后，按学校领导批示办理。对于难以处理的涉及利益关系和矛盾冲突问题，牵头部门会同相关部门开展联合调查，由单位负责人提出明确处理意见。**四是内部处理。**对涉及实名投诉的信件，由信箱专职管理员与相关部门先行沟通，相关部门及时联系信访人调查处理，对影响不大的问题直接内部解决，无须公开。对于影响较大且性质较为恶劣的问题，按照请示处理程序。

**第十条** 信件回复。各单位的答复意见，应按照时效规定，做好审查后直接回复，公开发布。若来信人对信件回复内容强烈不满，信箱专职管理员可视具体情况将相关信件退至各单位重新回复。

**第十一条** 监督与反馈。书记校长信箱专职管理员应督促各单位及时办理和回复信件；要结合效能建设，定期对各单位信件回复及办理情况进行检查、汇总和通报，接受师生监督。

**第十二条** 调研与分析。党政办公室要围绕学校工作大局，对信件反映的热点、焦点或专项问题，组织开展有针对性的调查研究，为学校决策提供参考。同时，要注重信息收集和舆情分析，进一步了解师生思想动态，关注师生所需所盼。

**第十三条** 日常通知与公告。对于日常的工作信息和变动，可以提前在书记校长信箱的平台上予以公告，以便各单位做好工作安排，更好地推进党务校务公开。

## 第五章 附则

**第十四条** 各单位要高度重视书记校长信箱平台建设，将其视为学校服务师生、推进民主、转变作风、提高效能的长效机制和长期工作。

**第十五条** 各单位书记校长信箱答复人如有变动，应及时向书记校长信箱管理办公室反馈，确保工作有序进行。

**第十六条** 本办法未尽事宜按上级文件和学校有关规定执行。

**第十七条** 本办法自发布之日起实施，由党政办公室负责解释。

