# 航天小学信访维稳工作制度

来源：网络 作者：月落乌啼 更新时间：2024-07-09

*第一篇：航天小学信访维稳工作制度航天小学信访维稳工作制度信访维稳工作在各级人民政府领导下，在教育局主管部门指导下，根据“谁主管，谁负责，及时就地解决问题与思想疏导教育相结合的原则”，学校尽量把问题解决在萌芽之中。一、组织机构1、信访维稳工...*

**第一篇：航天小学信访维稳工作制度**

航天小学信访维稳工作制度

信访维稳工作在各级人民政府领导下，在教育局主管部门指导下，根据“谁主管，谁负责，及时就地解决问题与思想疏导教育相结合的原则”，学校尽量把问题解决在萌芽之中。

一、组织机构

1、信访维稳工作领导小组 组长：闫正新

成员：仲福林 闫尚国 高兵章 李耀红 李宝元 王福东

2、群众来访接待室 学区办公室兼作接待室

3、信访维稳资料归档

有来访接待工作记录，有信访工作会议记录，有学习法律法规宣传资料。

二、学习宣传

组织教师开展政策法规的宣传学习，及时传达上级有关文件规定，每年不少于2次。学校召开会议研究信访工作，每月不少于1次。

三、信访接待

1、定期或不定期的接待群众来访。

2、接待来访工作做记录，包括时间、信访人、接待人、信访内容、处理意见、领导批示及反馈意见等等。

3、做好上级函转来信查办，按规定限期办理完成。

4、按照信访工作方针，坚持做到对下级的信访事件在一周内调查答复，对家长、群众的来电、来访、来信三天内答复。

四、信访报告

1、重大信息、集体信访信息及时上报教育局信访维稳工作联系人及办公室。

2、及时报送上级函转来信查办结果。

3、向教育局提供信息报道或调研报告。

4、报年初工作计划、年终工作总结。

**第二篇：信访维稳工作制度**

第六章 信访维稳工作制度

第一节

总 则

第一条 【制定目的】为了进一步做好信访维稳工作，切实反映群众的真实意愿，搭建好中心领导层与所属单位员工沟通的平台，制定本制度。

第二条 【适用范围】神东煤炭集团矿业服务中心。

第二节 工作制度

第三条 【制度正文】信访维稳工作要坚持“分级负责，归口管理”的原则。第四条 【制度正文】中心确定一名领导负责分管信访维稳工作，综合管理部为信访维稳工作主管部门，各基层单位需明确本单位负责信访维稳工作人员，负责本单位群众来信来访的日常工作。

第五条 【制度正文】群众来信来访反映的问题需要有关业务部门答复的，主管部门应认真做好接待工作。

第六条 【制度正文】受理的信访范围主要有：

（1）对本单位及其工作人员的批评、建议和要求；（2）检举、揭发各级工作人员有违法失职行为；（3）申诉控告侵害职工群众合法利益的行为；（4）其它信访事项。

以上条款中的第（1）项、第（4）项信访事项涉及国家法律或有关行政法规对处理程序另有规定的，信访人员应当依照有关法律或行政法规规定的程序，向主管部门提出申诉。

第七条 【制度正文】群众需要解决的信访事项，应坚持“逐级处理的原则”，在本单位正在受理期间不得越级上访。对群众来信来访反应的问题，应及时给予妥善处理，一般情况下，应在30日内给予答复。应特殊情况不能及时答复的，要向来访人说明情况，但最迟应在60日内给予答复。对特殊情况、处理有困难的重大问题，应及时将情况报上级单位，上级单位应给予帮助指导，协调有关单位和部门，力求问题迅速有效得到解决。

第八条 【制度正文】责任归属单位立案受理的信访问题处理结束后，应将处理意见书抄报上级单位备案，并与信访人签订《信访问题处理意见书》，存档备查。《处理意见书》应交信访人一份，信访人对处理结果如有异议，可据此向上级单位或部门反应。

第九条 【制度正文】上级单位单位对携《处理意见书》来访要求复查的问题，应依据有关政策规定进行审核，原处理决定正确的，应予以维护；原处理决定不妥的，应责成原处理单位的重新复查处理；如确认为群众反应的重要问题或重要情况，可以直接调查，重新做出处理决定。对不持有《处理意见书》越级上访者，上级单位原则上不予受理。

第十条 【制度正文】原处理单位对于要求复查的信访案件，应在30日内复查完毕。如不能按期复查处理，应主动说明情况，但最迟不得超过60日处理。复查处理结束后，应及时上报复查结果，并与上访人签订《复查处理意见书》，存档备查。

第十一条 【制度正文】上访人对上级单位确定的处理意见或复查意见不服的，可依法向地方政府机关申请或向人民法院提起诉讼。

第十二条 【制度正文】员工群众多人反应共同意见、建议或要求的，一般应采取用书信、电话等形式；需要采用走访形式的，应当推选代表向责任归属单位提出，代表人数不得超过五人。如确需向集团公司反应意见的，应先征得中心综合管理部的同意，集团公司受理后，信访人应立即返回原单位。

第十三条 【制度正文】各基层单位要重视并坚持做好群众集体上访控制工作。要加强对员工群众信访问题的信息反馈，发现集体上访苗头，要全力做好思想疏导和控制工作、把上访群众稳定在直接管辖范围内。发现群众集体越级上访苗头，单位主要领导要亲自进行劝阻，劝阻无效时，要及时到上级单位将上访人员接回。对因推诿扯皮，不负责任造成后果的，要进行通报批评。对屡次集体越级上访的单位，要从严追究上访单位及主要领导责任。

第十四条 【制度正文】员工群众来信来访活动中，应遵守《信访维稳条例》和有关法规规定，按照程序如实反应情况，不得捏造、歪曲事实、不得诬告、陷害他人，不得侮辱、殴打、威胁接待人员，不得影响单位工作秩序和社会治安。

第十五条 【制度正文】中心各级各类人员在信访维稳工作中应按照《信访维稳条例》有关规定，认真履行职责，不得推诿、玩忽职守、徇私舞弊。要坚持文明接待，努力缓解矛盾，把各类信访问题解决在本单位，处理在萌芽状态，为正常的生产和服务创造稳定和谐的良好环境。

第三节 附 则

第十六条【制度原则】中心所属】中心所属党组织可参照本制度制定相应的实施细则，但不能违反本制度的规定。

第十七条【制订与解释权】本制度的解释权、修订权归中共神东煤炭集团矿业服务中心委员会。

第十八条【执行日期】本制度自下发之日起执行。

第二十五章

客房管理制度

第一节

总 则

第一条 【制定目的】为加强神东煤炭集团矿业服务中心所属各客房的统一、规范管理，给入住人员提供良好住宿环境，制定本制度。

第二条 【适用范围】本制度适用于神东煤炭集团各单位来宾住客房管理，各单位自行管理制度比照本制度执行。

第二节

管理制度

第三条【制度正文】服务员工作时间要穿工作服，佩带上岗证，做到服装整洁，精神饱满，不带首饰物，不留长指甲。

第四条【制度正文】谈吐文雅，适用文明语要热情得体，顾客（用户）来投宿要表示欢迎，主动问候，旅客询问时不能以“不知道”简答之，而要简明扼要说明情况。

第五条 【制度正文】旅客进店后，总台服务员要站立，主动搭话，热情迎接，根据不同对象和要求，迅速合理的安排房间和床位，并问清旅客要住多长时间，然后酌情收取押金。

第六条【制度正文】楼层服务员要主动迎接旅客，验证后，把旅客送进房间，让到床位。简介旅客须知、服务项目及外出路线交通情况。迎送客人要规范化，除本房间客人外不得让其他闲人进入，更不准私自留宿他人，旅客离开前及时查看房间设施、设备，发现有问题及时处理报告，如不处理，责任当班人员自负，旅客忘带的物品要及时归还。

第七条【制度正文】服务员要认真核对住宅卡人数与实际住宿人数是否相符，楼层与总台经常保持联系，搞好结算情况，按时上交票据，以丢失，总台服务员要清退好押金数额，并清楚住宿情况，现金要及时上缴财务，不得挪用和拖欠，要严格履行旅客登记程序，否则一切后果由本人负责。

第八条【制度正文】服务员不准工作期间干私活，玩耍，不准相互乱窜岗位，聊天、吃零食，不准进入房间看电视，包括本单位其它人员，更不准带小孩上班，不准擅自脱岗，不准与客人长谈，要认真干好本职工作，发现可疑情况及时上报。

第九条【制度正文】服务员要礼貌待客，服务周到、热情，不准动用旅客物品，更不准与旅客顶嘴吵架，严格履行交接班手续，认真填写交接班记录。

第十条【制度正文】不准在宾馆内洗烫自己的衣服（工作服除外）、洗澡等，不准无人或迟接班而离岗。更不准相互顶替上报，如有事向领导请示，批准后方可顶班，不准在客人面前打哈欠，伸懒腰、剔牙、挖鼻、剪指甲等不礼貌动作。

第十一条【制度正文】客房每日清扫3次，其程序是上午、下午彻底清理，晚上保持清洁。楼梯、楼廊、服务室、大厅玻璃要天天保持清洁卫生，其他房间也要时刻保持清洁，保证无杂物，无痰迹，无物品堆放，窗明几净。

第十二条 【制度正文】客房卫生清扫首先要打开窗户，通风换气，保持室内空气新鲜，卫生间要清洁无异味，门窗、墙壁、桌椅、橱柜无灰尘，物品摆放整齐，地面无积水、无杂物。做床一律采用西式做法。

第十三条 【制度正文】不准长明灯，长流水，发现损坏的设备要及时通知维修人员进行维修，开水要保证24小时供应。

第十四条 【制度正文】服务员在防火、防盗、钥匙管理、财产管理方面一定要细心谨慎，认真负责，出现一起事故要追究当班人责任。

第十五条 【制度正文】总台服务将客房日报表统计填好，一日上交管理人员办公室。

第十六条 【制度正文】客房内的茶具及卫生用品要做到一日一消毒。

第十七条 【制度正文】洗衣工负责宾馆所有拆洗工作，拆洗更换的物品要相等，要节约用水及洗涤用品，要保护好洗涤设备，洗衣工有权拒绝接收不属宾馆的衣物。

第十八条 【制度正文】管理人员要按照以上细则要求每位员工，并对服务质量进行不定期检查，带班长每天也要进行检查，每位员工要积极配合，搞好工作，以便提高宾馆的声誉及服务质量。

第十九条 【制度正文】厕所每天至少刷洗三次，可根据实际情况增加刷洗次数，保持便池，地面干净，无异味，无杂物按时消毒。

第三节

附 则

第二十条 【修订与解释权】本制度修订权、解释权为神东煤炭集团矿业服务中心。

第二十一条

【施行日期】本制度自发布之日起施行。

**第三篇：信访维稳工作制度（推荐）**

水利局2024信访维稳工作

制

度

一、组织领导

局成立以局党组书记、局长为组长的信访维稳工作领导小组负责全局信访工作的组织领导和日常工作。

二、指导思想和基本原则

1、指导思想：认真贯彻落实十八大和十八届三中全会精神，建立和健全畅通的信息渠道，广泛听局干部职工及社会各界人士的意见和要求，不断改进工作作风，提高信访工作效率，为局改革发展创造和谐向上的工作环境。

2、基本原则：认真执行党的政策、国家法律、法规； 实事求是，一切从实际出发；实行统一领导与分工负责 制相结合，解决实际问题与思想政治工作相结合。

三、目标责任 工作目标

1、处理好“初信初访”，力争“初信初访”办结率达100%。

2、保证处理来信、来访的时效和质量，信访按期结办率力争达100%，基本杜绝越级集体访和重复集体访。

3、及时办理和反馈上级机关、领导转交的信访事项，转办率达100％。工作责任

1、实行信访工作领导责任制，局长负总责，分管领导负实责，谁主管谁负责。教育干部职工自觉遵守信访秩序，规范信访程序，依法信访；对信访人提出的问题，做到全部有理全部解决，部分有理部分解决，无理的做好解释稳控工作。

2、信访工作人员要秉公办事，不徇私情；遵守保密制度，不得泄露工作秘密，严禁将控告、检举材料和信访人要求保密及可能对信访人权益造成损害的内容泄露给被控告人、被检举人；不得丢失、隐匿和擅自销毁信访材料。

四、工作程序 来信办理

1、登记编号，填写有关登记表，并附信访原件报送有关领导阅批。

2、根据局领导批示及管理权限分级归口办理。

3、对事关局发展建设和职工关心的热点、难点问题的来信及领导批示和办理结果，视情况在适当范围内公开。

4、做好存档工作，按来信类别，整理后移交档案管理室存档。来访接待

1、热情接待来访人员。

2、接待人员应认真听取来访人的陈述，了解来访目 的、要求及所反映问题的时间、地点和主要事实、证据 等，做好来访记录。

3、对不需要处理的一般问题，应说明理由或原因做好来访人的思想工作；应局各股室，或二级机构解决的问题，通知其接待处理。

4、需向领导汇报、请示的，应及时以口头或书面形式报有关领导审批办理。

5、对重要来访、突发性或重大集体上访，要通知相关领导接待。

6、做好存档工作，来访处理完毕，按来访类别整理相关材料移交档案管理室存档。

五、节假日期间信访事项的应急处置

1、坚持节假日值班制度。局节假日按规定做好值班安排，建立值班督查制度。明确值班人员的工作纪律和应履行的职责，设立值班室，公布值班电话号码，做好值班情况记录。

2、确保通讯联络信息畅通。节假日期间局带班领导及值班人员的手机保持24小时开机。门卫应保持24小时有人，确保随呼随应。

3、建立紧急报告制度。对本单位内出现的重大紧急信访事项，在一小时内向教育局或有关部门报告，并采取临时紧急防控措施，做好劝解疏导工作和安抚工作。

4、局成立应急处置工作组，在信访工作领导小组的指导下，展开积极有效的重大紧急信访事项处置工作。

5、做好后勤保障工作。后勤保障组要合理配置应急处置紧急信访事项时的物资、车辆、经费等资源，确保处置工作顺利进行。

**第四篇：信访维稳工作制度（范文模版）**

水利局2024信访维稳工作

制度

一、组织领导

局成立以局党组书记、局长为组长的信访维稳工作领导小组负责全局信访工作的组织领导和日常工作。

二、指导思想和基本原则

1、指导思想：认真贯彻落实十八大和十八届三中全会精神，建立和健全畅通的信息渠道，广泛听局干部职工及社会各界人士的意见和要求，不断改进工作作风，提高信访工作效率，为局改革发展创造和谐向上的工作环境。

2、基本原则：认真执行党的政策、国家法律、法规； 实事求是，一切从实际出发；实行统一领导与分工负责 制相结合，解决实际问题与思想政治工作相结合。

三、目标责任

工作目标

1、处理好“初信初访”，力争“初信初访”办结率达100%。

2、保证处理来信、来访的时效和质量，信访按期结办率力争达100%，基本杜绝越级集体访和重复集体访。

3、及时办理和反馈上级机关、领导转交的信访事项，转办率达100％。

工作责任

1、实行信访工作领导责任制，局长负总责，分管领导负实责，谁主管谁负责。教育干部职工自觉遵守信访秩序，规范信访程序，依法信访；对信访人提出的问题，做到全部有理全部解决，部分有理部分解决，无理的做好解释稳控工作。

2、信访工作人员要秉公办事，不徇私情；遵守保密制度，不得泄露工作秘密，严禁将控告、检举材料和信访人要求保密及可能对信访人权益造成损害的内容泄露给被控告人、被检举人；不得丢失、隐匿和擅自销毁信访材料。

四、工作程序

来信办理

1、登记编号，填写有关登记表，并附信访原件报送有关领导阅批。

2、根据局领导批示及管理权限分级归口办理。

3、对事关局发展建设和职工关心的热点、难点问题的来信及领导批示和办理结果，视情况在适当范围内公开。

4、做好存档工作，按来信类别，整理后移交档案管理室存档。

来访接待

1、热情接待来访人员。

2、接待人员应认真听取来访人的陈述，了解来访目 的、要求及所反映问题的时间、地点和主要事实、证据 等，做好来访记录。

3、对不需要处理的一般问题，应说明理由或原因做好来访人的思想工作；应局各股室，或二级机构解决的问题，通知其接待处理。

4、需向领导汇报、请示的，应及时以口头或书面形式报有关领导审批办理。

5、对重要来访、突发性或重大集体上访，要通知相关领导接待。

6、做好存档工作，来访处理完毕，按来访类别整理相关材料移交档案管理室存档。

五、节假日期间信访事项的应急处置

1、坚持节假日值班制度。局节假日按规定做好值班安排，建立值班督查制度。明确值班人员的工作纪律和应履行的职责，设立值班室，公布值班电话号码，做好值班情况记录。

2、确保通讯联络信息畅通。节假日期间局带班领导及值班人员的手机保持24小时开机。门卫应保持24小时有人，确保随呼随应。

3、建立紧急报告制度。对本单位内出现的重大紧急信访事项，在一小时内向教育局或有关部门报告，并采取临时紧急防控措施，做好劝解疏导工作和安抚工作。

4、局成立应急处置工作组，在信访工作领导小组的指导下，展开积极有效的重大紧急信访事项处置工作。

5、做好后勤保障工作。后勤保障组要合理配置应急处置紧

急信访事项时的物资、车辆、经费等资源，确保处置工作顺利进行。

**第五篇：信访维稳工作制度**

大溪学校

信访维稳工作制度

信访维稳工作在各级人民政府领导下，在教育局主管部门指导下，根据“谁主管，谁负责，及时就地解决问题与思想疏导教育相结合的原则”，学校尽量把问题解决在萌芽之中。

一、组织机构

1、信访维稳工作领导小组

组长：江义兵

成员：滕国保王国兵吴亚飞

2、信访维稳资料归档

有来访接待工作记录（及时记入学校日志），有信访工作会议记录，有学习法律法规宣传资料。

二、学习宣传

组织教师开展政策法规的宣传学习，及时传达上级有关文件规定，每年不少于2次。

三、信访接待

1、定期或不定期的接待群众来访。

2、接待来访工作做记录，包括时间、信访人、接待人、信访内容、处理意见、领导批示及反馈意见等等。

3、做好上级函转来信查办，按规定限期办理完成。

4、按照信访工作方针，坚持做到对下级的信访事件在一周内调查答复，对家长、群众的来电、来访、来信三天内答复。

四、信访报告

1、重大信息、集体信访信息及时上报县教育局信访维稳工作联系人及办公室。

2、及时报送上级函转来信查办结果。

3、向教育局提供信息报道或调研报告。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找