

眼 视 光 学 院
温州医科大学 生物医学工程学院 党政综合办公室文件
附 属 眼 视 光 医 院

温医大眼视光党政办〔2021〕21号



温州医科大学眼视光学院（生物医学工程学院）、
附属眼视光医院关于印发信访工作管理办法的通知

各科室、部门：

现将《温州医科大学眼视光学院（生物医学工程学院）、附属眼视光医院信访工作管理办法》印发给你们，请遵照执行。

温州医科大学眼视光学院（生物医学工程学院）附属眼视光医院党政综合办公室

2021年12月17日



温州医科大学眼视光学院（生物医学工程学院）、附属眼视光医院信访工作管理办法

为保护信访人的合法权益，明确各部门（科室）信访工作职能，规范我院信访工作和信访行为，和谐医患、师生等各方面关系，参照国务院《信访条例》《浙江省信访条例》等有关规定，结合我院实际，特制定本办法。

一、信访定义

本规定所称信访，是指公民、法人或者其他组织，通过采用书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，向国家机关，上级主管部门及学院医院反映情况，提出意见、建议或者投诉请求，依法由学院、医院予以处理的活动。

二、信访处理

（一）来信办理

来信办理分为接收、交办、回复、存件。

1.来信接收：党政综合办公室负责接收各种来信，在收到各种来信后，应登记来信人的姓名、地址(联系电话)、收信时间、来信内容摘要等。

2.来信交办：党政综合办公室按照责任分工将信访人来信转交相关部门（科室）办理。其中行风建设服务等反馈至监察审计室，医疗投诉等反馈至医务处（门诊部）；感谢表扬等信函、锦旗由党政综合办公室一个季度统计一次反馈至医务处（门诊部）；

网络留言簿由医务处（门诊部）在信访人留言次日下班前转交相关部门、承办部门等办结，相关部门将办结情况反馈至医务处（门诊部），由医务处（门诊部）负责答复。

3.来信回复：党政综合办公室或相关部门（科室）应当自收到来信之日起 1-3 个工作日内，最迟不超过 7 个工作日答复来信人（电子邮件、院长信箱、每周至少接收一次），但来信人的姓名（名称）及地址不清、反映问题不清的除外。

4.来信存件：对来信人的姓名（名称）及地址不清、反映问题不清和一信多投的重复信件作存件处理，存件由党政综合办公室存放，保留两年后整理销毁。

（二）来访接待

1.信访人来访实行集中接待、归口处理。由党政综合办公室进行初筛，根据来访者反映的内容，通知相关部门（科室）接待处理，各部门（科室）必须及时安排人员到指定场所接待信访人来访。

2.接访人员要如实填写《眼视光学院（生物医学工程学院）、附属眼视光医院来信来访处理单》。填写反映的内容要简单明确。

3.接访人员接谈时要表明身份。

4.接待部门（科室）要严格按照国家的法律、法规、规章和有关卫生工作的方针政策答复问题。对能够解决或者答复的问题，应当及时给予解决或答复；对一时解决或答复不了的问题，应当

向来访人说明情况，做好解释工作；对不符合政策或来访人要求过高，不能解决的问题，要坚持原则明确态度。

三、督办与结案

（一）党政综合办公室负责信访事项督办和来信原件、办理结果等整理归档工作。

（二）凡由党政综合办公室交办的信访事项，有关部门（科室）应当在 1-3 个工作日，最迟不超过 7 个工作日办结并上报办理结果。对于重大、复杂信访事项不能按期办结的，应当说明理由，但最长不得超过 15 个工作日。

（三）符合以下标准之一的可以结案：

- 1.对信访人反映的问题已经核查清楚，依法作出妥善处理的。
- 2.信访人对处理结果表示满意或基本满意的。

四、其他事项

（一）对有可能存在闹事苗头、恐吓以及发生意外事件的信访事项，要按急件办理。办信人应及时向该部门（科室）负责人报告，重要情况要及时向分管领导报告。

（二）医疗投诉按照有关规定由医务处（门诊部）负责落实。

五、本办法自发布之日起开始实施，由党政综合办公室负责解释。未尽事宜参照《信访条例》《浙江省卫生厅信访管理办法（试行）》等有关规定实施，杭州院区参照执行。《温州医科大学眼视光学院、医院信访工作暂行规定》（温医大眼视光办〔2014〕3号）同时废止。

- 附件： 1.眼视光学院（生物医学工程学院）、附属眼视光医院
来信来访处理单
- 2.眼视光学院（生物医学工程学院）、附属眼视光医院
来信来访登记表

附件 1

眼视光学院（生物医学工程学院）、附属 眼视光医院来信来访处理单

编号：_____

年 月 日

信访人		性别		年龄	
联系地址				联系电话	
信访形式					
反映主要内容：					
经手人签字：_____					
年 月 日					
党政综合办公室交办意见：					
负责人签字：_____					
年 月 日					
承办部门（科室）办理结果：					
负责人签字：_____					
年 月 日					
备注：					

附件 2

眼视光学院（生物医学工程学院）、附属眼视光医院来信来访登记表

编号	信访人	信访时间	信访形式	地址(联系电话)	反映主要问题	处理部门	处理结果

