学院办公室办理机关效能投诉事项工作流程

一、受理范围­­­

负责受理师生对学院各处室、系部违反机关效能建设有关规定的投诉。具体包括：

1.违反政策规定以及对党委、行政的决策部署执行不力，影响政令畅通的；

2.工作作风粗暴，违反群众工作纪律，造成不良影响的；

3.工作纪律松弛，擅自离岗，使师生不能及时办理有关事项，造成不良后果的；

4.办事拖拉、推诿扯皮、工作效率低下，损害师生利益的；

5.不作为、乱作为，或利用工作职权“吃、拿、卡、要“的；

6.违反相关程序和规定，影响办事公开、公平、公正的；

7.其他违反学院作风和工作纪律的行为。

投诉人对上述违反机关效能建设规定的行为，可以通过来访、来函、来电、网络等形式进行投诉，可以实名投诉或匿名投诉，也可以委托他人投诉。

二、投诉事项的办理

（一）处理

1.按照职责权限，在5个工作日内将效能问题投诉事项转交有关处室系部、或由学院效能办（学院效能投诉中心）直接办理。

2.有关系部处室应当在收到转办函之是起30日内办结所承办的效能投诉，并将办理情况书面反馈给学院效能办（学院效能投诉中心）。属实名投诉的，承办部门原则上应向投诉人当面答复。因情况复杂无法按期办结的，要说明理由，并可申请延期办结，延期时限不得超过30日。

3.学院效能办（学院效能投诉中心）可以根据有关规定和实际情况，对转交有关系部、处室办理的投诉事项提出相应的和时限等具体要求，并跟踪督办。

4.投诉问题属实的，被投诉系部处室应当采取措施积极整改；投诉问题不属实的，被投诉单位要进行解释说明。

（二）复查

投诉人对投诉事项办理结果不满意的，可以自收到书面答复之是起30日内，向学院纪检部门提出复查申请。受理部门应在30日内作出复查意见，并书面答复投诉人。

（三）复核

投诉人对复查结果不满意的，可以自收到复查意见之日起30日内，向学院纪检部门申请复核。受理处室系部应在30日内作出复核意见，并书面答复投诉人。

三、责任追究

学院效能办（学院效能投诉中心）可以对下级机关效能投诉机构的工作检查、指导，审核承办处室系部的反馈意见。各级机关效能投诉机构在对效能投诉事项办理以及审核、回访过程中，发现相关单位和人员不履行或不正确履行职责，造成不良后果的，依照有关规定，对责任单位和责任人提出问责处理意见；情节严重的，移送有关部门依纪依法追究责任。

附后：闽北职业技术学院机关效能投诉事项“路线图”