

# 昭通市正道中学文件

昭正道通〔2025〕6号

## 昭通市正道中学 关于印发《昭通市正道中学校长信箱管理办法》 的通知

各部门、学部、年级、全体师生：

为进一步加强学校民主管理，畅通校领导与师生员工的沟通渠道，及时解决师生员工反映的问题，充分发挥校长信箱在学校管理中的积极作用，结合工作实际，制定《昭通市正道中学校长信箱管理办法》，现在印发给你们，请严格遵照执行。



抄报：董事长、执行校长

主送：学校各职能部门、学部、年级，各单位。

昭通市正道中学办公室

2025年5月25日印发

# 昭通市正道中学校长信箱管理办法

## 第一章 总则

**第一条** 为进一步加强学校民主管理，畅通校领导与师生员工的沟通渠道，及时解决师生员工反映的问题，充分发挥校长信箱在学校管理中的积极作用，特制定本办法。

**第二条** 本办法所称校长信箱，是指学校在校园网站（浏览器搜索昭通市正道中学或网址 <http://www.zdeduw.com/> 进入学校官网，选择校长信箱进行投诉）和进行邮件投诉（[zdzxbgs2015@163.com](mailto:zdzxbgs2015@163.com)）设立的供师生员工、校友及关心学校发展的社会各界人士向校长反映情况、提出意见和建议的网络平台。

**第三条** 校长信箱工作遵循“实事求是、及时高效、分级负责、归口办理”的原则，做到件件有回音，事事有着落。

**第四条** 校长信箱完全保护个人信息，可匿名投诉，若来信人需要得到回复，请在投诉处备注来信人的任一联系方式（邮箱、电话等），有个人信息的投诉者，校长信箱管理部门禁止将个人信息泄露给被投诉、举报部门（学部、年级）、单位、个人及无关人员。处理结果由校办回复将以邮件或者电话形式进行回复。

## 第二章 来信事项

### 第五条 受理范围

1.对学校改革、发展、建设、管理等方面的意见和建议。

2.关系师生员工切身利益，如教学安排、生活保障、奖助评优等问题。

3.对学校各部门及其全体教职员工作作作风、服务态度、工作效率等方面的投诉。

4.其他需要学校研究解决的问题。

#### **第六条 不予受理事项**

1.已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的事项。

2.属于学术不端、违纪违法等已有明确处理程序和渠道的事项。

3.对已经受理或正在办理过程中的事项，在规定办理期限内以同一事实和理由重复提出的。

4.内容不完整、表述不清、无具体诉求，或含有不文明、攻击性语言的信件。

5.与学校工作无关的广告、推销等内容。

### **第三章 日常管理**

**第七条 管理部门：**校长信箱由校办负责日常管理，设立专人担任信箱管理员，负责信件的收集、整理、转办、督办和回复等工作。

**第八条 来信审核：**信箱管理员每日定时查看校长信箱，对收到的来信进行审核。对于符合受理范围的信件，填写《昭通市正道中学校长信箱来信登记表》，明确来信人信息、来信内容、

拟办意见等；对于不符合受理范围的信件，在1个工作日内通过邮件或系统回复告知来信人不予受理的原因。

**第九条 信件转办：**根据来信内容和拟办意见，信箱管理员在2个工作日内将信件转至相关职能部门（学部、年级）或单位办理，事件处理部门（学部、年级）须在规定时间内向校办反馈《昭通市正道中学校长信箱来信办理情况报告》。涉及多个部门的问题，明确牵头部门和协办部门。

**第十条 办理时限：**一般情况下，承办部门应在收到信件后5个工作日内完成办理并回复来信人；情况复杂的，经分管校领导批准，可适当延长办理期限，但最长不超过10个工作日，并向来信人说明延期理由。

**第十一条 回复要求：**承办部门的回复应针对来信人的诉求，内容具体、条理清晰、语言规范，做到有理有据。回复内容经部门负责人审核后，报送至校办，由校办通过邮件或者电话形式反馈给来信人。

#### **第四章 监督与评价**

**第十二条 督办机制：**校办负责对校长信箱来信办理情况进行全程跟踪督办。对于办理进度缓慢或未按时完成办理的部门，及时进行催办，并记录在案。

**第十三条 评价反馈：**来信人可对承办部门的办理结果进行评价。校办定期收集整理来信人的评价意见，对于不满意的办理结果，要求承办部门重新办理或作出进一步解释说明。

**第十四条 定期通报：**校办每月对校长信箱来信及办理情况进行汇总分析，形成书面报告，报校领导审阅，并在一定范围内进行通报，促进工作改进。

## **第五章 工作纪律**

**第十五条 保密要求：**校长信箱工作人员及承办部门要严格遵守保密制度，不得泄露来信人的个人信息和信件内容，特别是涉及检举、揭发等敏感信息。

**第十六条 责任追究：**对于在校长信箱工作中敷衍塞责、推诿扯皮、故意拖延或因工作失职造成不良影响的部门和个人，按照学校相关规定进行问责处理。

## **第六章 附则**

**第十七条 投诉邮箱：**zdzxbgs2015@163.com，通讯地址：云南省昭通市昭阳区水平社区昭通市正道中学合一楼四楼行政办公室。

**第十八条** 本办法由校办负责解释。

**第十九条** 本办法自发布之日起施行。此前有关校长信箱管理的规定与本办法不一致的，以本办法为准。

附：

- 1.昭通市正道中学校长信箱来信登记表
- 2.xx 部门（学部、年级）关于“昭通市正道中学校长信箱来信”办理情况报告

注意事项：请勿将此办理单及来信个人信息泄露给被投诉、举报部门（学部、年级）、单位、个人及无关人员！

## 昭通市正道中学校长信箱来信登记表

|      |                                                              |    |                                                            |                                                                                       |            |
|------|--------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 编号   | YNZTZD20250506000001                                         |    | 受理时间                                                       | 年 月 日 时 分                                                                             |            |
| 姓名   |                                                              | 性别 |                                                            | 联系电话                                                                                  |            |
| 邮箱   |                                                              |    | 反映方式                                                       | <input type="checkbox"/> 网站信箱 <input type="checkbox"/> 邮箱 <input type="checkbox"/> 来电 |            |
| 案件类型 | <input type="checkbox"/> 普通件<br><input type="checkbox"/> 特殊件 | 类别 | <input type="checkbox"/> 投诉<br><input type="checkbox"/> 建议 | 事件发生地                                                                                 | 昭通市昭阳区     |
| 办理天数 | 10 工作日                                                       |    | 办结时限                                                       |                                                                                       | 年 月 日 时 分  |
| 承办部门 |                                                              |    |                                                            |                                                                                       |            |
| 反映内容 |                                                              |    |                                                            |                                                                                       |            |
| 办理结果 |                                                              |    |                                                            |                                                                                       |            |
| 拟办意见 | 转交办人                                                         |    | 转交时间                                                       |                                                                                       | 拟办意见       |
|      |                                                              |    | 年 月 日                                                      |                                                                                       | 请在规定时间内反馈。 |
|      | 校办                                                           |    |                                                            |                                                                                       |            |
| 满意度  | 类型                                                           |    |                                                            | 满意情况                                                                                  |            |
|      |                                                              |    |                                                            |                                                                                       |            |

- 1.普通件：指一般性的信访事项，涉及日常生活中的问题或建议。
- 2.特殊件：涉及重大、紧急或需要特别处理的事项，如涉及重大政策调整、重大事件等。
- 3.处理结果由各部门、学部、年级报送至校办，由校办以电话、邮件等方式反馈给来信人。

# **xx 部门（学部、年级）**

## **关于“昭通市正道中学校长信箱来信”办理情况报告**

**昭通市正道中学行政办公室：**

“昭通市正道中学校长信箱来信受理单”（受理编号：xxx）已收悉，xx 部门（学部、年级）高度重视来电反映的意见及建议，收到函件我部第一时间安排专人对反映内容进行自查，现将函件办理情况报告如下：

### **一、群众反映问题提要**

### **二、关于群众反映问题的回复**

xxx

xxxx 年 xx 月 xx 日