附件3

信访工作流程图

**不予受理**

**上级单位转送交办信访事项**

**信访人来信、来电、来访**

**阅读来信:接听电话、接待来访并做好记录**

**阅读来件**

**根据《信访工作条例》分析信访事项**

**决定受理**

**登记信访事项、填写来信来访处理笺**

**报信访办分管负责人签批拟办意见**

**重大信访事项请示学院领导批示**

**转相关部门处理**

**相关部门在规定期限内将办理情况和答复意见报送信访办**

**相关部门在规定期限内将办理结果直接答复信访人，填写办理单并将落实情况反馈到信访办**

**重大信访事项办理结果报请分管院领导审定**

**答复信访人**

**案卷归档**