

广东技术师范学院信访工作实施办法

（文号：广师院〔2016〕418号，施行时间：2016年10月10日。）

第一章 总则

第一条 为了保持学校与师生员工的密切联系，保护信访人的合法权益，维护学校信访秩序，使信访工作制度化、规范化和法制化，全面推进依法治校，根据国务院《信访条例》、教育部《教育信访工作规定》和《广东省信访条例》，结合学校实际情况，制定本办法。

本办法适用于学校及各单位信访工作和信访人。

第二条 本办法所称的信访，是指师生员工、法人和其他个人、组织等信访人，通过书信、电子邮件、传真、电话、短信、走访等形式，向学校及各单位反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，依法由学校及各单位处理的活动。

本办法所称的信访人，是指采用第二条规定的形式，向学校及各单位提出建议、意见或者投诉请求的公民、法人或者其他组织。

第三条 学校信访工作在学校党委、行政的统一领导下，坚持以下工作原则，引导信访人依照规定程序向有关单位提出，努力将问题和矛盾解决在基层。

- （一）归口管理、分级负责，谁主管、谁负责；
- （二）诉访分离、分类处理；
- （三）依法、及时、就地解决问题与预防疏导教育相结合的原则；
- （四）公平、公正、公开、有序、便民。

第四条 学校设立信访工作办公室，主要职责：

- （一）贯彻落实上级关于信访工作的有关精神；
- （二）受理、交办、转送信访人向学校提出的信访事项，协调处理重大、疑难信访事项；
- （三）承办上级和学校领导交由处理的信访事项；
- （四）开展调查研究，分析学校信访情况，上报学校信访信息，建立健全学校信访工作制度；
- （五）指导、督查各单位的信访工作。

第五条 校内各单位的信访工作职责：

- （一）畅通本单位信访渠道，解决本单位职责范围内的信访事项；

（二）采纳信访人提出的合理建议或意见，接受群众监督，从源头上预防导致信访事项的矛盾和纠纷；

（三）完成学校交办的信访工作。

第六条 各单位的主要负责人是信访工作的第一责任人，应当及时阅批重要来信、接待重要来访、听取信访工作汇报，研究解决信访工作中的突出问题。

第二章 信访事项的提出和受理

第七条 信访人采用书信、电子邮件、传真等书面形式提出信访事项的，应当载明信访人的姓名（名称）、地址、联系方式和请求、事实、理由等。各单位对采用口头形式提出的投诉请求，应当记录信访人的姓名（名称）、地址、联系方式和请求、事实、理由等。

如果信访人确需采用走访形式提出信访事项的，应当到指定的接待场所提出。多人采用走访形式提出共同的信访事项的，应当推选代表，代表人数不得超过5人。走访人的住宿、往返路费等费用自理。

第八条 对依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的投诉请求，应当明确告知信访人依照规定程序向有关机关提出。

第九条 信访人对下列信访事项，可以依法通过适当形式向学校及有权作出处理决定的学校内各单位提出：

- （一）对学校及校内各单位工作提出投诉请求或建议、意见；
- （二）对教职员工的建议、意见；
- （三）对教职员工职务行为的投诉；
- （四）应由学校受理的其它信访事项。

第十条 属于下列情况的信访事项，不予受理，且应告知信访人并严明情况：

- （一）依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等途径解决的；
- （二）已经受理或者正在办理，信访人在规定办理期限内重复提出同一信访事项的；
- （三）已经办理终结，仍然以同一事实和理由重复信访的；
- （四）按规定不属于学校信访职责范围内的其他事项。

第十一条 对违法、违纪问题的举报，接访单位或接访人应当告知信访人可以向纪检监察部门举报。

对应当由学校师生员工申诉处理和调解委员会受理的事项，接访单位或接访人

应当告知信访人可以向师生员工申诉处理和调解委员会申诉。

第三章 信访事项的办理和督办

第十二条 接访单位应当对信访事项做好登记。能够当场确定是否受理的，要当场向信访人出具信访事项受理通知书或信访事项不予受理告知书；不能当场答复是否受理的，应当自收到信访事项之日起 15 日内以书面方式或信访人提供的其他联系方式告知信访人是否受理。对于不能受理的信访事项，应当向信访人说明不予受理的理由。信访人的姓名、联系方式等信息不清的除外。

第十三条 对信访人提出的信访事项，诉求事实清楚，属于本单位职责范围内的，应当及时办理，并答复信访人；重要信访事项经分管领导签发后，书面答复信访人；对信访事项事实不清的，应当听取信访人陈述事实和理由；需要进一步核实有关情况的，应当向其他组织和人员进行调查。对于诉求事由合理但缺乏法律法规或其他有关依据的，应当向信访人解释清楚；对于诉求缺乏事实根据或者诉求不符合法律法规或者其他有关规定的，不予受理，但要向信访人解释清楚。

第十四条 信访事项应当自受理之日起 60 日内办结；情况复杂的，经本单位负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并告知信访人延期理由。法律法规另有规定的，从其规定。

第十五条 如果直接向学校各单位提出信访事项，信访人对各单位作出的信访事项答复意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内请求学校信访工作办公室进行复查。复查应当提出书面申请，说明不同意答复意见的理由及相应政策依据，并提出要求。学校信访工作办公室收到复查请求之日起 30 日内提出复查意见，并予以书面答复。

如果直接向学校提出信访事项，并对学校答复不满意的，自收到书面答复之日起 30 日内向上级主管部门提出复查申请。

第十六条 信访人对复查意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内向复查部门的上级部门请求复核。

复核意见是处理该信访事项的终结意见。信访人对复核意见不服，仍然以同一事实和理由提出信访请求的，各单位不再受理。

第十七条 信访工作办公室发现各单位有下列情形之一的，应当督促办理：

- （一）无正当理由未按规定期限办结信访事项的；
- （二）未按规定反馈信访事项办理结果的；

(三) 未按规定程序办理信访事项的;

(四) 办理信访事项简单粗暴、推诿扯皮、敷衍塞责、拖延或不履行应当履行信访工作职责的;

(五) 不执行上级提出的信访处理意见的;

(六) 其他需要督办的情形。

第十八条 各单位收到领导批示件后,应当认真办理,处理意见由本部门负责人审阅、签发后,按有关规定及时上报学校信访工作办公室和答复信访人。

第十九条 各单位对信访人反映的有关政策性问题,应当及时向有关部门报告,并提出完善政策、解决问题的建议;对于有可能造成学校、社会重大影响的紧急信访事项,应当及时向上级部门和领导报告,并积极协助做好工作;向学校及时报送信访事项的处理结果,及时做好信访总结工作。

第四章 信访渠道与方式

第二十条 各单位应当进一步畅通网络信访渠道,为信访人反映情况、提出建议意见、投诉请求、查询有关信息及办理结果提供便利条件。

“书记信箱(电子邮箱)”、“校长信箱(电子邮箱)”是学校党委、行政联系师生员工的重要渠道,学校党委办公室、学校办公室应当加强“书记信箱(电子邮箱)”、“校长信箱(电子邮箱)”的管理工作,及时处理信访来函,完善网络信访制度。

第二十一条 学校设立每周校领导接待日制度。信访人可以通过学校办公室或学校党委办公室进行预约登记,由每周接待日值班学校领导进行接访,或由学校办公室或学校党委办公室视情况,根据学校领导的分工,安排时间进行专门接访。

第二十二条 对师生员工反映较集中的信访事项,各单位应当及时召开座谈会,当面听取师生员工的意见和建议。

学校领导及各单位负责人应当经常深入基层,了解情况,听取意见,及时召开现场办公会,协调解决与师生员工切身利益相关的问题。

第二十三条 对于重大、复杂、疑难的信访事项,制定涉及师生员工切身利益的有关政策,以及涉及个人重大问题的事项可以举行听证会。听证会遵循公开、公正的原则,根据需要确定参加人员,通过质询、辩论、评议、合议等一系列方式,查明事实,分清责任,提出意见。

第五章 信访秩序与工作纪律

第二十四条 信访人应当遵循以下规定,不得影响学校正常教学、科研、办公

和生活秩序

- (一) 遵守国家法律法规和学校规章制度；
- (二) 如实反映情况，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人；
- (三) 不得围堵、冲击办公场所；
- (四) 不得拦截有关人员、车辆及堵塞道路；
- (五) 不得损害接待场所的公私财物；
- (六) 不得纠缠、侮辱、殴打、威胁接待人员；
- (七) 不得携带危险品、爆炸品和管制器械进入接待场所；
- (八) 不得在公共场所或者公共道路上静坐、列队行进、呼喊口号、派发传单、拉挂横幅、张贴标语等；
- (九) 不得煽动、串联、胁迫、利诱、幕后操纵他人信访或者以信访为名借机敛财等；
- (十) 不得实施其他影响学校正常秩序的行为。

第二十五条 信访人若违反第二十四条规定，由信访接待单位给予劝阻、批评或者教育。经劝阻、批评或者教育无效的，由学校保卫部门将信访人带离现场，或者报请公安机关协助处理；对违反《中华人民共和国治安管理处罚条例》或构成犯罪的，由保卫部门移交公安机关依法处理。

第二十六条 各单位办理信访事项，不得推诿、敷衍、拖延；对重大、紧急信访事项和信访信息不得瞒报、谎报、缓报。

第二十七条 信访工作部门及其工作人员不得将信访人的检举、揭发材料及有关情况透露或者转给被检举、揭发的人员或者单位。

第二十八条 任何组织和个人不得刁难、歧视、打击报复信访人。

第二十九条 任何单位和信访工作人员不得徇私舞弊、接受馈赠或者索取、收受贿赂。

第三十条 各单位要依照规定保管信访材料，不得丢失、篡改、隐匿或者擅自销毁信访材料。

第三十一条 信访工作人员与信访事项或者信访人有直接利害关系的，应当回避。

第三十二条 工作人员在处理信访事项过程中有下列情形之一的，责令改正；造成严重后果的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依照学校有关规定给予处分；构成犯罪的，移送司法机关依法追究刑事责任。

- （一）对属于其法定职权范围的信访事项不予受理的；
- （二）对应当登记、转送、转交而未按规定登记、转送、转交的；
- （三）推诿、敷衍、拖延信访事项办理，未在法定期限内办结信访事项或者答复、告知信访人的；
- （四）对重大、紧急信访突出问题应当到现场处置而未到现场处置或者处置不当的；
- （五）对事实清楚，请求事由符合法律、法规或者其他有关规定的事项未予支持的；
- （六）应当履行督查、督办职责而未履行的；
- （七）违反保密制度，泄露工作秘密、信访人要求保密的信息或者将有关投诉材料、投诉人信息擅自透露或者转交给被投诉对象的；
- （八）瞒报、谎报、缓报，或者授意他人瞒报、谎报、缓报重大、紧急信访事项和信访信息，丢失、篡改、隐匿、擅自销毁信访材料或者虚报信访工作情况和统计数据的；
- （九）无正当理由拒不执行信访处理意见或者工作作风粗暴，激化矛盾，引发群体性事件并造成较大社会影响的；
- （十）干预、阻挠信访人合法的信访活动，限制、变相限制信访人人身自由，或者打击报复信访人的；
- （十一）法律、法规规定的其他情形。

第三十三条 学校将信访工作绩效纳入考核内容。信访人反映的情况和建议，对学校改革、发展、稳定起到积极作用的，学校将给予激励。

第六章 附 则

第三十四条 本规定由学校信访工作办公室负责解释。

第三十五条 本规定自颁布之日起实施。学校于 2007 年 9 月

1 日印发的《广东技术师范学院信访工作规定》（广师院〔2007〕326 号）同时废止。