

青岛理工大学文件

青理工校发〔2020〕15号

青岛理工大学 关于印发《青岛理工大学信访工作 实施细则（试行）》的通知

各职能部门、教学院部、直属单位、临沂校区：

为保障学校师生员工的合法权益，规范信访行为，维护信访秩序，有效化解信访积案和历史遗留信访问题，确保学校改革发展稳定大局，经学校研究同意，现将《青岛理工大学信访工作实施细则（试行）》印发给你们，请认真贯彻落实。

青岛理工大学

2020年7月24日

青岛理工大学信访工作实施细则（试行）

第一章 总则

第一条 为保障学校师生员工的合法权益，正确处理群众来信来访，规范信访行为，维护信访秩序，从源头预防和减少信访问题发生，有效化解信访积案和历史遗留信访问题，确保学校改革发展稳定大局，根据国家《信访条例》（国务院令 第 431 号）、国家信访局《信访事项网上办理工作规程（试行）》和教育部《教育信访工作规定（2007 年修订）》（教办[2007]6 号）等政策法规，结合学校实际制定本细则。

第二条 本规定所称信访，是指学校教职员工、学生、家长或其他组织和个人通过网络信访平台、书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式向学校反映情况，提出建议、意见或投诉请求，按学校职权范围应由学校处理的活动。

第三条 学校信访工作坚持“分级负责、归口办理，谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合”的原则，努力实现“解源头、减存量、控增量、补短板、防风险”的目标，将矛盾化解在萌芽状态，把信访问题解决在基层。

第四条 学校各部门、各单位要高度重视信访工作，畅通信访渠道，倾听群众的意见、建议和要求，接受群众的监督，将信访工作列入重要议事日程，定期研究信访工作，分析信访形势、研究解决工作中的重要问题。

第五条 学校主要领导是信访工作的第一责任人，对学校信访工作负总责，其他学校领导对分管工作领域的信访事项负责，学校领导班子成员根据分工实行“一岗双责”，积极化解职权范围内的信访问题，形成协调有序、运转顺畅、高效为民的信访工作领导体制。学校各部门、各单位的党政主要负责人是本部门、本单位信访工作的第一责任人，应及时处理工作中的信访事项，并持续跟踪处理信访积案和历史遗留信访问题。

第六条 学校各级领导应当阅批群众来信，根据职责分工接待群众来访，认真听取群众诉求；在坚持接访的同时，综合运用带案下访、专题接访、主动约访等方式方法，主动包案化解信访积案，直接处理重大疑难信访问题。

第二章 信访人

第七条 信访人，是指采用本细则第二条所列方式向学校反映情况，提出意见、建议或者投诉请求的教职工、学生、其他与学校有关的单位和人员。

第八条 信访人采取走访形式向学校提出意见、建议或投诉、请求的，应当到学校或相关单位指定的接待场所提出，并按照“逐级信访、分级受理、分工负责”的原则进行。

第九条 多人反映共同意愿和要求的，一般应当采取书面方式提出；需要采取走访形式的，应当推选代表提出，代表人数一般不超过5人。

第十条 信访人应当如实反映情况，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。

第十一条 信访人应在法律允许的范围内进行正当的信访活动，不得损害国家、集体和其他公民的合法权益，不得有影响、干扰教学、工作秩序及侵害他人合法权益的行为。信访人在信访过程中违反法律、法规，或者违反治安管理规定，扰乱正常教学、办公秩序，经劝阻、批评或者教育无效的，由公安机关依法采取必要的现场处置措施、给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第三章 信访工作机构及职责

第十二条 校长办公室是学校信访工作协调机构，在主管信访工作校领导的领导下统筹负责学校信访工作协调与开展。

第十三条 校长办公室信访工作的职责

（一）贯彻执行上级有关信访工作的政策规定，围绕学校中心工作，开展信访工作，为学校改革、发展和稳定大局服务；

（二）负责上级机关转办、领导批办交办的以及信访人提出的学校有权受理的信访事项协调处置；

（三）对信访人不服信访处理结果的事项进行复查，指导校内各部门、各单位开展信访工作；

（四）负责督促检查批办交办、转办到校内有关部门、单位的信访事项的处理情况；

(五) 研究、分析学校信访工作的情况和问题，开展信访调研，撰写信访工作动态，向校领导反映信访信息，并提出解决问题的建议；

(六) 定期汇总并在全校范围内通报信访案（信）件办理情况；

(七) 负责学校信访信息统计、上报等工作；

(八) 协调管理学校信访工作帮办代办员队伍，做好工作培训，帮助协调办理帮办代办信访事项；

(九) 负责对学校各部门、各单位的信访工作进行考核。

第十四条 学校各部门、各单位信访工作的职责

(一) 负责本部门、本单位的信访工作开展，建立信访工作制度，保证信访工作顺利进行；

(二) 负责承办学校交办、领导批办的以及信访人提出的属本部门、本单位职责范围内的信访事项；

(三) 负责协助办理本部门、本单位职工或所辖相关人员信访事项的处置和办理；

(四) 负责按时向学校报送有关交办、批办的信访事项的办理情况；

(五) 负责及时向学校报送重大、紧急或突发信访事项和信访信息，并在职责范围内依法、及时采取措施，防止不良影响的产生、扩大；

(六) 研究、分析本部门、本单位信访工作的情况和问题，开展调查研究，及时向学校提出完善制度和改进工作的建议。

第十五条 学校保卫部门负责全校的安全工作，应积极配合有关单位处理突发性的信访事件和集体访事件，对于可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，要配合学校有关部门依法及时采取有效措施，加强与公安部门的联系，防止不良影响的产生、扩大以及恶性事件的发生。

第十六条 学校党委宣传部门负责做好舆情监控，对涉及信访诉求的舆情信息及时通报处置，防止产生不良社会影响。

第十七条 学校实行校领导接待日制度。按照校领导的工作分工，定期接待师生来访，相关职能部门负责人根据需要陪同参加接访。

第十八条 学校各部门、各单位指定一名负责人分管本部门、本单位信访工作。信访工作负责人一般由分管办公室工作的领导兼任。

第十九条 学校按照青岛市信访工作相关政策推行信访事项帮办代办制度，信访人可以通过签订帮办代办委托书的方式，委托学校信访工作帮办代办员办理相关信访事项。

第二十条 学校各部门、各单位指定一人作为本部门、本单位信访工作帮办代办员，为有信访帮办代办需求的本部门、本单位职工提供服务，离退休人员的信访帮办代办工作由离退休处负

责。任何单位和个人不得以任何形式和理由收取代办费或其它费用。

第四章 信访工作程序

第二十一条 校长办公室和各部门、各单位接收信访事项后应登记编号，及时送交本部门、单位信访工作负责人阅示。可以当即决定的，应当当即告知信访人；情况简单适用简易办理的信访事项，应当在收到之日起3个工作日内决定是否受理；不适用简易办理的，应当自收到之日起15日内出具告知书，告知信访人是否予以受理（信访人的姓名、名称、住址不清的除外）。

第二十二条 校长办公室受理信访事项后，按以下分类进行处理。

对属学校职责范围应由学校处理的信访事项，登记后根据分管校领导的批示向相关单位交办、转办。

对涉及面广、复杂的信访事项，报学校相关领导，由校长办公室协调，召开信访联席会议，研究处理。

对已经或者应当依法通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的信访事项，将不予受理，但须告知信访人按照法律、行政法规规定的程序向有关机关提出。

第二十三条 各部门、各单位受理信访事项后，根据信访事项的内容、本部门、本单位的职责分别按以下方式办理：

(一) 信访事项或处理权限属于本部门、本单位的应由单位信访负责人提出处理意见。单位信访负责人无法处理的应报本部门、本单位党政主要负责人，集体讨论决定处理意见；

(二) 信访事项涉及下属部门或其工作人员的，可以送交有权处理的下属部门办理，并要求其在指定办理期限内反馈结果，提交办结报告；

(三) 如信访事项处理权限不属本级或本部门、本单位的，应经分管领导批准，将处置建议按程序提报学校研究决策后，在规定办理期限内予以答复处置；

(四) 如信访事项处理权限涉及学校多个部门单位的，经分管领导批准，登记后转送校长办公室协调处置，或告知信访人向有处理权限的部门或单位提出。

第二十四条 学校各部门、各单位应秉公办事、实事求是，及时妥善处理信访事项。已经调查核实的信访事项，应书面答复信访人：

(一) 请求事实清楚，符合法律、法规、规章或者文件规定的，应尽快办理；

(二) 请求事由合理但缺乏法律、法规、规章或者文件依据的，应当对信访人做好解释工作；

(三) 请求缺乏事实根据或者不符合法律、法规、规章或者文件规定的，不予支持，向信访人说明情况。

需学校答复信访人的，由承办单位拟出书面答复意见后由校长办公室予以答复；由受理信访事项的部门、单位直接予以答复的，书面答复意见须抄送校长办公室。

第二十五条 学校各部门、各单位办理信访事项，必要时可以要求信访人说明情况。需要进一步核实有关情况的，可以向其他组织和人员询问核实。

第二十六条 对校长办公室交办、转办的信访事项，应该在规定时间内办结；各部门、各单位直接受理的信访事项，可以当即答复的应当即出具处理意见，情况简单适用于简易办理程序的应当于10日内办结，情况复杂的应当自出具受理告知书之日起60天内办结。特殊情况下，可以申请适当延长办理期限，但延长期限不得超过30天，延长期限的须事先向校长办公室和信访人书面说明情况。

第二十七条 信访人对学校相关部门、单位的处理结果不认可的，可以自收到答复之日起30日内向校长办公室提出书面复查申请。学校自收到复查申请之日起30天内提出复查意见，并书面答复信访人。信访人对复查意见不认可的，可依照有关法律、行政法规规定的程序向上级机关提出复核请求。信访人对复核意见不服，仍然以同一事实和理由提出投诉请求的，各部门、单位和学校均不再受理。

第二十八条 除上级信访部门转办、领导批办的信访事项以外，对已经受理并给出明确答复的信访事项，不再重复受理；对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，学校不予受理。

第二十九条 信访事项办理情况纳入学校督办体系，由校长办公室负责学校信访事项的督办。

第三十条 督办采取网络督办、电话督办、约谈督办、书面督办、实地督办等方式进行。

对督办的信访事项，承办单位自收到《信访督办单》之日起，3日内以书面形式反馈办理情况，由本部门、本单位主要负责人审核，签署意见并加盖部门公章。

第五章 信访工作纪律

第三十一条 对信访工作人员的要求

（一）要恪尽职守，秉公办事，不得以任何理由借工作之便谋取私利；

（二）要严格遵守信访工作纪律，增强保密意识，不得将检举、揭发、投诉材料及有关情况私自透露或转送给被检举、揭发、控告的人员和单位；

（三）要严格登记手续，认真审阅来信，不得丢失或私毁信件；处理来件结果要及时回复，不得推诿、敷衍、拖延；

（四）要切实做好初信、初访工作，提高信访事项的一次性办结率，力求把问题解决在初发阶段，解决在基层；

（五）遇到无理取闹，影响正常工作秩序的来访人员，应耐心劝导，做好规范其信访行为、维护学校信访秩序的教育引导工作；对有可能出现的重大群体性上访苗头，要及早建立处理应急工作预案，快速、妥善处理；

（六）对已处理完毕的信访事项，要及时立案存档，存档材料要齐全。

第三十二条 对因信访事项处置遗留问题造成的信访人直接到校信访情况，信访事项承办单位的负责人及信访负责人要第一时间到场处理、答复情况。

第三十三条 学校各部门、各单位办理信访事项的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。

第三十四条 任何组织和个人不准打击报复信访人。

第六章 工作考核与责任追究

第三十五条 学校实行信访工作通报制度，对各部门、单位的信访工作情况定期通报。

第三十六条 信访工作的考核以定期检查和年度考核两种方式进行。考核内容包括：日常工作安排及开展情况、重大信访事项应急处理情况、信访积案化解情况等。信访工作考核由校长办公室牵头负责。

第三十七条 信访工作情况及考核结果纳入二级单位目标管理年度考核，作为中层领导班子和领导干部年度综合考评、干部选拔任用、集体及个人评比表彰奖惩的参考依据。

第三十八条 学校对不履行信访工作职责，造成不良影响和严重后果的相关部门、单位及人员进行问责追责。

第三十九条 对违反本细则，有下列情形之一的，给予责任人谈话诫勉、责令检查、通报批评或建议组织处理。

（一）对信访事项不认真研究处理，推诿、敷衍、拖延的；

（二）因措施不利、处理不当或不能按规定时间及时处理答复而引起信访人多次重复访、集体访，甚至越级上访，给学校造成不良后果的；

（三）对重大信访苗头问题协调疏导或调查处理不及时、不认真，造成不良影响和后果的；

（四）对发生的重大事件不及时报告，贻误处理时机的；

（五）对上级交办的案件、主要信访件，无故不能按时办结上报或不说明未报原因而造成严重影响和后果的。

第四十条 对信访人反映的信访事项隐瞒不报、压制不办的；在处理信访事项过程中歧视、刁难、压制、泄密，对信访人造成不良后果的；信访中以权谋私、行为不廉洁、处理不公正，造成不良影响的；视情节轻重，给予责任人组织处理及党纪政纪处分。

第七章 附则

第四十一条 具有法人资格的学校二级单位及其内设机构的信访工作参照本细则执行。

第四十二条 本细则自公布之日起施行，由校长办公室负责解释。

第四十三条 学校以往制定的信访工作制度，凡与本细则有冲突的，以本细则为准；与上级信访主管部门规定、要求有冲突的，以上级要求为准。

青岛理工大学校长办公室

2020年7月28日印发
