

中共黄山学院委员会办公室文件

党办字〔2022〕3号



关于印发《黄山学院信访工作 暂行办法》的通知

各学院、部门：

《黄山学院信访工作暂行办法》经学校研究通过，现印发给你们，请遵照执行。

特此通知

附件：黄山学院信访工作暂行办法

中共黄山学院委员会办公室

黄山学院办公室

2022年3月10日



黄山学院信访工作暂行办法

第一章 总 则

第一条 为了妥善处理师生及校外人员来信来访，保护信访人的合法权益，规范学校信访工作，依据《中华人民共和国信访条例》、教育部《教育信访工作办法》《安徽省信访条例》等信访工作法律法规和有关政策，根据《黄山学院章程》，并结合学校实际，制定本办法。

第二条 本细则所称信访，是指信访人（本校教职工、学生、家长或其他组织和个人）采用书信、电话、电子邮件、传真、走访等形式，向学校和各二级单位反映情况，提出建议、意见或投诉请求，按规定和职权范围需要由学校处理的工作。

第三条 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。学校各单位应当做到科学决策，民主决策，依法履行职责，努力将信访问题解决在基层，把矛盾化解在萌芽状态。

第四条 学校设立校领导接待日，由学校领导接待来访师生员工，倾听群众意见和建议，处理群众反映集中、涉及面广或者各二级单位处理难度大的信访事项。

第二章 信访工作任务

第五条 校办公室是学校信访工作的归口管理部门，负责协调处理全校信访工作。学校办公室的信访工作职责是：

（一）贯彻执行党和国家、上级部门、地方政府及学校信访工作方针政策和决策部署，向信访人宣传信访工作的有关法律、法规和政策等；

（二）负责办理信访人向学校反映情况和意见的书信、电话、电子邮件、传真、函件，接待信访人的来访；

（三）组织好校领导的接访安排，做好接访记录，并向参与接访的校领导报告信访动态和处理结果；

（四）接受上级信访部门的工作指导，报告涉及学校安全稳定的信访动态及信访排查信息；承办上级部门交办的信访事项并及时上报相关情况、材料；

（五）协调全校信访工作，向各单位交办工作职责范围内的信访事项，跟踪、督办、审核已受理的各类信访事项；

（六）综合分析来信来访中带有倾向性、苗头性、政策性的问题，对重大信访事项进行调查研究，及时向学校领导和相关单位提出完善政策与改进工作的建议；

（七）及时处理突发事件和群体性上访，向学校领导及上级主管部门报告重大、紧急信访事项；

（八）做好与信访工作相关的其它工作。

第六条 学校办公室应选派政治坚定、纪律严明、办事公道、作风优良、熟悉政策法规、具有丰富群众工作经验的人员从事信访工作。学校要从政治上、工作上和生活上关心信访工

作人员,积极提供学习和培训的机会,改善信访工作办公条件,合理设置信访接待场所,配备安全保护设施。

第七条 各二级单位是信访工作的基层单位,负责处理职责范围内的信访事项。各单位党政主要负责人为本单位信访工作第一责任人。各单位的信访工作职责是:

(一)贯彻落实信访工作相关法律法规和学校有关规定,建立健全本单位信访工作责任制;

(二)公开并畅通向本单位反映情况、提出意见、建议或投诉请求的信访渠道;

(三)及时处理本单位职权范围内、通过信访渠道收到的意见、建议或投诉请求等,做好告知和答复工作,妥善解决问题、就地化解矛盾;

(四)及时受理学校领导、学校办公室交办的信访事项,答复信访人;提交涉及多部门信访事项、由学校办公室统一答复的回复意见;做好上级单位(部门)转办信访事项的调查、处理和汇报工作;

(五)做好本单位信访材料的整理和归档;研究分析信访、被投诉等情况,总结和改进管理工作存在的不足;

(六)做好信访矛盾纠纷的定期排查、及时化解工作,并及时将排查结果上报学校办公室;

(七)本单位信访人走访学校时,应根据学校办公室要求

和通知及时派人赶到现场做解释和疏导工作；

（八）做好与本单位信访工作相关的其它工作。

第三章 信访受理范围

第八条 属于下列情况的信访事项，应当予以受理：

（一）对学校各级组织及其工作人员的职务行为提出的意见、建议和要求；

（二）对关于教育方针、政策、制度、法规及学校规定的咨询；

（三）其他按照有关法规规定属于学校信访部门应当受理的事项。

第九条 属于下列情况的信访事项，不予受理，但应当告知信访人并说明情况：

（一）各级人民代表大会及其常务委员会、人民法院、人民检察院、人民政府、监察委员会职权范围内的事项；

（二）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；

（三）已经受理或正在办理，信访人在规定的期限内再提出的同一事项；

（四）教职工对涉及本人的处理不服，应当按照教职工申诉处理有关制度办法提出申诉的事项；

（五）在校学生对学校作出的涉及本人权益的处理或处分

决定有异议，应当按照有关制度办法提出申诉的事项；

（六）涉及检举控告党组织、党员、干部以及监察对象违纪违法问题的信访事项，举报人应当向学校纪检监察部门提出；

（七）其他按照相关规定不属于学校信访工作职责范围内的事项。

第四章 信访处理程序

第十条 信访事项的办理，应当坚持接待、登记、处理、转办、催办、回复等基本工作程序。

（一）接待。对信访来信应当及时拆封查阅，并保持邮票、邮戳、邮编、地址及信内材料完整；对信访电话要耐心热情地接听，并做好记录；对走访者要热情接待，文明交谈，不得以生硬、冷淡、应付的态度对待。对情绪激动的走访者，要平复情绪，做好沟通。

（二）登记。对来信、来函、来电、传真、电子邮件等，要在《黄山学院群众来信（来访）事项处理单》（见附件）上进行登记、编号，填写的主要内容包括信访人姓名、性别、单位、反映的主要问题、信访时间、联系方式等。对匿名信件视情况区别对待，凡有具体线索、情节，具有可查性的，应当处理；无具体线索、情节的，可以登记存查，不予处理。

（三）处理。对有明确规定、能够直接答复的问题，应及

时复信或当场答复信访人，并将复信或答复情况做好记录和存档；对无法直接答复或需转有关单位处理的，由学校办公室提出意见，报送有关校领导阅批，再按批示办理。

（四）转办。对应由各单位直接处理的信访事项，要及时将材料转到有关单位处理。各接转单位应按要求调查、处理，并将办理结果报学校办公室。

（五）催办。对学校领导批转有关单位处理、接待的来信来访，学校办公室要及时督查催办，同时向学校领导汇报有关情况。

（六）回复。学校办公室或各单位应及时将来信来访的处理结果回复信访人。一般性信访事项由承办单位向信访人直接回复。重大疑难的信访事项由学校办公室与有关单位共同研究后向信访人回复。上级部门交办的信访事项，由承办单位提出办理的初步意见，学校办公室统一回复。

第十一条 为了解切实解决当事人来信来访问题，实行信访工作领导包案制和领导接待日制度，每位校领导必须在思想上高度重视，工作中认真落实。含下列内容的来信（来访）应报校领导阅批：

1. 对学校改革、发展建设等方面的重要建议和设想；
2. 带有普遍性、倾向性和苗头性的重大问题；
3. 国内外知名人士的重要来信；

4. 反映推诿、敷衍、拖延不办重大事项的来信；
5. 历史遗留问题；
6. 其他需要校领导批阅的信件。

第十二条 对不予受理的信访事项应自收到信访事项之日起十五日内告知信访人不予受理的理由。对已经受理的事项，一般应在受理之日起 60 日内办结。情况复杂或在节假日期间的信访事项，经信访部门负责人批准，可适当延长办理期限，但延长时间不得超过 30 日。对上级部门交办的信访事项，应当在要求办结的期限内就办理结果给予明确答复。

第十三条 信访人对学校作出的信访事项处理意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内，向信访事项归属的上级机关提出书面复查申请。

第十四条 与信访人或信访事项有直接利害关系的各单位负责人和信访工作人员，应当回避。信访工作人员的回避，由学校办公室或各单位负责人决定；学校办公室或各单位负责人的回避，由学校分管领导决定。

第十五条 信访事项处理完毕后，信访工作人员要及时做好信访材料的归档、存档工作。

第五章 信访秩序

第十六条 信访人提出信访事项，一般应当采取书信、电子邮件、传真等书面形式。信访人提出投诉请求的，还应当载

明信访人的姓名（名称）、住址、联系电话和请求、事实、理由。

信访人提出信访事项，应当客观真实，对其所提供材料内容的真实性负责，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。

第十七条 信访人采用走访形式向学校提出意见、建议或投诉请求时，应到信访接待室或其他指定的接待场所提出，并遵守校园管理规定，按照分级受理的原则逐级进行。反映问题完毕后，应按要求尽快离开接待场所。

第十八条 多人向学校提出共同意见、建议或投诉请求的，一般应当采用书信、电子邮件或电话等形式提出；采用走访形式提出共同信访事项的，应推选代表，代表人数不得超过 5 人。信访活动产生的食宿、路费等费用由信访人自理。

第十九条 信访人应当遵守法律、法规，自觉维护社会公共秩序和信访秩序，不得损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权利，不得有下列行为：

（一）在学校机关、教学、科研场所及公共场所内非法聚集，围堵、冲击学校机关、教学、科研场所，损坏公私财物，拦截公务车辆，或者堵塞、阻断交通的；

（二）携带危险物品、管制器具的；

（三）侮辱、殴打、威胁信访接待人员，或者非法限制他人人身自由的；

（四）在信访接待场所滞留、滋事，或者将生活不能自理的人弃留在信访接待场所的；

（五）煽动、串联、胁迫、以财物诱使、幕后操纵他人信访或者以信访为名借机敛财的；

（六）扰乱公共秩序，妨害国家和公共安全等其他行为。

第二十条 在隔离治疗期间的传染病人需要走访的，应当委托其亲属或者他人代为反映。

第二十一条 信访人违反本细则第十六、十七、十八、十九、二十条进行走访的，工作人员应当对其进行劝阻、批评和教育。信访人在学校教学、科研、办公以及其他重要场所滞留，影响正常工作秩序的，学校保卫部门应及时采取有效措施予以制止；对违反治安管理法律法规的，学校保卫部门应报告公安机关，依法处置。

第六章 奖惩措施

第二十二条 对于在信访工作中表现优秀的单位和工作人员，学校应当给予表彰和奖励。对于单位负责人或信访工作人员不履行或者未能正确履行职责，导致信访问题产生，造成严重后果的；丢失、隐匿或者擅自销毁信访人材料的；泄露机密，将控告、检举材料转给或者透露给被控告人、被检举人的；徇私舞弊，索贿受贿及其它违法乱纪的，学校将视情节轻重，给予批评教育或党纪、政务处分。涉嫌违法犯罪的，移送司法机

关处理。

第二十三条 教职工违反信访有关法律、法规、管理规定参与信访活动，且不听劝阻产生不良影响的，学校将视情节予以责任追究。

第七章 附则

第二十四条 本办法自公布之日起施行。

第二十五条 本办法由学校办公室负责解释。