

西安明德理工学院文件

校办字〔2023〕29号

西安明德理工学院信访工作管理办法

第一章 总则

第一条 为妥善处理师生群众来信来访，保护师生和信访人的合法权益，维护信访秩序，促进管理工作，依据《国务院信访条例》《教育部教育信访工作办法》等规定，结合学校实际，制定本办法。

第二条 本办法所称信访，是指全校师生员工、学生家长、其他个人等采用书信、电话、传真、走访、电子邮件等形式，向学校反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，依法由学校或校内有关单位负责处理的活动。

采用前款规定的形式进行信访活动的公民、法人或者其他组织，称信访人；采用前款规定形式向学校反映的情况，提出的建

议、意见或者投诉请求，依法由学校或校内有关单位负责处理的事项，称信访事项。

第三条 学校信访工作遵循下列原则：

（一）归口管理，分级负责，谁主管、谁负责。

（二）依法、及时、就地解决问题与疏导教育、帮扶救助相结合。

（三）以师生员工为中心，把开展工作的过程作为践行党的群众路线、做好群众工作的过程，着力从源头上预防和减少信访问题发生。

第四条 学校各单位要主动作为，加强源头治理，科学、民主决策，依法履行职责，建立健全矛盾纠纷源头预防、排查和化解机制，开展重大决策社会稳定风险评估，努力将矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。

第五条 信访人依法进行信访受法律保护，学校任何组织和个人不得打击报复。

第六条 本办法适用于学校各单位办理信访事项。

第二章 信访工作机构及职责

第七条 建立健全协调有序、运转顺畅、高效为民的信访工作领导小组机制，成立信访工作领导小组。

组 长：校长、党委书记

常务副组长：分管信访工作校领导

副组长：其他校领导

成员：各单位党政负责人

负责统筹全校信访工作，校长和党委书记是信访工作第一责任人，对信访工作负总责，其他校领导对其分管业务范围内的信访工作负主要领导责任。

学校信访工作领导小组下设办公室（以下简称“信访办”），设在学校办公室，负责学校信访的综合协调和日常来信来访的接待处理工作，指定专人代表学校受理信访事项、接待信访人。

第八条 各单位党政负责人直接负责本单位信访工作，同时要确定一名信访协调员负责处理涉及本单位的来信来函、接待来访工作。

第九条 学校信访办公室工作职责：

（一）公开、更新信访工作机构的通信地址、电子邮箱、投诉电话、信访接待的时间和地点、查询信访事项处理进展和结果等相关信息。

（二）协调全校信访工作，登记、受理需由学校处理的信访事项，协调处理涉及多部门的信访事项。

（三）指导、督促、检查校内有关单位受理属于本单位职责范围的信访事项。

（四）负责校长、书记信箱的管理，及时处理或转发相关邮

件。

(五) 负责陕西省信访信息系统信访件的处理工作，保持信访渠道畅通。

(六) 负责陕西 12345 政务服务便民热线平台信访件的处理工作。

(七) 贯彻执行各级信访工作方针政策，向信访人宣传有关法律法规和政策等。

(八) 接受上级信访部门的工作指导，承办上级部门交办的信访事项并及时上报相关情况、材料。

(九) 做好与信访工作相关的其它工作。

第十条 信访工作人员、信访协调员职责：

(一) 学习、贯彻党的路线、方针、政策和国家法律法规。

(二) 做好信访日常接待、登记整理、定期督查和信访答复工作。

(三) 做好校长、书记信箱、陕西省信访信息系统、陕西 12345 政务服务便民热线平台信访件处理工作，保持信访渠道畅通。

(四) 做好信访材料的搜集、整理工作。

(五) 及时落实上级领导交办的与信访工作相关的指示和有关会议、文件精神。

第三章 信访事项的提出和受理

第十一条 信访人可采用书信、电话、传真、电子邮件等形式，向学校反映情况，提出建议、意见或投诉请求。

第十二条 信访人采用走访形式提出意见、建议或投诉请求的，应到学校信访办公室提出。多人反映共同意见、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；需要采用走访形式的，应当推选代表，代表人数原则上不超过 5 人。代表应当如实向其所代表的信访人转达学校的处理或者答复意见。

第十三条 信访人对其主张的事由及请求，应当提供相应证据材料，如实反映情况，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。信访人应当遵守国家法律法规和《信访条例》等，自觉维护社会公共秩序和信访秩序，不得影响学校正常的教育教学、行政管理秩序，不得损坏接待场所的公私财物，不得纠缠、侮辱、殴打、威胁接待人员等。

第十四条 群众来访接待处理：

（一）登记来访情况。信访工作人员应热情接待来访人员，登记来访人数，信访人姓名、联系方式、所属单位、人员身份、请求、事实和理由等基本信息，并填写《西安明德理工学院信访登记表》。

（二）听信访人陈述。认真了解并分类记录来访人员所反映的问题，共包含几个问题，属于什么性质的问题等。

（三）答复受理范围。根据信访人反映问题明确信访人的诉求应该归哪些部门解决。

（四）根据情况处理信访问题。对于来访人员所反映的事项能当面解决的要予以当面解决；不能当面解决的要耐心说明理由，填写《西安明德理工学院信访事项处理通知单》后进行处理。

第四章 信访事项的办理

第十五条 学校信访办公室及其工作人员办理信访事项，应当恪尽职守、秉公办事，查明事实、分清责任，宣传法治、教育疏导，及时妥善处理，维护好群众合法权益，不得推诿、敷衍、拖延。对信访人提出的有利于改进工作的建议、意见，信访办公室负责认真研究论证并积极采纳。对信访人提出的检举、揭发事项，不得将信访人的检举、揭发材料以及有关情况透露或者转给被检举、揭发的人员或者单位。

第十六条 信访办收到信访事项后，对于不属于学校职责范围的，应当自收到信访事项之日起15日内，采用邮件、电话、口头等方式通知信访人，并告知向有权处理的部门提出，无法联系除外。

第十七条 对于属于学校职责范围的，信访办负责信访事项的首问工作。对于群众来信来访，信访办应统一进行登记、编号、记录信访人姓名、联系方式等信息，填写《西安明德理工学

院信访登记表》。涉及多个单位的信访事项，由信访办确定牵头承办单位。牵头承办单位负责汇总相关单位提出的答复意见，并形成答复意见单。相关单位应积极配合，按时限要求提出书面意见送至牵头单位。

第十八条 信访事项的办理期限：

信访事项不能当场答复是否受理的，应当自收到信访事项之日起 15 日内书面告知信访人。

各受理单位对职责范围内的信访事项应尽早办结。一般信访事项，应自受理之日起 30 日内办结，并将办理结果报告分管校领导、信访办；情况复杂的疑难信访事项说明情况后可适当延长办理期限，但延长期限一般不超过 60 日。60 日内仍难以办结的，经学校主要领导批准，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。

上级部门转交学校处理的信访事项，应按照上级部门规定的时间和要求进行办理。

第十九条 信访事项的复查复核：

信访人对处理结果不服的，可自收到书面答复之日起 30 日内向信访办提出书面复查申请，逾期提出复查申请的，视为自行放弃申请复查的权利，原处理意见即为信访终结意见。信访人对复查复核意见不服，仍以同一事实和理由提出投诉请求的，学校信访工作部门不再受理。

第二十条 信访材料的归档：

信访事项办结后要及时整理，形成台账，归档备查。

第五章 信访事项督查督办

第二十一条 有下列情形之一的，信访办依照《信访条例》和国家信访局有关规定督查督办。

（一）无正当理由未按规定办理期限办结信访事项的。

（二）办理信访事项推诿、敷衍的。

（三）未按规定反馈信访事项办理结果，或未按规定程序办理信访事项的。

（四）对校领导相关处理意见执行不力的。

（五）由上级部门转办且明确要求限期办结的。

（六）其他需要督查督办的信访事项。

第二十二条 对因工作不力引发群众重复来访、越级走访的，学校予以通报批评；情节严重或造成严重后果的，学校将视情况严肃追究相关单位及工作人员责任。

第六章 附则

第二十三条 校属各单位可参照本办法，建立健全本单位信访工作机制，畅通信访渠道，妥善处理各类信访事项。

第二十四条 本办法未尽事宜参照上级信访相关规定处理，

法律法规中另有规定的按其规定执行。

第二十五条 本办法自印发之日起执行，由学校信访办负责解释。

- 附件：1. 西安明德理工学院信访登记表
2. 西安明德理工学院信访事项处理通知单



附件 1

西安明德理工学院信访登记表

编号:

信访人姓名		人员身份		所在单位		联系方式	
陪访人姓名				来访时间			
问题摘要							
拟办意见 (接待或处理情况)							
领导批示							
备注							

接待人(签字):

信访人(签字):

附件 2

西安明德理工学院信访事项处理通知单

西安明德理工学院	
信访事项处理通知单	
(存根)	
编号: _____	
信访人: _____	(男/女) _____岁
单位或住址: _____	
信访事由: _____	
信访时间: _____	
转交何部门办理: _____	
承办人: _____	
审批人: _____	
填发时间: _____	

西安明德理工学院	
信访事项处理通知单	
编号: _____	
_____:	
根据《西安明德理工学院信访工作管理办法》，现将信访人_____反映_____的信访事项转交你部门办理（附第_____号《西安明德理工学院信访登记表》复印件及有关信访材料），请在____日内办结，并将结果回复信访办公室。	
年 月 日	

