

广东创新科技职业学院

广创职院〔2022〕77号

广东创新科技职业学院信访工作管理规定

第一章 总 则

第一条 为加强和规范我校信访工作,提高工作质量和效率,保障信访人的合法权益,维护学校正常的信访秩序,使信访工作有章可循、规范有序,根据国务院《信访工作条例》,结合学校信访工作的实际情况,制定本规定。

第二条 本办法适用于学校及所属内设机构各部、处(室)、馆,各学院接受并办理的校内外来信来访工作。

第三条 本办法所指的信访工作,是指校内师生以及在学校有关的单位和人员采用书信、电子邮件、传真、电话、走访、网络等形式,向学校或上级主管部门反映情况,提出意见、建议和要求或举报违纪违法行为,依法由学校及相关单位处理的工作和事项。

第四条 信访工作是党密切联系群众的优良传统和作风的具体体现,是听取广大师生员工和人民群众批评、意见和建议的窗口,是改进工作作风、促进勤政廉政的重要渠道,是维护学校稳定、促进学校和谐发展的一项重要工作,各级领导都要高度重视信访工作。

第五条 信访工作在校党委、行政的领导下，坚持为学校工作大局服务、为学校发展建设服务、为广大师生员工服务的原则，坚持分级负责、归口办理，谁主管、谁负责的原则，坚持依法依规、及时就地解决问题与疏导教育相结合的原则。

第六条 学校各单位应当科学、民主决策，依法依规履行职责，从源头上预防导致信访事项的矛盾和纠纷。

第七条 对于涉外或可能造成不良社会影响的重大、紧急信访信息和信访事项，各单位应当在职权范围内依法采取措施，果断处理，防止不良影响的发生和扩大。

第二章 信访工作的管理体系

第八条 学校设立信访工作领导小组，统一领导全校信访工作，并研究处理复杂信访问题。领导小组组长由校长、党委书记担任，副组长由分管校长办公室校领导担任，成员由校长办公室、党委办公室、教务处、学生处、人事处、财务部、招生就业办、继续教育学院、保卫处、后勤管理中心、二级学院等相关单位负责人组成。领导小组下设信访工作办公室，办公室设在校长办公室（简称“信访办”）。

第九条 学校信访工作实行三级信访制度。学校为信访一级单位，本办法第八条所列相关职能部门为信访二级单位，各二级学院为信访三级单位。信访管辖坚持“逐级上访、分级受理”的原则，强化基层单位信访工作责任，坚持做到能在基层解决的矛盾不上交学校，能二级学院解决的问题不上

报职能部门，能由职能单位解决的问题不上报学校领导，努力将矛盾、问题解决在基层。

第十条 校长办公室和纪委分别代表学校作为校一级接待单位，其中校长办公室负责综合类信访件的接收处理协调和批转工作，纪委负责检控类信访件的接收处理工作。根据有关规定，纪委只受理对党员及领导干部违法违纪行为的举报，党员及领导干部对组织处理不服的申诉，以及广大师生员工及社会群众对学校党风廉政建设的意见和建议。

第十一条 学校信访办负责归口管理学校信访工作，其主要职责是：

(一) 根据来访事项涉及的业务范围确定承办单位，协调接待办理事宜；

(二) 健全公开透明的诉求表达和办理方式，重视师生来访来信，尤其是首次来访来信的受理；

(三) 研究处理涉及 2 个以上职能单位的信访请求，对交办信访事项的处理情况进行检查、督促、催办；

(四) 协调化解基层单位信访，将信访事件消除在萌芽初发时期；

(五) 受理上级信访部门及领导交办的信访事项。

第十二条 学校各职能部门、二级学院负责承办本部门（学院）职责范围内的信访事项，其主要职责是：

(一) 承办校领导批转和信访办转办的信访事项，及时安排人员接待来访人，认真听取诉求；

(二) 代拟答复意见单，并在规定时间内送达信访办；

(三)做好师生思想疏导与矛盾排查工作,提高从源头上预防和化解矛盾纠纷的能力;

(四)与其他相关单位相互配合,建立信访排查、调解、处理联动机制,及时化解矛盾纠纷;

(五)负责本部门(学院)信访材料的整理留存。

第十三条 根据职能分工,由信访办指定承办信访事项的部门(学院)为信访责任单位,信访责任单位负责人即为信访工作联络人,负责做好本单位信访工作,负责承办学校转、交办的信访事项,并按时向学校报送有关转、交办的信访事项的办理情况。

第十四条 信访工作坚持首信首访责任制,谁主管、谁接访,谁负责落实反馈,尽量不让信访人为同一信访请求再次来信来访。

第十五条 信访工作人员应当根据各自职责和有关规定,按照诉求合理的解决问题到位、诉求无理的思想教育到位、生活困难的帮扶救助到位、行为违法的依法处理的要求,依法按政策及时就地解决群众合法合理诉求,维护正常信访秩序。

第十六条 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。

第十七条 对信访工作人员玩忽职守,滥用职权,给工作造成损失的;丢失、隐匿或者擅自销毁信访人材料的;泄露国家机密和工作机密,将控告、检举材料转给或者透露给被控告人、被检举人的;徇私舞弊及其它违法乱纪的,视情

节轻重，给予批评教育或者党政纪处分；构成犯罪的，移交司法机关处理。

第三章 信访工作的基本程序

第十八条 学校应当向社会公布网络信访渠道、通信地址、咨询投诉电话、信访接待的时间和地点、查询信访事项处理进展以及结果的方式等相关事项。

第十九条 信访办应当阅办群众来信和网上信访、定期接待群众来访，化解群众反映强烈的突出问题。

第二十条 信访人采用走访形式提出信访事项的，由信访办根据信访事项指派承办责任部门及其分管校领导到指定的接待场所接待。多人采用走访形式提出共同的信访事项的，应当推选代表，代表一般包括：信访事项责任部门及其分管校领导、学校新闻发言人及其助理、信访办、安全管理中心及相关人员。

第二十一条 任何单位和个人不得打击、报复信访人。

第二十二条 信访事项的办理一般经过受理、办理及回复等程序；信访人不服处理结果的，可以申请复查。

第二十三条 信访办收到信访事项后，对与不属于学校职责范围的，应当自收到信访事项起2日内《出具信访事项不予受理告知单》，或采用邮件、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。

第二十四条 信访工作人员对已经受理的信访事项，应认真填写信访办理单，经有关领导签批处理意见后，将信访

材料（含信封等）附在信访办理单后进行编号登记，视情况分别作出如下处理：

（一）信访事项属于本单位职权范围内的，由该单位直接办理；

（二）信访事项属于学校其他职能部门管辖的事宜，由校长办公室转呈校领导阅示或直接批转对口的职能部门阅处；

（三）信访事项属于学校两个或两个以上单位管辖的，由校长办公室组织相关单位共同处理，或由一个单位牵头、其他相关单位配合处理；

（四）对于反映有关学校改革、发展和稳定的重大问题及建议，或几个单位较难协调处理的问题等，校长办公室呈报有关校领导阅示，并负责将校领导的批示意见及时批转有关单位处理。

第二十五条 对上级机关交办的信访事项，办理单位应当在办理期限内办结；上级机关没有注明办理期限的，应当自收到之日起 30 日内办结，情况复杂的，报主管校领导批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 50 日，并要上报上级有关部门陈述延期理由。

第二十六条 学校各单位直接受理的信访事项应当自受理之日起 15 日内办结；情况复杂的，报部门和单位负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并要告知信访人延期理由。

第二十七条 信访工作务必做到“件件有回音”，及时将信访事项的处理意见和结果以书面或口头形式回复给信访

人,其中书面文书的送达途径包括当面送交、邮寄、传真、电子邮件等。对于上级机关或领导交办的信访事项,应该及时向上级机关或领导报告办理结果。

第二十八条 对信访事项经调查核实,应当依照有关法律、法规、规章及其他有关规定,分别作出以下回复:

(一)请求事项事实清楚,符合法律、法规、规章或者其他有关规定的,应予以支持;

(二)请求事由合理但缺乏法律依据的,应对信访人做好说明解释工作;

(三)请求缺乏事实根据或者不符合法律、法规、规章或者其他有关规定的,不予支持。

第二十九条 信访人对学校各单位做出的信访事项处理决定,原则上应当遵守执行。对处理决定不服的,可以自得到答复之日起 30 日内请求原办理单位或校长办公室复查。原办理单位应当自收到复查请求之日起 15 日内提出复查意见。经复查,若信访事项处理决定正确,就不再重新处理,但应当对信访人做好疏导教育工作。

第四章 责任追究

第三十条 因履行职责不当引发信访事项的,或隐瞒、缓报重大紧急信访事项和信访信息,造成严重后果的,给予负有直接责任的主管人员和其他直接责任人员纪律处分。

第三十一条 信访部门若对收到的信访事项未按本规定办理,或在信访事项办理过程中弄虚作假的,将责令改正;造成严重后果的,给予有直接责任的主管人员和其他直接责

任人员纪律处分。

第三十二条 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，或对信访人打击报复的，给予批评教育；情节严重的，给予纪律处分。

第三十三条 对捏造歪曲事实、诬告陷害他人的，给予批评教育；情节严重的，提请公安机关依法处理。

第五章 附 则

第三十四条 本办法由校长办公室、纪委负责解释。

第三十五条 本办法自发文之日起施行。

广东创新科技职业学院

2022年10月28日