

# 福建理工大学信访工作实施办法

## 第一章 总则

**第一条** 为妥善处理来信来访，保障信访人合法权益，维护信访秩序，根据中共中央、国务院《信访工作条例》和教育部《教育信访工作规定》等有关文件规定，结合学校实际，制订本实施办法。

**第二条** 本实施办法所称信访，是指学校教职员工、退休人员、学生及其家长、校外组织或个人以书信、电子邮件、传真、电话、上访等方式，向学校或上级部门反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，按照规定和职权范围需要由学校或学校有关职能部门处理的活动。

采用上述规定的形式反映情况，提出建议、意见或投诉请求的师生员工及其他组织或个人，称信访人；采用上述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，依法由学校处理的事项，称学校信访事项。

**第三条** 学校信访工作遵循以下原则：

- （一）分级负责、归口管理，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）诉讼、仲裁、行政复议等与信访分离，依法分类处理；
- （四）以人民为中心，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** 学校落实信访工作责任制度，学校党政主要负责人是学校信访工作的主要责任人，分管校领导具体负责，其他校领导根据分工实行“一岗双责”，对分管工作领域的信访事项负责。各部门、各单位的党政主要负责人是本部门、单位信访工作的第一责任人，应及时处理本部门、单位工作中的信访事项。

**第五条** 学校把信访工作作为党的群众工作的重要平台，坚持校领导接待日制度，在定点接访的同时，与专题接访、深入联系二级单位（部门）调研等方式结合起来，听取师生、群众意愿，及时化解矛盾。可以通过政府购买服务、提供办公场所等形式，发挥好律师、心理咨询师、专家、学者和社会组织的积极作用，促进疑难复杂信访事项办理；可以组织党代表、人大代表、政协委员、有声望的社会人士等共同参与解决和化解信访突出问题。

## **第二章 信访工作机构和人员**

**第六条** 学校设立信访工作办公室（挂靠党委办公室·校长办公室）作为校级信访工作机构，负责督办落实信访事项，在学校党委和行政的统一领导下，协调、指导和监督全校的信访工作。其主要履行下列职责：

（一）登记信访事项，向二级接待单位（部门）转送、交办信访事项；

(二) 指导、督促、检查二级接待单位(部门)受理职责范围的信访事项;

(三) 协调处理重大、疑难、复杂信访事项;

(四) 研究、分析教育信访情况,开展调查研究和信访风险研判,及时向学校提出完善政策或者改进工作的建议;

(五) 督促检查信访事项的处理,总结交流信访工作经验;

(六) 按要求向有关部门报送信访工作情况和分析报告,定期在校内公布有关内容。

#### **第七条 学校各部门(单位)信访工作职责**

(一) 执行学校信访工作制度和规范,落实信访工作主体责任。

(二) 公开并畅通向本部门(单位)反映情况、提出意见、建议或投诉请求的信息渠道。

(三) 及时处理本部门(单位)职权范围内、通过本部门(单位)信息渠道收到的意见、建议或投诉请求等,做好告知和答复,妥善解决问题、就地化解矛盾,避免其发展为信访问题,减少学校初次信访事项。

(四) 及时受理校领导、学校信访工作办公室交办的信访事项,答复信访人;涉及跨多部门信访事项,由主要业务部门(单位)汇总意见后进行答复;完成上级单位转办信访事项的调查、汇报等基础材料。

(五) 研究本部门(单位)信访、被投诉等情况,分析

原因，总结不足，避免矛盾和问题的产生，争取在源头上解决问题。

（六）对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，在职权范围内依法采取措施，果断处置，同时按所涉及的问题立即报告分管校领导，并报学校信访工作办公室。

（七）信访人走访学校时，涉访部门应及时派人赶到现场，配合做解释和疏导工作。

（八）做好本部门信访材料的整理归档及其它相关工作。

**第八条** 要选用政治坚定、业务精通、作风优良，具有相应法律知识、政策水平和群众工作经验的人员从事信访工作，把信访工作作为发现培养锻炼干部的重要平台。要强化信访工作人员培训，增强信访干部队伍活力，提高信访干部做好师生工作、解决信访突出问题的能力。

**第九条** 要完善信访渠道，公开信访电子信箱、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的方式等相关信息。

### **第三章 信访事项的提出和受理**

**第十条** 信访人向学校提出信访事项，一般应当采用书信、网络、传真等书面形式。信访人提出投诉请求的，还应当写明信访人的姓名（名称）、联系方式、住址和请求、事实、理由。

**第十一条** 信访人采用走访形式提出信访事项，应当根据安排到学校指定的接待场所提出；如需向学校领导反映问题

的，应当按校领导接待日管理办法，提前预约登记。多人采用走访形式提出共同信访事项的，应当推选代表，代表人数不得超过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。

**第十二条** 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。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，信访人应当依照法定程序向有关机关提出。

**第十三条** 信访人在信访过程中应当遵守法律、法规，不得扰乱学校的工作秩序，不得围堵、冲击办公场所和拦截公务车辆，不得损害接待场所公私财物，不得纠缠、侮辱、殴打、威胁接待人员，不得占据接待场所和携带危险品、爆炸品、限制器械进入接待场所，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。信访人反映问题完毕后，应按要求尽快离开接待场所。

**第十四条** 信访人不听劝阻，干扰和影响学校正常秩序的，学校武装部·保卫部可依法依规采取有效措施予以制止；对违反治安管理法律、行政规定的，由学校武装部·保卫部报告公安机关依法处置。

**第十五条** 学校信访各级接待单位（部门）收到信访事项后，能够当场答复是否受理的，应当当场答复；不能当场答复的，应当自收到信访事项之日起15日内告知信访人。但信访人的姓名（名称）、电话等联系信息不清的除外。

**第十六条** 有以下情形之一的，不予（再）受理：

1. 不属于学校职责范围的；
2. 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；
3. 同一信访事项已经受理或者正在办理，在办理时限内再次提出的；
4. 无正当理由超过规定期限未申请复查（复核）的；
5. 已经省级人民政府复查复核机构审核认定办结，或已经复核终结备案并录入国家信访信息系统的；
6. 其他不予（再）受理的情形。

同一信访事项不予（再）受理告知书只出具一次。对不属于学校职权范围内的信访事项，应当告知信访人向有权处理的机关提出。

#### **第四章 信访事项的办理和督办**

**第十七条** 信访事项按照“阅信（接待）、登记、处理、回复”的步骤，在规定时间内办理。

（一）阅信（接待）。收到师生、群众来访、来信、来电，要及时认真阅读，正确理解和掌握信访人意图、要求及反映的情况；热情接待来访人员，态度和蔼、以礼相待。

（二）登记。对来信、来函、来电、传真、电子邮件等，应当客观真实、准确规范登记信访事项，包括信访人基本情况、反映事项概况、受理办理过程等相关要素。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。根据来信所反映问题的性质，及时、妥善处理或转办、交办。一般性的群众来信，由信访工作办公室直接转有关职能部门办理；重要来信转呈校领导阅处后，交办相关职能部门办理。对应由二级接待单位（部门）直接处理的信访事项，各接转单位（部门）应根据信访事项的重要和紧急程度，及时向本单位（部门）分管校领导汇报，在分管校领导的指导下认真调查、妥善处理信访事项。信访事项处理流程示意图见附件。

（四）回复。各接转单位（部门）应及时将属于职责范围内来信来访的处理结果（主要负责人审核签字或盖章）报送学校信访工作办公室，安排回复。对久拖不决、涉及面广、群众反映强烈、社会关注度高的重大疑难信访突出问题，由学校信访工作办公室会同有关职能部门、单位共同研究，提出回复意见。

**第十八条** 学校信访工作人员在办理信访事项时应当恪尽职守、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，维护好师生合法权益，不得推诿、敷衍、拖延。

**第十九条** 对信访人提出的有利于改进工作的建议、意见，应当认真研究论证并积极采纳，必要时可组织调查研究和约见信访人听取情况。

**第二十条** 对信访人反映的学校各级党组织、党员违反党

的纪律和监察对象职务违法、职务犯罪的检举控告事项，应当按照纪检监察工作相关规定和干部管理权限处理。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、揭发的人员或单位（部门）。

**第二十一条** 信访件的回复按照“件件有着落、事事有回音”的原则，信访事项应当自受理之日起在 15 日内办结，情况复杂的时限可适当延长，延长期不得超过 30 日；对学校信访办转办、交办的信访事项，各二级单位、部门应当自收到之日起在 10 日内办结，情况复杂的时限可适当延长，延长期不得超过 20 日。

对于有特殊原因处理难度较大或涉及多部门、单位需要共同协调解决的，经主管校领导批准，可适当延长办理时间，办理时间总计不得超过 60 日。对历史遗留问题等极特殊信访的回复，或在假期中提出投诉请求的信访回复，在 60 日内仍未办结，且根据情况确需延长办理期限的，经主管校领导批准可适当延长，但延长期不得超过 30 日，并同时告知信访人延长理由。

**第二十二条** 信访人应当遵守、执行信访事项处理决定。对处理决定不认同的，可以自收到答复之日起 10 日内向学校信访工作办公室提出复查请求，学校信访工作办公室在收到复查请求后 15 日内提出复查意见。

**第二十三条** 学校信访工作办公室负责信访事项的督办工作。各单位（部门）在收到学校信访工作办公室转送的信



访事项后，应及时给予办理，逾期未办理的，由学校信访工作办公室督促其限期结案。

## 第五章 结果运用

**第二十四条** 因下列情形之一导致信访事项发生，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法依规给予处理或处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）应当作为而不作为，侵害信访人合法权益的；
- （二）超越或者滥用职权，侵害信访人合法权益的；
- （三）适用法律、法规错误或者违反法定程序，侵害信访人合法权益的；
- （四）拒不执行学校作出的支持信访请求意见的。

**第二十五条** 因下列情形之一的，应予以责令改正；造成严重后果的，对相关责任人员依法依规给予处理或处分；构成犯罪的，依法移送相关部门追究刑事责任：

- （一）对收到的信访事项不按规定登记的；
- （二）对属于其职权范围的信访事项不予受理的；
- （三）未在规定期限内书面告知信访人是否受理信访事项的；
- （四）推诿、敷衍、拖延信访事项办理或者未在期限内办结信访事项的；
- （五）对事实清楚，符合法律、法规、规章或者其他有关规定的投诉请求未予支持的；
- （六）将信访人的检举、揭发材料或者有关情况透露、

转给被检举、揭发的人员或者单位（部门）的；

（七）对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，隐瞒、谎报、缓报，或者授意他人隐瞒、谎报、缓报的；

（八）作风粗暴，激化矛盾，或者打击报复信访人的。

**第二十六条** 信访人在信访过程中实施下列行为之一，经劝阻、批评和教育无效的，学校依法报公安机关处置。

（一）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；

（二）携带危险物品、管制器具，或者以自伤、自残、自杀、传播传染病相要挟，或者扬言实施杀人、放火、爆炸、投放危险物质的；

（三）在办公场所周围、公共场所非法聚集、打横幅、举标语、喊口号、穿状衣，围堵、冲击学校，拦截公务车辆，或者堵塞、阻断交通、扰乱教育教学公共秩序的；

（四）侮辱、殴打、威胁学校工作人员，或者非法限制他人人身自由的；

（五）捏造歪曲事实、诬告陷害他人，或者煽动、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）其他扰乱信访秩序的行为。

**第二十七条** 学校将信访工作纳入各部门、各单位安全稳定工作先进集体等评比评选的重要指标以及领导干部述职述

廉、全面从严治党主体责任落实情况的考核范围。

## **第六章 附则**

**第二十八条** 本实施办法自公布之日起施行,由学校信访工作办公室负责具体解释。

附件

信访事项处理流程示意图

