

上海理工大学文件

上理工〔2014〕91号

关于印发《上海理工大学信访工作细则》的通知

校内各部门：

现将《上海理工大学信访工作细则》印发给你们，请认真按照执行。

上海理工大学

2014年6月17日

上海理工大学信访工作细则

第一章 总则

第一条 为了保证我校师生的民主权利及其他合法权益，规范我校信访工作和信访行为，保持与广大师生的密切联系，促进学校管理，依据国务院《信访条例》、中央办公厅、国务院办公厅《关于创新群众工作方法解决信访突出问题的意见》、教育部《教育信访工作规定》、《上海市信访条例》以及国家信访局《关于进一步规范信访事项受理办理程序引导来访人依法逐级走访的办法》等有关法律法规，结合学校工作实际，制定本细则。

第二条 学校信访工作按照“分级负责，归口管理，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，努力将信访工作解决在基层，及时化解初始矛盾。校内各部门要引导群众依法逐级反映诉求，不支持、不受理越级上访。应认真处理来信、接待来访，倾听群众意见、建议或要求等，接受群众监督，做好信访工作。学校信访办公室对应到而未到职能部门反映诉求的，或者职能部门正在处理且未超出法定处理期限的，或者信访事项已经依法终结的，不予受理。

第三条 学校建立和健全信访联席会议制度，由学校信访办公室负责召集，分管信访工作领导主持，根据情况不定期召开。分析研究学校稳定形势，了解掌握信访突出问题的情况和动态，针对信访突出问题及时提出对策，明确责任，落实措施。信访联席会议难以处理的重大疑难信访，及时向

学校主要领导汇报，由校长办公会或者校党委常委会研究决定。

第四条 本细则涉及的信访事项是指按照规定和职权范围需要由学校处理的事项。

第二章 信访人

第五条 信访人，是指采取书信、电话、电子邮件、传真或走访等方式向校领导、校长信（邮）箱、党委（校长）办公室（学校信访办公室）等反映情况，提出意见、建议或投诉请求的本校师生员工、学生家长、其他个人等。

第六条 信访人采取走访形式向学校提出意见、建议和要求的，应当到学校设立或指定的接待场所提出。

第七条 多人反映共同意愿和要求的，一般应当采取书信、电子邮件、传真或电话等形式提出；需要采取走访形式的，应当推选代表提出，代表人数不得超过五人。

第八条 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。

第九条 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工作秩序，不得围堵、冲击办公场所，不得损害接待场所的公共设施、公共财物，不得威胁、诽谤、辱骂、纠缠、殴打信访工作人员。对信访活动中的违法犯罪行为，交由公安机关依法处理。信访人反映问题完毕后，应按要求尽快离开，不得占据接待场所。

第三章 信访工作机构和职责

第十条 党委(校长)办公室设立学校信访办公室，配专人负责学校受理信访事项、接待信访人。学校设置专门的信访电话、接待室、校长信(邮)箱。学校由一位校领导分管信访工作，党委(校长)办公室有一位主任(副主任)分管信访工作。学校各部门第一负责人分管信访工作，各部门的办公室作为信访工作基层组织，及时协调、处理本部门的信访事项。

第十一条 学校信访办公室工作职责：

(一) 协调全校信访工作，登记、受理按规定和职权需由学校处理的信访事项，协调处理涉及多个部门之间的信访事项。

(二) 负责向学校有关部门交办、转送信访人提出的信访事项，并督促、协调、检查信访事项的落实情况和信访工作情况。

(三) 做好校领导接待日的接待记录，及时跟踪校领导接待信访事项的处理落实情况，并向参与接待的校领导报告信访动态和处理结果。

(四) 及时掌握学校信访动态，做好信访矛盾排查和调处工作；及时研究、分析群众信访中带有倾向性、苗头性、政策性的问题，针对可能发生的突发事件配合责任部门提前做好矛盾化解工作和工作预案；对重大信访事项进行调查研究，并提出建议和处理意见，报校领导和有关部门。

(五) 接受上级安全维稳部门的工作指导，及时报告涉

及学校安全稳定的信访动态及信访排查信息。

（六）承办上级部门交办的信访事项及相关情况的调查任务。

（七）编制《信访月报》，通报每月信访情况，对信访工作进行总结，并报告学校领导。

（八）负责各类信访统计数据、材料等的上报。

（九）认真做好信访材料的档案管理工作。

第十二条 学校各部门信访工作职责

（一）贯彻信访工作制度和规范，建立健全本部门信访工作责任制，各部门正职（主持工作）负责人是本部门信访工作第一责任人，对本部门信访工作负总责，重要信访事项亲自推动解决。

（二）公开并畅通向本部门反映情况、提出意见、建议或投诉请求的信息渠道。

（三）及时处理属本部门职权范围内、通过本部门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，防止其发展为信访问题，减少学校初次信访事项。

（四）及时受理校领导、学校信访办公室交办的信访事项，答复信访人；提交涉及跨多部门信访事项、由学校信访办公室统一答复的回复意见；完成上级单位转办信访事项的调查、汇报等基础材料。

（五）做好本部门信访材料的整理和归档；研究分析本部门信访、被投诉等情况，总结管理工作存在的不足，在政

策制定和落实中，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，并向学校党委（校长）办公室通报。

（七）做好信访矛盾纠纷的定期排查、及时化解工作，并及时将排查结果报学校信访办公室。

（八）信访人走访学校时，涉访各部门应根据学校要求，及时派人赶到现场配合做解释和疏导工作。

（九）负责做好与本部门信访工作相关的其它工作。

第十三条 信访工作人员职责：

（一）认真学习业务知识，宣传贯彻执行党的路线、方针、政策和国家的法律、法规。

（二）实事求是，坚持原则，廉洁自律，秉公办事，尽职尽责。

（三）做好文明接待，做到接待热心，听取陈述耐心，答复问题明确，处理问题及时、认真。

（四）不丢失、隐匿和擅自销毁信访材料。

（五）遵守保密制度，不透露信访工作秘密。

第四章 校领导接待

第十四条 学校建立校领导接待日制度。原则上每周安排一次（寒暑假及国家法定节假日除外），通过校园网一周工作安排表公布本周校领导接待信息。

第十五条 需要校领导接待的信访人员，一般需填写《校领导接待预约表》，并提前两天通过邮件、书信、电话、传真等方式，向学校信访办公室预约。

第十六条 学校信访办公室应提前一天，向需校领导接待的预约信访人员明确回复是否接待、接待安排等情况。

第十七条 对重大信访事项，校领导可以采取重点约访、专题接访、领导包案等方式，研究解决方案；对重大疑难复杂信访事项，可列入党委常委会（校长办公会）研究解决。

第五章 信访事项受理

第十八条 信访工作人员收到信访事项后，应登记编号，及时送交学校信访办公室负责人阅示。学校信访办公室负责人依据处理权限，根据信访事项的内容、职责分别按以下方式处理：

（一）对信访事项提出处理意见，无法处理的应报学校分管领导，集体讨论决定处理意见。

（二）涉及基层部门或其工作人员的信访事项，可以送交有处理权限的部门办理，并要求其在指定办理期限内反馈结果，向学校信访办公室提交正式办结报告。

（三）处理权限不属本校的信访事项，可告知信访人向有处理权限的单位或部门提出。

第十九条 学校信访办公室工作人员应认真听取来访人陈述事实和理由，来访人应填写《上海理工大学人民来访处理单》，必要时可以要求来访、来电、来信人员提供进一步的书面材料。

第二十条 信访事项应当自受理之日起 60 日内办理完毕。情况复杂的，应报有关领导批准后，适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日。延期办理的应告知信访人延期的理由。

第二十一条 信访事项办理后，应将处理意见书面或口头答复信访人。口头答复信访人处理意见的，应将答复意见记录在案。信访人姓名（名称）、联系方式不清的可不必答复。

第二十二条 信访人对处理决定不服的，可以自收到答复 30 日内向学校信访办公室书面提出复查请求，学校信访办公室应在 30 日内提出复查意见，并书面答复信访人。如需提交学校相关委员会（领导小组）研究决定的，相关职能部门或学校信访办公室应在相关委员会（领导小组）做出决定后尽快回复信访人。

信访人如对复查意见不服，可以向上一级信访机构提出复核请求。

信访受理程序终结，信访人如仍然以同一事实和理由向学校提出投诉请求的，学校信访办公室可以不再受理。如信访人复查请求的事项涉及重大问题、政策性问题，学校信访办公室应书面报告分管校领导。对不属于学校职权的信访事项或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的信访事项，学校信访办公室不予受理并告知信访人向有关国家机关或者机构提出，依法办理。

第二十三条 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。上级部门转交非学校职权的信访事项，应及时予以退回。

第六章 附则

第二十四条 本细则由学校校长办公室负责解释。

第二十五条 本细则自发布之日起施行。