

# 中共山东理工大学委员会办公室文件

鲁理工大党办发〔2021〕10号

---

## 党委办公室 校长办公室 关于印发《山东理工大学信访工作办法》的 通知

各部门、各单位：

《山东理工大学信访工作办法》业经研究同意，现予以印发，请结合工作实际，认真贯彻执行。

党委办公室

校长办公室

2021年4月19日

# 山东理工大学信访工作办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为进一步规范学校信访工作，保障学校依法自主办学，维护信访秩序，妥善处理师生员工和群众来访来信，及时化解矛盾，促进学校事业改革发展，根据国务院《信访条例》（第431号令）、教育部《教育信访工作办法》（教办〔2020〕3号）和国家有关规定，结合学校实际，制定本办法。

**第二条** 本办法所称信访，是指学校教职员工、学生、家长或其他组织和个人通过网络、省12345政务服务热线、校领导接待日、书信、电子邮件、电话（传真）、来访等形式向学校反映情况，提出建议、意见或投诉请求，按有关规定和职权范围应由学校处理的活动。

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）分级负责、归口办理，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）以师生为中心，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** 学校建立党委统一领导、信访部门综合协调、办理单位具体落实、相关单位密切配合的信访工作领导机制，将信访工作列入议事日程，定期听取工作汇报、分析信访形势、研究解决工作中的重要问题，形成统一领导、分工协作，各负其责、齐抓共管的信访工作格局，及时化解矛盾和纠纷。

**第五条** 学校主要负责同志是信访工作的第一责任人，对学校信访工作负总责，其他学校领导对分管工作领域的信访事项负责。学校各部门、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。

**第六条** 各部门、单位应当把信访工作作为党的群众工作的重要平台，建立健全联系师生群众的制度，听取师生群众意愿，了解社情民意。各部门、单位负责人应当阅批师生群众来信，定期接待师生群众来访，协调处理疑难复杂信访问题。

**第七条** 学校坚持科学、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，定期排查化解矛盾纠纷，努力将矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。综合运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、调解、疏导等办法，把群众合理合法的利益诉求解决好。

## **第二章 信访工作机构和人员**

**第八条** 党委（校长）办公室具体负责处理日常信访工作，主要职责是：

（一）登记信访事项，向学校有关部门、单位转送、交办信访事项；

（二）指导、督促、检查各部门、单位受理属于本部门、单

位职责范围的信访事项；

（三）处理上级主管部门、本级政府部门和学校领导转送、交办的信访事项；

（四）向信访人宣传有关法律法规和教育政策，接受信访咨询；

（五）协调处理重大、疑难、复杂信访事项；

（六）研究、分析信访情况，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；

（七）督促检查信访事项的处理，总结交流信访工作经验，指导各部门、单位信访工作；

（八）及时协调处理突发事件和群体性上访事件，分析学校信访热点难点问题，按要求报送信访工作情况和分析报告。

**第九条** 各部门、单位须明确一位负责人主管本部门、单位信访工作，并确定一名兼职信访人员负责本部门、单位信访日常工作。信访工作人员须政治坚定、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。

**第十条** 学校建立和完善信访工作人员培训、交流和选拔使用等机制，增强信访干部队伍活力，提高信访干部做好师生群众工作、解决信访突出问题的能力。

**第十一条** 各部门、单位应当保障信访工作必要的办公经费，重视对信访工作人员的心理疏导和关爱，为信访工作人员履行职责提供有力支持。

### 第三章 信访事项的提出和受理

**第十二条** 信访人向学校提出信访事项时，一般应当采用书

信、网络、传真等书面形式，并写明信访人的姓名、工作单位（或住址）、联系方式和请求、事实、理由。

对采用口头形式提出的信访事项，信访工作人员应当如实记录信访人的姓名、工作单位（或住址）、联系方式和请求、事实、理由。

**第十三条** 信访人采用走访形式向学校提出信访事项的，应当根据信访事项的性质和管辖层级，到学校责任归属单位说明信访请求、事实和理由，并按照分级受理的原则逐级进行。

多人采用走访形式提出共同信访事项的，应推选代表，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。

**第十四条** 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，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人，否则依法追究其相应责任。

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。

**第十五条** 信访人在信访过程中应当遵守法律、法规，不得损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权利，自觉维护学校公共秩序和信访秩序。

**第十六条** 学校信访事项分两级受理，对属学校职责范围应由学校处理的，或者涉及到多个部门、单位的信访事项，由党委（校长）办公室负责牵头受理。涉及有关部门、单位具体工作职责或具体工作人员的，由相关部门、单位受理。

**第十七条** 学校或各部门、单位收到信访事项后，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 10 日内告知信访人。但信访人的姓名（名称）、住址、电话、电子邮箱等联系信息不清的除外。

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. 采取走访形式，但跨越有权处理的本级和上一级教育部门走访的；

4. 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；

5. 无正当理由超过规定期限未申请复查（复核）的；

6. 已经上级主管部门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系统的信访事项，信访人仍以同一事实和理由提出请求的；

7. 其他不予（再）受理的情形。

信访人就同一信访事项提出新的事实和理由的，学校或有关部门、单位应当受理。

**第十八条** 信访人就同一信访事项向两个或两个以上部门、单位提出的，由最先收到的部门、单位受理；同时收到的，由收到部门、单位协商确定，或由党委（校长）办公室指定有关部门、单位受理。

应当受理信访事项的部门、单位分立、合并、撤销的，由继续履行其职权的部门、单位受理。

## 第四章 信访事项的办理和督办

**第十九条** 学校及各部门、单位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，维护好师生群众合法权益，不得推诿、敷衍、拖延。

**第二十条** 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。

**第二十一条** 对信访人提出的检举、揭发、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、揭发的人员或者单位。

**第二十二条** 对信访人提出的属于学校职责范围的投诉请求事项，应当根据诉求的具体情况分别采用以下相应程序处理：

（一）属于《信访条例》以外的其他法律、法规或者规章调整范围，能够适用其他法律、法规、规章或者合法有效的规范性文件设定程序处理的，应当适用相应规定和程序处理；

（二）属于申请查处违法行为、履行保护人身权或者财产权等合法权益法定职责的，应当依法履行或者答复；

（三）不属于以上情形的，适用《信访条例》规定的程序处理。

对前款规定中信访人提出的诉求，同时可以通过诉讼解决的，在受理前可以告知诉讼权利及法定时效，引导其向人民法院提起诉讼。

**第二十三条** 已经调查核实的投诉请求类信访事项，应当依法依规分别作出以下处理，并书面答复信访人：

（一）请求事实清楚，符合或者部分符合法律、法规、规章及其他有关规定的，予以支持或部分支持；

（二）请求合理但缺乏法律、法规、规章及其他有关规定依据的，应当向信访人做好解释工作；

（三）请求缺乏事实根据或者不符合法律、法规、规章及其他有关规定的，不予支持，要向信访人做好解释工作。

书面答复意见应当写明具体请求、事实认定情况、处理意见及依据和不服处理意见的救济途径、期限。对疑难、复杂等信访事项的答复意见，应当进行合法性审查。

#### **第二十四条** 信访事项办理流程

（一）登记。党委（校长）办公室负责对上级机关、校领导转办、交办，校领导接待日，校长信箱，来电、来信、来访的各类信访事项进行登记，并填写信访工作台账。各部门、单位负责登记并办理直接向本部门、单位提出的信访事项。

（二）转办、交办。根据信访事项的性质以及各部门、单位的业务范围、职责权限，通过向承办单位送达《信访处理单》，或采取电话、邮件、口头告知等形式转送有关部门、单位处理。对涉及两个或两个以上部门、单位的，需明确主办单位和协办单位，分头交办。对于校领导已作出批示意见的信访事项按照批示意见落实、办理。

（三）督办。承办单位要在规定时限内办理信访事项并书面上报办理结果，党委（校长）办公室采取多种形式，督促承办单



位按时办结信访事项。因特殊原因不能按时办结的，承办单位应及时说明情况。

（四）审查。对信访件的办理结果，党委（校长）办公室要认真进行审查，信访事项办理合理合规的，可结案。办理不合理合规或信访人有异议的，责成承办单位重新办理。

（五）答复。按照“谁承办，谁答复”的原则，由承办单位在信访件处理完毕后3日内答复信访人。对不易解决或暂时不能解决的问题，应向信访人说明情况。上级机关转办、交办，校领导批示、校长信箱受理的信访事项或其它不适合由承办部门答复的信访事项，由党委（校长）办公室负责答复信访人。

（六）归档。各种形式的信访事项及办理结果应分类保存，一般应保存3年。重要的信访件要立卷归档。

## **第二十五条 信访事项办理时限**

（一）对上级机关转办、交办或校领导批示的信访事项，一般应当自交办之日起30天内办结，有信访时限要求的应按照相关要求办结。情况复杂的，须向党委（校长）办公室和信访人说明情况，适当延长办理期限，但延长期限不得超过30天，并告知信访人延期理由。

（二）对省12345政务服务热线转办的信访事项，应当自交办之日起3天内办结；要求答复信访人的，需按照要求在规定时间内答复信访人。

（三）对通过校长信箱、来电、来信、来访等形式求助、建议、咨询类信访事项，一般应当自交办之日起5天内办结；情况复杂的，须向党委（校长）办公室和信访人说明情况，适当延长

办理期限，但延长期限不得超过 5 天。

**第二十六条** 信访人对学校各部门、单位处理意见不认可或有异议的，可以自收到答复之日起 30 天内，书面向党委（校长）办公室提出复查申请。

**第二十七条** 对初次信访事项有下列情形之一的，可以适用简易办理程序，按照工作职责，简化程序，缩短时间，更加方便快捷的受理、办理。

- （一）事实清楚、责任明确、争议不大、易于解决的；
- （二）提出咨询或意见建议、表达感谢，可以即时反馈的；
- （三）涉及师生群众日常学习生活、时效性强，应当即时处理的；
- （四）上级主管部门或学校已有明确承诺或结论的；
- （五）其他适用简易办理的情形。

**第二十八条** 对适用简易办理程序的信访事项，应自收到之日起 3 个工作日内决定是否受理。可当场作出决定的，应当当场告知信访人。

对适用简易办理程序的信访事项，一般情形可以当面口头或通过网络、电话、手机短信等快捷方式告知或答复信访人。

**第二十九条** 对交办、转送的信访事项，有下列情形之一的，应当予以督办，提出改进建议：

- （一）应当受理而未受理信访事项的；
- （二）无正当理由未按规定期限受理或办结信访事项的；
- （三）未按规定程序办理信访事项的；
- （四）办理信访事项推诿、敷衍、拖延或弄虚作假的；

- (五) 不执行信访处理意见的；
- (六) 未按规定反馈信访事项办理结果的；
- (七) 其他需要督办的情形。

收到改进建议的部门、单位应当及时反馈情况；未采纳改进建议的，应当说明理由。

督办可以采用网络督办、电话督办、发函督办、约谈督办、实地督办等形式。

**第三十条** 各部门、单位在接受信访人求助、咨询、建议时，要端正工作态度，既要认真答疑，积极解惑，又要耐心细致做好政策解释工作，把信访突出问题处理好，把信访人合理合法诉求解决好，避免信访问题积累矛盾化，引发重复上访或越级上访问题的发生。

**第三十一条** 各部门、单位办理信访事项的工作人员应严格遵守信访纪律，不得透露信访人的检举、揭发材料以及个人信息。对涉密的信息，要严格按照学校保密工作规定办理。对涉及信访工作人员的信访事项，工作人员应及时回避。

## 第五章 责任追究

**第三十二条** 各部门、单位应依法依规、实事求是，及时妥善处理信访事项，做到件件有着落、事事有回音。严格落实信访工作责任制，对信访工作中的失职、渎职行为，依法依规追究有关人员的责任。

**第三十三条** 因下列情形之一导致信访事项发生，造成严重后果的，对直接负责的主要责任人和其他直接责任人依法依规给予处理或处分；构成犯罪的，移交司法机关处理：

(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。

**第三十四条** 在受理办理信访事项过程中，有下列行为之一的，应责令改正；造成严重后果的，对直接负责的主要责任人和其他直接责任人依法依规给予处理或处分；构成犯罪的，移交司法机关处理：

(一) 对收到的信访事项不按规定登记的；

(二) 对属于其法定职权范围的信访事项不予受理的；

(三) 未在规定期限内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法定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。

**第三十五条** 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，应当报公安机关依法处置。

(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）在学校办公场所周围、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。

## 第六章 附 则

**第三十六条** 本办法由党委（校长）办公室负责解释。

**第三十七条** 本办法自印发之日起施行。原《山东理工大学信访工作制度》（鲁理工大党办发〔2006〕20号）同时废止。

