

湖北科技学院信访工作实施细则

湖科办发〔2024〕117号

第一章 总则

第一条 为做好新形势下的教育信访工作，压实信访工作责任，妥善处理来信来访，维护信访秩序，根据《中共中央国务院 信访工作条例》《中共中央办公厅国务院办公厅信访工作责任制实施办法》《教育部信访工作责任制实施细则》《湖北省实施<信访条例>办法》，结合学校实际，制订本细则。

第二条 信访工作是党的群众工作的重要组成部分，是学校党委、行政了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的一项重要工作，是校内各部门及其领导干部、工作人员接受监督、改进工作作风的重要途径。

第三条 本细则所称信访，是指信访人(本校教职员工、学生、家长或其他组织和个人)采用书信、电话、电子邮件、传真、走访等形式，向学校和各部门反映情况，提出建议、意见或投诉请求，按规定和职权范围需要由学校处理的活动。

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。

第四条 学校信访工作坚持“实事求是、分级负责、归口管理”，“谁主管、谁负责”，“及时解决问题与疏导教育相结合”的原则，深入调查研究，依法、及时、就地解决问题，努力将信访事项解决在基层，把矛盾化解在萌芽状态。

第五条 学校加强对信访工作的领导。建立健全党委领导、部门负责、协调有序、运转顺畅、高效便民的信访工作领导体制。学校党委书记、校长是信访工作的第一责任人，对学校信访工作负总则，校领导班子根据分工实行“一岗双责”，对职权范围内的信访工作负主要领导责任。学校各部门的党政主要负责人是本部门信访工作的第一责任人，应及时处理本部门的信访事项。

第六条 学校依法依规履行工作职责、公平、公正、公开处理信访事项，为教职工员工、学生及其家长或其他组织和个人反映问题、意见、建议或投诉提供便利，任何单位和个人不得对此实行打击报复。

第二章 信访工作机构与职责

第七条 学校成立信访工作领导小组。由学校党委书记、校长任组长，副校级领导干部任副组长，学校各部门党政负责人组成成员。其职责是：

（一）贯彻执行党中央、国务院、教育部和省委省政府信访工作方针政策和决策部署；

（二）负责协调、指导、检查、督促学校信访工作。研究带有倾向性、苗头性和政策性的信访问题。

（三）对信访人不认可学校相关部门处理意见而提出复查的信访事项，进行复查。

第八条 学校信访工作领导小组下设办公室，设在学校信访办公室（以下简称“信访办”），信访办是学校信访工作的归口管理部门，其职责是：

(一) 代表学校受理信访事项；

(二) 承办上级机关和领导交办的信访事项并及时上报材料；

(三) 协调全校信访工作，向学校各部门交办、转办工作职责范围内的信访事项，并跟踪、督办、审核已受理的各类信访事项；

(四) 对学校各部门处理的信访事项，信访人不认可处理意见，提出复查的，提交学校信访工作领导小组进行复查；

(五) 调查研究重大信访事项，分析学校信访热点难点问题，及时上报重要信访信息；

(六) 负责校领导接待日的接访安排，做好接访记录，并向参与接访的校领导报告信访动态和处理结果；

(七) 及时处理大规模集体访和突发性群体事件，第一时间赶赴现场处理并向学校领导和上级机关报告，及时化解矛盾、平息事态。

(八) 负责做好学校信访工作年度总结，落实信访工作责任制。

第九条 学校各部门党政负责人是本部门信访第一责任人，其职责是：

(一) 贯彻执行学校有关信访工作规定，负责做好本部门信访工作；

(二) 负责承办学校交办的以及师生员工提出的本部门职责范围内的信访事项；

（三）负责按时提交学校转办的信访事项的办理情况及回复意见；

（四）负责健全矛盾纠纷源头预防和化解机制，排查师生反映强烈的教育热点难点问题并落实化解责任，在职责范围内依法、及时采取措施，防止不良影响的发生、扩大；

（五）负责本部门信访材料的整理和归档；研究分析信访、被投诉等情况，总结和改进管理工作存在的不足；

（六）负责本部门信访人走访学校时的现场解释和疏导工作。

（七）做好与本部门信访工作有关的其他工作。

第十条 学校建立专兼结合的信访工作队伍，各部门应确定一名信访工作人员，及时、妥善处理本单位信访事项。其职责是：

（一）遵守信访工作和群众工作纪律。秉公办事、清正廉洁、热情周到、尽职尽责、保守秘密；

（二）依法按程序登记、受理、办理信访人的信访事项，并做好疏导解释工作；

（三）认真办理领导批办、交办的信访工作事项，按规定上报办理情况；

（四）耐心倾听来访人意见，答复问题明确，处理问题及时到位，不推诿、敷衍和拖延；

（五）发生集体访、信访负面舆情或者因信访问题引发的极端事件时，及时处理并报告。

第三章 信访事项的受理与办理

第十一条 学校坚持通过法定途径分类处理信访事项。

对属于学校职责范围应由学校处理的信访事项，由信访办登记、受理，并向相关部门交办、转办，必要时报分管校领导。对涉及面广、复杂的信访事项，报学校主要领导，召开信访工作领导小组会议研究处理。

第十二条 属于下列情况的信访事项，应当予以受理：

（一）对学校各级组织及其工作人员的职务行为提出的意见、建议和要求；

（二）对关于教育方针、政策、制度、法规及学校规定的咨询；

（三）其他按照有关法规规定属于学校信访部门应当受理的事项。

第十三条 属于下列情况的信访事项，不予受理，但应当告知信访人并说明情况：

（一）不属于学校职责管理范围的；

（二）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事项；

（三）已经受理或正在办理，信访人在规定的期限内再提出同一事项的；

第十四条 属于下列情况的信访事项，不再受理：

（一）已经复查、复核终结的；

（二）信访人对处理意见、复查意见不认可，仍以同一事实和理由提出请求的；

第十五条 学校各部门应秉公办事、实事求是、及时妥善办理信访事项，应当坚持接待、登记、处理、转办、催办、回复等基本工作程序。

（一）接待。对信访来信应当及时拆封查阅，并保持邮票、邮戳、邮编、地址及信内材料完整；对信访电话要耐心热情地接听，并做好记录；对来访者要热情接待，文明交谈，不得以生硬、冷淡、应付的态度对待。

对接访过程中信访人出现过激言行、突发疾病以及集体信访等紧急情况的，要贯彻“急事急办、特事特办”的原则，当即予以妥善处置。

（二）登记。对来信、来函、来电、传真、电子邮件等，要进行登记、编号，填写的主要内容包括信访人姓名、性别、单位、反映的主要问题、信访时间、联系方式等。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。对有明确规定、能够直接答复的问题，应及时复信或当场答复信访人，并将复信或答复情况做好记录和存档；对无法直接答复或需转有关部门处理的，交由信访办。由信访办提出拟办意见报送有关校领导阅批后，按批示办理。

（四）转办。对应由各部门直接处理的信访事项，由学校信访办将材料转送有关部门处理。各接转部门应按要求调查、处理，并将办理结果报信访办。

（五）催办。对学校领导批转有关部门处理、接待的来信来访，信访办要及时督查催办，同时向学校领导汇报有关情况。

（六）回复。信访办或各部门应及时将信访事项的处理结果回复信访人。

第十六条 一般信访事项由承办部门向信访人直接回复。承办部门回复的书面意见，须抄送信访办。

重大疑难的信访事项由信访办会同有关部门研究后，由信访办向信访人回复，并向领导小组汇报。

上级部门交办的信访事项，由承办部门提出办理的初步意见后，由信访办报领导小组审核后予以答复。

第十七条 学校各部门办理信访事项，应当听取信访人陈述事实和理由；必要时可以要求信访人、有关组织和人员说明情况；需要进一步核实有关情况的，可以向其他组织和人员调查。

第十八条 由信访办或各部门直接办理的信访事项，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；对信访办转办、交办的信访事项，各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。

对上级转送、交办及领导批示的信访事项，应按上级部门要求和领导指定的期限办结。

对于有特殊原因处理难度较大或涉及其他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。

第十九条 信访人对学校各部门处理意见不认可的，可以自收到书面答复之日起 30 天内，书面向信访办提出复查请求。信访办自收到复查请求之日起 30 天内提出复查意见，并书面答复信访人。

第二十条 学校信访工作人员在接访和办理信访事项时，应严格遵守保密、回避、时限等工作纪律和制度。

第四章 信访事项的督办

第二十一条 学校建立健全信访督办工作责任制，及时检查承办部门办理情况。信访办发现各部门在处理信访事项有下列情形之一的，应当及时督促提醒，并提出改进建议：

- （一）无正当理由，未按规定的办理期限办结信访事项的；
- （二）未按规定反馈信访事项办理结果的；
- （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、拖延的；
- （五）不执行信访处理意见的；
- （六）其他需要督办的情况。

第二十二条 被督办部门收到改进建议后应当在 10 日内书面反馈情况；未采纳改进建议的，应当说明理由。

第二十三条 对督办的信访事项，承办部门需 7 日内以书面形式反馈办理情况，由本部门主要负责人审核，签署意见并加盖部门公章。

第二十四条 督办采取网络督办、电话督办、约谈督办、发函督办、实地督办等方式，提出改进建议，推动信访事项依法及时就地解决。

第五章 信访人

第二十五条 信访人提出信访事项，一般应当采取书信、电子邮件、传真等书面形式。信访人提出投诉请求的，还应当载明信访人的姓名(名称)、住址、联系电话和请求、事实、理由。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。

第二十六条 信访人采用走访形式向学校提出意见、建议或投诉请求时，应到信访接待室或其他指定的接待场所提出，按照分级受理的原则逐级进行。反映问题完毕后，应按要求尽快离开接待场所。

第二十七条 多人采用走访形式提出共同信访事项的，应推选代表，代表人数不得超过 5 人。信访活动产生的食宿、交通等费用由信访人自理。

在隔离治疗期间的传染病人需要走访的，应当委托其亲属或者他人代为反映。

第二十八条 信访人应当遵守法律、法规，自觉维护社会公共秩序和信访秩序，不得损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权益，不得有下列行为：

（一）在学校机关、教学、科研场所及公共场所内非法聚集，围堵、冲击学校机关、教学、科研场所，损坏公私财物，拦截公务车辆，或者堵塞、阻断交通的；

（二）携带危险物品、管制器具的；

（三）侮辱、殴打、威胁信访接待人员，或者非法限制他人人身自由的；

（四）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；

（五）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）扰乱公共秩序，妨害国家和公共安全等其他行为。

第二十九条 信访人在学校教学、科研、办公以及其他重要场所滞留，影响正常工作秩序的，学校保卫部门应及时采取有效措施予以制止；信访人滋事扰序、缠访闹访情节严重，构成违反治安管理行为的，或者违反集会游行示威相关法律法规的，由公安机关依法采取必要的现场处置措施、给予治安管理处罚，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

信访人捏造歪曲事实、诬告陷害他人，构成违反治安管理行为的，依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六章 信访工作责任追究

第三十条 对不履行或未能正确履行信访责任制的校内各部门或个人，尚未造成不良影响的，责令改正；有下列情形之一的，应追究责任：

（一）因决策失误、工作失职导致损害师生利益造成严重后果的；

（二）未按照规定受理、交办、转送和督办信访事项，或者不执行信访事项处理意见，严重损害信访人合法权益的；

（三）违反群众工作纪律，对应当解决的合理合法诉求消极应付、推诿扯皮，或者对待信访人态度恶劣、简单粗暴，损害党群干群关系，造成严重后果的；

（四）对发生的集体访或者信访负面舆情处置不力，导致事态扩大，造成不良影响的；

（五）对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，瞒报、谎报、缓报，或授意他人瞒报、谎报、缓报的；

（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）其他应当追究责任的失职失责行为。

第三十一条 对前款涉及的集体责任，由该部门主要领导承担主要领导责任，直接主管的负责人承担领导责任，具体负责的工作人员承担直接责任。

对在信访工作中失职失责的相关责任人，应当给予党纪政纪处分的，依法依规依规追究责任。

第三十二条 根据情节轻重，责任追究采取通报、诫勉、组织调整或组织处理、纪律处分等形式。涉嫌违法犯罪的，按照国家有关法律规定处理。

第七章 附 则

第三十三条 本实施细则由学校党政办公室负责解释。

第三十四条 本办法自发布之日起施行。原《湖北科技学院信访工作实施细则》（湖科办发〔2014〕57号）同时废止。