

# 中共武汉理工大学委员会文件

校党办字〔2021〕9号



## 关于印发《武汉理工大学信访工作办法》的通知

校属各单位：

《武汉理工大学信访工作办法》经2021年第6次校长办公会议审议通过，现印发执行。

附件：武汉理工大学信访工作办法

武汉理工大学

2021年5月13日

附件

# 武汉理工大学信访工作办法

## 第一章 总则

**第一条** 信访工作是学校工作的重要组成部分。为妥善处理人民群众来信来访，保持学校与师生员工的密切联系，规范信访工作，维护信访秩序，根据国务院《信访条例》和教育部《教育信访工作办法》等文件精神，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、学生及其他公民、法人或组织采用书信、电话、传真、电子邮件、走访等形式，向学校有关部门、单位反映情况，提出意见、建议或投诉请求，按照规定和职权范围需要由学校处理的活动。

采用前款规定的形式，反映情况，提出建议、意见或者要求的教职员工、学生及其他公民、法人或组织，称为信访人。

**第三条** 学校鼓励信访人按照正常程序反映问题。学校各级党政领导和部门、单位应当做好信访工作，认真处理来信，接待来访，倾听师生员工的意见、建议和要求，接受群众监督，努力为师生员工服务。

**第四条** 学校信访工作坚持“分级负责、归口办理”与“谁主管、谁负责”相结合，“依法、及时、就地解决问题”与“思想疏导、政策宣传、法治教育”相结合的原则。

**第五条** 信访工作实行领导负责制和分级负责制，坚持校领导接待日制度。建立统一领导、分工协调、各负其责的信访工作格局。

**第六条** 学校各部门、各单位应当科学、民主决策，依法履行职责，从源头上预防导致信访事项的矛盾和纠纷。各部门、各单位应将信访工作列入日常议事议程，定期分析、研判信访形势，研究解决信访工作中的重要问题。各部门、各单位要齐抓共管，提高解决问题的主动性和实效性，及时发现矛盾，化解纠纷。

## **第二章 信访工作机构及其职责**

**第七条** 学校成立信访工作领导小组，由学校党政领导和有关职能部门主要负责人组成，统一领导全校信访工作。

信访工作领导小组下设办公室（简称“信访办”），负责对学校信访工作协调督办、归口管理。党政办公室信访室负责信访办的日常事务工作。

**第八条** 学校信访工作领导小组的主要职责：

- （一）贯彻落实上级有关信访工作的方针、政策；
- （二）建立健全信访工作制度，指导全校信访工作；
- （三）协调解决重大疑难信访事项，研究制定重大信访事件的应急预案；
- （四）督促检查校内信访事项处理情况；
- （五）调查研究、综合分析信访情况，为学校决策提出建议方案。

**第九条** 信访办的主要职责：

- （一）履职学校信访工作领导小组日常工作；
- （二）承办上级机关和学校领导交办的信访事项；

(三) 负责学校日常来信来访，协调各部门、各单位信访工作；

(四) 接受信访咨询，向信访人宣传有关法律法规和教育政策；

(五) 负责向校内各部门、各单位交办、转办信访事项，并协调、督促信访事项的落实情况；

(六) 做好矛盾排查和调处工作。及时掌握学校信访活动动态，做好舆情研判，针对可能发生的突发事件做好提前化解工作；对校内各部门、各单位处理的信访事项，信访人不服提出复查的，进行复查；

(七) 及时综合分析信访工作中带有倾向性、苗头性、政策性的问题，开展信访调研，及时向学校领导及有关部门提供重要信访信息，并提出解决问题的建议；

(八) 向学校领导及上级机关报告重大、紧急信访事项；

(九) 负责校领导接待日安排；

(十) 完成领导交办的其他工作。

**第十条** 校内各部门、各单位对本领域的信访事项负责，主要工作职责：

(一) 认真梳理、排查本部门、本单位的纠纷与隐患，及时化解矛盾与风险，防止一般性问题的复杂化；

(二) 负责受理本部门、本单位职责范围内的信访事项，并努力将矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态；

(三) 负责在规定期限内办结学校和有关部门交办、转办

的信访事项；

（四）及时处置本部门、本单位信访人的上访；

（五）定期分析、研究和反映本部门、本单位信访的热点、难点问题，及时上报重要信访信息，建立信访档案，为处理、复查问题提供必要的凭证和资料。

（六）对本部门、本单位职责范围内发生的群体性来访和突发性来访，应第一时间赶赴现场，及时化解矛盾，平息事态。

### 第三章 信访工作人员

**第十一条** 学校选派政治坚定、作风正派、有一定组织能力和群众工作经验，政策水平较高，业务能力较强，身体健康的干部从事信访工作。

**第十二条** 信访工作人员要认真学习党的路线、方针、政策和法律、法规，刻苦钻研业务，不断提高思想水平和业务素质。

**第十三条** 信访工作人员必须做到：

（一）正确贯彻执行党的路线、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）热情接待，耐心倾听意见，答复问题明确，处理问题及时；

（四）与信访事项或者信访人有直接利害关系的，应当回避。

### 第四章 信访事项的提出

**第十四条** 对依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等其他法

定途径解决的投诉请求，信访人应当依照有关法律法规规定的程序向有关机关提出。

**第十五条** 信访人提出信访事项，一般应当采用书信、电子邮件、传真等书面形式；还应当写明信访人的姓名（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。

**第十六条** 信访人应遵循逐级反映的原则，先向信访事由责任归属部门、单位反映问题；多人反映共同意见、建议和要求的，可采用书信、电话等形式提出；需要采用走访形式的，须到学校指定的接待场所，反映问题完毕后，应按要求尽快离开接待场所；走访人数较多的，应推选代表，代表人数一般不得超过 5 人。走访人员的食宿、交通等费用自理。

需学校党政领导接访的，一般应安排在校领导接待日进行。

**第十七条** 信访人在信访过程中应当遵守法律、法规，不得有下列行为：

（一）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、冲击办公场所，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；

（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）损害信访接待场所的公私财物；在信访接待单位滞留、

滋事，或者将生活不能自理的人弃留在信访接待单位的；

（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）其他扰乱学校工作秩序和信访秩序的行为。

信访人有上述行为的，工作人员应当对其进行劝阻、批评或教育。对信访人在学校有关部门与单位、重要场所滞留，影响正常工作秩序的，由学校保卫部门及时采取有效措施予以制止；对违反治安管理法律、法规的，学校保卫部门应报告公安机关，依法处置。

## 第五章 信访事项的受理、办理与督办

**第十八条** 学校按照“逐级上访分级受理”的方式办理信访事项。对不按“逐级上访”规定越级上访的信访人，信访工作人员要耐心细致地做好宣传和思想疏导工作，并根据信访人反映问题的性质和内容，劝其按规定到有关部门反映问题，同时通知有关部门认真接待处理，防止矛盾激化。

**第十九条** 信访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，维护好群众合法权益。

（一）学校信访办受理信访事项后，要及时妥善处理或转办，重要事项报请校领导批示办理，重大、复杂事项提请学校信访工作领导小组研究决定。

（二）各部门、各单位受理的信访事项，要及时妥善处理；不属本单位职责范围内的事项，应及时上报信访办。各单位受

理的由信访办转交的信访事项，应根据政策或学校规定形成答复意见，书面答复信访人，同时将书面答复意见交信访办存档。

（三）涉及两个或者两个以上单位的信访事项，由信访办指定牵头单位联合办理，由牵头单位答复信访人，同时将书面答复意见交信访办存档。

（四）对于重点信访事项，视情况可采取重点约访、带案下访等形式进行。

**第二十条** 信访事项的受理一般采用登记、编号、直接处理或领导批示、办理、答复及归档等程序。

**第二十一条** 各部门、各单位受理信访事项，应根据信访内容，及时妥善处理，不得推诿、敷衍、拖延。

（一）各部门、各单位接到信访事项后，能够当场答复的，应当当场答复；不能当场答复的，应在 15 日内回复或决定是否受理信访事项。对受理的信访事项应该在受理之日起 60 日内办结；情况复杂的，经学校研究同意后，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日。是否受理、办结情况、延期情况均应及时告知信访人。

（二）对上级部门交办的信访事项，应当在要求办结的期限内就办理结果给予明确答复；

（三）信访事项涉及检举揭发的，应转交学校有权限的部门受理。

**第二十二条** 信访人对基层单位处理结果不服的，可以自收到答复之日起 30 日内向学校信访办申请复查。学校信访办应当



自受理信访人复查申请之日起 30 日内将复查处理结果答复信访人。

**第二十三条** 有以下情形之一的，不予（再）受理：

（一）不属于学校职责范围的；

（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；

（三）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；

（四）无正当理由超过规定期限未申请复查（复核）的；

（五）其他不予（再）受理的情形。

**第二十四条** 学校将信访工作纳入督查范围，及时检查各部门、各单位信访事项的办理情况，对下列情形予以督办：

（一）根据职权范围应当受理而拒不受理的；

（二）对信访办的转办件不说明情况，拖延不办的；

（三）超出本部门、本单位职权范围，应当向信访办报告而不报告的；

（四）拒不执行上级机关对信访案件处理决定的；

（五）无正当理由，未按规定的办理期限办结信访事项的；

（六）其他需要督办的事项。

## 第六章 责任追究

**第二十五条** 学校各部门、各单位主要负责人为本部门、本单位信访工作第一责任人，对本部门、本单位信访工作负总责，领导班子其他成员对分管工作领域的信访事项具体负责。

**第二十六条** 各部门、各单位及其领导干部、工作人员不履行或者未能正确履行本规定所列责任内容，尚未造成不良影响的，责令改正。

有下列情形之一的，应当追究责任：

（一）因决策失误、工作失职，损害群众利益，导致信访问题发生，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，严重损害信访群众合法权益的；

（三）违反群众纪律，对应当解决的群众合理合法诉求消极应付、推诿扯皮，或者对待信访群众态度恶劣、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）对信访办提出的改进工作、完善政策等建议重视不够、落实不力，导致问题长期得不到解决的；

（六）处理信访事项适用法律、法规错误或者违反法定程序的，处理决定违反法律、法规或者政策的；

（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）违反规定将信访群众揭发控告材料或者有关情况透露、转给被揭发控告人或单位，造成信访群众被打击、报复、陷害尚不构成犯罪的；

（九）其他应当追究责任的失职失责情形。

## 第七章 附则

**第二十七条** 纪委监察处信访工作按纪检监察工作相关规定执行。

**第二十八条** 本办法由党政办公室负责解释。

**第二十九条** 本办法自公布之日起实施。