

广西工程职业学院

桂工程院〔2023〕50号

关于印发《广西工程职业学院信访工作实施办法》的通知

校属各单位：

现将《广西工程职业学院信访工作实施办法》印发给你们，
请遵照执行。



广西工程职业学院信访工作实施办法

第一章 总 则

第一条 为了保持同广大师生、群众的密切联系，接受师生员工和群众监督，保护信访人的合法权益，根据《信访工作条例》《教育信访工作规定》《信访工作责任制实施办法》等有关法律法规，结合学校实际，制定本办法。

第二条 本办法所称的信访，是指师生员工和其他与学校相关的组织或个人采用信息网络、书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，向学校或上级部门反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，依照有关规定应当由学校处理的各类事项。

采用前款规定的形式进行信访活动，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，称为信访人。采用前款规定的形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，依法由学校处理的事项，称信访事项。

第三条 信访工作应当遵循的原则：

（一）坚持党的全面领导。把党的领导贯彻到信访工作各方面和全过程，确保正确政治方向。

（二）坚持以人民为中心。践行党的群众路线，倾听群众呼声，关心群众疾苦，千方百计为群众排忧解难，着力从源头上预防和减少信访问题发生。

（三）坚持落实信访工作责任。坚持党政同责、一岗双责，归口管理、分级负责，谁主管、谁负责。

（四）坚持依法按政策解决问题。依法、及时、就地解决问题与疏导教育、帮扶救助相结合。

（五）坚持诉讼、仲裁、行政复议等与信访分离，依法分类处理。

（六）坚持源头治理化解矛盾。多措并举、综合施策，着力点放在源头预防和前端化解，把可能引发信访问题的矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。

第四条 学校依法依规履行工作职责，公平、公正、公开处理信访事项，接受群众监督，做好信访工作。

第二章 组织机构及职责

第五条 坚持和加强党对信访工作的全面领导，构建学校党委统一领导、行政组织落实、信访工作联席会议协调、信访部门推动、各方齐抓共管的信访工作格局。

第六条 学校成立信访工作领导小组，由党委书记、校长任组长，其他校领导任副组长，各单位主要负责人为成员。

学校党委书记、校长是信访第一责任人，领导班子其他成员根据分工实行“一岗双责”，对职权范围内的信访工作负主要领导责任。学校各单位的主要负责人是本单位信访工作的第一责任人，应及时处理本单位的信访事项。

第七条 信访工作领导小组统一领导学校信访工作，主要职责是：

（一）贯彻执行国家信访和维护稳定工作的法律法规及学校相关制度。

（二）研究、部署并全面指导信访和维护稳定工作。

（三）协调、督促、检查重要信访事项的处理。

（四）研究、分析重点信访和维护稳定问题，调查研究和提出改进工作的建议。

第八条 信访工作领导小组下设信访工作办公室（以下简称“信访办”），办公室设在校长办公室。由学校秘书处处长兼任信访工作办公室主任。信访工作办公室是开展信访工作的归口管理部门，履行下列职责：

（一）登记信访事项，向学校有关单位转送、交办其职责范围内的信访事项。

（二）指导、督促、检查有关单位受理属于本单位职责范围的信访事项。

（三）处理人民政府和上级教育部门转送、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、分析学校信访情况，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) 完善学校信访工作规章制度，规范信访工作流程。

(八) 督促检查信访事项的处理，总结交流信访工作经验。

(九) 按要求报送信访工作情况和分析报告。

第九条 学校各二级单位负责本单位的信访工作，履行下列职责：

(一) 贯彻执行学校有关信访工作规定，负责做好本单位信访工作，为学校改革、发展和稳定大局服务。

(二) 负责受理、办理本单位职责范围内的信访事项。

(三) 承办学校领导批转的和信访工作办公室转交的信访事项。

(四) 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。

(五) 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，减少信访事项的发生。

(六) 分析、研究本单位信访工作的情况和问题，及时提出完善制度和改进工作的建议。

(七) 负责本单位信访材料的整理留存。

第十条 学校建立专兼结合的信访工作队伍，各单位应确定一名信访工作人员，及时、妥善处理本单位信访事项，履行下列职责：

(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、办理师生反映的信访事项，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。

第十一条 各单位对发生在本单位的信访问题，必须进行接待处理，未经本单位接待处理而越级上访者，来访人将被介绍回原单位接待处理；原单位已经接待处理，但来访人对处理结果不服，或职权范围内不能处理的，学校予以接待处理。

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，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。

对采用口头形式提出的投诉请求，信访部门应当如实记录信访人的姓名（名称）、联系方式、住址和请求、事实、理由。

第十三条 信访人采用走访形式提出信访事项，应当根据信访事项的性质，遵循逐级信访的原则，先向责任归属部门反映。

多人反映共同意见、建议和要求的，应推选代表，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信访处理部门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。

第十五条 对属于学校职责范围的信访事项，由信访工作办公室登记、受理，并客观真实、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，并及时记录信访信息，方便信访人查询、评价和监督。报学校主管领导签批后，向相关单位交办、转办。对涉及面广、复杂的信访事项，报学校主要负责人签批后，由校长办公室协调，召开学校信访工作联席会议研究处理。

第十六条 对学校信访工作办公室交办、转办或各单位直接受理的信访事项，应当自受理之日起 60 日内办结。情况复杂的，须向信访工作办公室和信访人说明情况，经学校信访工作联席会议研究同意，适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 天。

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。

第十七条 学校信访工作办公室收到信访事项后，在 15 日内分别按照下列方式处理：

（一）属于学校职责范围的，应当转送相关职能部门；情况重大、紧急的，应当及时提出建议，报请学校主要领导决定。

（二）属于学校所属单位职责范围内的，按照“归口管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，转送或者交办所属单位，并告知信访人转送、交办去向。

（三）对转送信访事项中的重要情况需要反馈办理结果的，可以交由职能部门办理，要求其在指定办理期限内反馈结果，并提交办结报告。

第十八条 有以下情形之一的，不予（再）受理：

（一）不属于学校职责管理范围的。

（二）对已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等途径解决的。

（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）信访人对信访事项处理（复查）意见不服，但无正当理由超过规定期限未提出复查（复核）申请的，或者信访人对信访复核意见不服，仍以同意事实和理由提出投诉请求的。

（六）其他不予（再）受理的情形。

第十九条 收到信访事项后，能够当场答复是否受理的，应当当场答复并出具告知书；不能当场答复的，应自收到信访事项之

日起 15 日内书面告知信访人。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。

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单位提出。

第二十条 信访人就同一信访事项向两个或两个以上有权受理部门提出的，由最先收到的部门受理；同时收到的，由收到部门在 10 日内协商确定；协商不成的，由信访工作办公室在 5 日内指定受理部门。

第四章 信访事项办理和督办

第二十一条 学校各单位及其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，加强教育疏导，及时妥善处理，不得推诿、敷衍、拖延。

各单位工作人员与信访事项或者信访人有直接利害关系的，应当回避。

第二十二条 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。

第二十三条 对信访人提出的检举、揭发事项，应当按照纪检监察工作相关规定和干部管理权限处理。

第二十四条 来信（包括信息网络来信）处理程序：

（一）接收。做到准确、及时、认真、细致。当日来信，当日接收受理，不拖延、积压。

（二）阅信。认真细看，弄清信意，不草率马虎。如属建议意见类事项，要认真研究论证所提建议的价值，请学校有关部门考虑处理；如属检举控告类事项，纪检（监察）机构应当依规依纪依法接收；如属申诉求决类事项，应对照有关政策程序，分类导入相应程序处理。

（三）摘要登记。就来信编号，将来信人姓名、单位、职务、地址、来信日期、反映的主要问题和要求摘要登记，填写《信访登记表》（附件1）和《信访处理笺》（附件2）以便查找、统计和分析研究。

（四）领导阅批。将填写好的信访事项处理签与信件装订在一起，即送学校领导阅批。

（五）办理。职能部门按学校领导批示迅速办理，该了解情况的要及时了解核实，弄清事情原委，及时复信。发现重要问题，马上向学校主要领导汇报。上级部门转来的信件，在及时认真处理后，向上级部门汇报处理结果。

（六）转办。须转交有关部门办理的，要及时归口办理，指定办理期限内反馈结果，提交办结报告，并进行经常性的催办。凡经校领导批示的信访件，承办部门必须限时办完，凡超出规定时限或不符合办理要求的，信访工作办公室有责任提请承办部门复议、重办。

（七）答复。通过调查核实，出具信访处理意见书，信访处理意见书应载明信访人投诉请求、事实和理由、处理意见及其法律法规依据。除匿名信、化名信外，对群众来信应及时认真答复。

（八）办结归档。信访事项应按期办结归档，将原件、处理结果、答复意见书等整理、立卷、归档。

第二十五条 学校各单位应秉公办事、实事求是、及时妥善处理信访事项。已经调查核实的信访事项，应当依法依规对投诉请求类事项分别做出以下处理，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，予以支持或者部分支持。

（二）请求事由合理但缺乏法律、法规、规章及其他有关规定依据的，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。

需学校答复信访人的，承办单位先拟书面答复意见报送信访工作办公室，由学校信访工作办公室报请学校主管领导审核后予以答复；受理信访事项的单位直接予以答复的，书面答复意见须抄送信访工作办公室。

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，盖学校公章或者信访专用章。对疑难、复杂等信访事项的答复意见，应当进行合法性审查。

作出支持信访请求意见的，信访办应督促有关单位执行；不予支持，有关单位应当做好信访人的疏导教育工作。

第二十六条 原处理（复查）意见认定事实清楚、证据确凿、适用依据正确、程序合法、结论适当的，负责复查（复核）的部门应当予以维持，并书面答复信访人。

原处理（复查）意见有下列情形之一的，负责复查（复核）的部门应当予以撤销或者变更：

（一）主要事实不清、证据不足的。

（二）适用依据错误的。

（三）违反法定程序或以信访程序代替其他行政法定程序的。

（四）超越或者滥用职权的。

（五）结论明显不当的。

原意见被撤销的，作出处理（复查）意见的部门应当在指定期限内重新作出处理（复查）意见。

第二十七条 对初次信访事项有下列情形之一的，信访事项办理部门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、群众日常生产生活、时效性强，应当即时处理的。

(四) 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，职能部门应自收到之日起3个工作日内决定是否受理。可当场作出决定的，应当场告知信访人。

对决定受理的信访事项，有权处理机构应当在受理之日起10个工作日内作出处理意见。可当场答复的，应当场出具处理意见。

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。告知或答复情况应当记录信访信息。

职能部门在办理过程中，发现不宜简易办理或简易办理未妥善解决的，应当经本部门负责人批准，按《信访条例》规定的普通程序继续办理，办理时限从按照简易办理程序受理之日起计算。

第二十九条 学校建立健全信访督办工作责任制，及时检查信访承办单位办理情况。对交办、转送的信访事项，信访工作办公室或人员发现受理、办理情况有下列情形之一的，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。

收到改进建议的单位应当在 30 日内书面反馈情况；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 对学校督办的信访事项，承办单位需 7 日内以书面形式反馈办理情况。办理情况由本单位信访工作负责人审核，签署意见并加盖本单位公章。

第五章 工作纪律与责任追究

第三十一条 信访工作人员工作纪律：

- (一) 热情诚恳、文明接待，不得刁难和歧视信访人。
- (二) 对信访人有关信访事项办理情况的查询，除涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的事项外，应当如实答复。
- (三) 与信访人或者信访事项有直接利害关系的，应当回避。
- (四) 坚持原则，秉公办事，不得徇私舞弊、收受贿赂或接受信访人请客送礼。
- (五) 遵守保密制度，不得泄露控告人、检举人的姓名及控告、检举的内容，不得泄露、扩散信访人要求保密及可能对信访人权益造成损害的内容。

第三十二条 学校对违反信访和维稳工作政策规定，造成矛盾激化，给学校正常教学秩序以及学校声誉造成不良影响或严重后果的，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）拒不执行有权处理部门作出的支持信访请求意见的。

第三十四条 负有受理信访事项职责的单位，有下列情形之一的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员视情节轻重给予处理或处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）对收到的信访事项不按照规定登记。

（二）对属于其职权范围的信访事项不予受理。

（三）未在规定期限内书面告知信访人是否受理信访事项的。

第三十五条 对归口处理的单位有下列情形之一的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员视情节轻重给予处理或处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）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。

（二）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。

（三）对党委和政府信访部门提出的改进工作、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。

（四）其他不履行或者不正确履行信访事项处理职责的情形。

第三十六条 有关单位及其领导干部、工作人员有下列情形之一的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员视情节轻重给予处理或处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）对待信访人态度恶劣、作风粗暴，损害党群干群关系。

（二）在处理信访事项过程中吃拿卡要、谋取私利。

（三）对规模性集体访、负面舆情等处置不力，导致事态扩大。

（四）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。

（五）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。

（六）打击报复信访人。

（七）其他违规违纪违法的情形。

第三十七条 对严重扰乱公共秩序、妨碍公共安全的信访活动或以信访为名进行违法活动的行为，应首先做好信访人员的教育、疏导工作，必要时可报请公安机关采取措施。信访人行为构成犯罪的，可通过法律程序追究其刑事责任。

第三十八条 信访人的信访过程中应当按照《信访工作条例》有关规定，依法、有序进行，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，学校报公安机关依法处置：

（一）在非信访接待场所采用走访形式提出请求。

（二）非法聚集、滋事，围堵、冲击办公场所，拦截车辆，堵塞、阻断交通，或者以自杀、自残相威胁。

（三）扰乱正常的工作秩序。

（四）携带危险物品或管制器具。

（五）侮辱、殴打、威胁信访工作人员或其他正在履行信访工作职责的人员，非法限制他人人身自由。

（六）歪曲、捏造事实，散布谣言或者以其他方法故意扰乱公共秩序。

（七）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。

（八）在信访接待场所滞留，或者将无民事行为能力人、限制民事行为能力人、生活不能自理的人弃留在信访接待场所。

（九）其他扰乱公共秩序、损害公共财物、妨害公共安全的言行。

第七章 附 则

第三十九条 本办法自发布之日起施行。

第四十条 本办法由校长办公室负责解释，本办法与有关法律、法规、上级政策等规范性文件发生冲突时，以有关法律、法规、上级文件规定为准。

附件：1. 广西工程职业学院信访登记表
2. 广西工程职业学院信访处理笺
3. 广西工程职业学院信访接待流程

附件 1

广西工程职业学院信访登记表

来访方式： 来访 来电 来信

登记编号：

信访人		年龄		性别	
受理日期	年 月 日	何时来访过		年 月 日	
信访人单位职务或地址					
身份证号或证明			联系电话		
反 映 内 容 摘 要	(可附附件)				
	<p>接访工作人员：</p> <p style="text-align: right;">日 期： 年 月 日</p>				

注：本表一式两份，一份留存办理部门，一份信访办存档

附件 2

广西工程职业学院信访事项处理签

签收日期： 年 月 日

学校编号：

信访事项基本情况	信访人姓名 (名称)		信访人 身 份		信访人 联系方式	
	来访方式		来访 编号		诉求时间	
	接访人			是否复查		
	主要内容：					
信访工作办公室拟办意见						
	相关要求	请及时办理，并形成书面材料，于 年 月 日前报信访办（联系人： ； 办公地点： ；联系电话： ），同时发送电子文档至邮箱： 。办理实 有困难或建议不予受理的，同样书面回复。书面材料请承办单位主要负责人审 核，分管校领导审定，并在纸质书面材料上加盖承办单位公章。				
学校领导批示						
部门承办意见						
备注						

《广西工程职业学院信访事项处理签》填写说明

1. 信访人姓名(名称)栏: 信访人为个人的,填写其姓名;为多人的,填写主要人员姓名并注明人数;为多人,但属于同一家庭的,根据情况选填1人,不需注明人数;为单位、组织或社会团体的,填写其名称;上级政府部门转来的,填写信访事项原始提出者的姓名或名称。

2. 信访人身份栏: 主要包括学生、学生家长、教师(在职/离休/退休)、教师(在职/离休/退休)家属,以及单位、组织或社会团体等类别;信访人个人有所在单位的,需注明所在单位名称。

3. 来访方式栏: 主要包括来信(纸质书信、传真、电子邮件等)、来电、来访等三类。

4. 接访人栏: 固定为模块负责人,其未直接接访的,在备注栏目中注明情况。

5. 是否复查栏: 信访事项事前经过学校相关单位处理,信访人不服处理意见而向学校信访工作办公室提出的,填“是”,其余情况填“否”。

6. 主要内容栏: 简要填写信访事项的大致情况,限350字内,可粘贴附件予以具体说明。

7. 信访工作办公室拟办意见栏: 除“相关要求”为固定格式填写外,具体拟办意见根据具体情况予以阅批。

8. 学校领导批示栏: 一般由校领导根据具体情况予以批示。

9. 部门承办意见栏: 主要包括:“已阅,按期办理回复”“已阅,办理实有困难”“已阅,建议不予办理”等选项。手动填写的,字数限400字内。详情已在“相关要求”中明确了书面回复要求。

10. 备注栏: 接访人归档前据实填写。

流程说明

1. 接访人填写处理签——2. 信访工作办公室主任出示拟办意见,转机要室工作人员处——3. 呈送学校领导批示——4. 根据学校领导批示意见,流转 to 具体承办部门(一般为该部门负责信访工作的工作人员)——5. 承办部门负责人填写承办意见——6. 机要室工作人员将部门承办意见反馈给接访人记录,纸质处理签留承办部门继续办理;承办部门回复书面材料后,接访人据实填写备注栏,并正式归档,流程结束。

附件 3

信访工作流程图

