

山东工商学院文件

院发〔2020〕109号

山东工商学院信访工作细则（试行）

第一章 总 则

第一条 为了妥善处理人民群众来信来访，保护师生员工和信访人的合法权益，维护信访秩序，保证各项工作规范有序，促进和谐校园建设，依据国务院《信访条例》（2005年施行的国务院令 第431号）、教育部《教育信访工作规定》（教办〔2004〕15号）、《山东省信访条例》（2016年施行的山东省人民代表大会常务委员会公告第105号）等法律法规，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、及时解决问题与疏导教育相结合”的原则，努力将信访问题解决在基层，及时化解初始矛盾。各单位应认真处理

来信、接待来访，倾听群众的意见、建议或要求等，接受群众的监督，做好信访工作。

第三条 本细则所称信访事项，是指本校师生员工、学生家长、其他个人等采用书信、电子邮件、电话、传真、走访等形式，向校领导、校长信箱、党委办公室、院长办公室（以下简称学校办公室）、各单位等反映情况，提出意见、建议或投诉请求等，按照规定和职权范围需要由学校处理的事项。

第二章 信访人的权利和义务

第四条 信访人，是指采用第三条规定的形式反映情况，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。

第五条 信访人采用走访形式提出意见、建议和投诉请求的，应到学校指定的接待场所提出。多人反映共同意见、建议和投诉请求的，一般应当采用书信、电子邮件或电话等形式提出；需要采用走访形式的，应当推选代表，代表人数不得超过5人。

第六条 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。

第七条 信访人应当遵守国家法律法规和《信访条例》（2005年施行的国务院令 第431号）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教学、科研、管理等工作，不得损坏接待场所的公私财物，不得纠缠、侮辱、殴打、威胁接待人员等。

第三章 信访工作机构及职责

第八条 学校办公室负责学校的信访工作，代表学校受理信访

事项、接待信访人。学校设置专门的信访电话、接待室、校长信箱、建立健全每周一次（寒、暑假及法定假日除外）校领导接待日制度。

学校各单位负责人负责本单位的信访工作，各单位的办公室或指定机构为信访工作基本组织，及时协调、处理本单位的信访事项。

第九条 学校办公室信访工作职责

（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，协调处理涉及多部门的信访事项。

（二）做好校领导接待日的接待记录，并向参与接待的校领导报告信访动态和处理结果。

（三）接受各级安全维稳部门的工作指导，报告涉及学校安全稳定的信访动态及信访排查信息。

（四）承办上级部门交办的信访事项及相关情况、材料的上报。

（五）向各单位交办工作职责范围内的信访事项，跟踪、督办、审核已受理的各类信访事项。

（六）针对集中反映的信访问题，提出改进工作、完善政策的建议。

（七）做好信访矛盾排查和调处工作，及时掌握学校信访动态；针对可能发生的突发事件配合责任单位提前做好矛盾化解工作和工作预案。

(八) 负责上报各类信访统计数据、材料等。

(九) 负责与信访工作相关的其它工作。

第十条 学校各单位信访工作职责

(一) 贯彻信访工作制度和规范，建立健全本单位信访工作责任制，各单位负责人是本单位信访工作第一责任人，对本单位信访工作负总责，重要信访事项亲自推动解决。

(二) 公开并畅通向本单位反映情况、提出意见、建议或投诉请求的信息渠道。

(三) 及时处理属本单位职权范围内、通过本单位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、学校办公室交办的信访事项，答复信访人；提交涉及跨部门信访事项，由学校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) 做好本单位信访材料的整理和归档；研究分析本单位信访、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，并向学校办公室通报。

(七) 做好信访矛盾纠纷的定期排查、及时化解矛盾，并及

时将排查结果上报学校办公室。

(八) 信访人走访学校时，涉访各单位应根据学校办公室要求和通知及时派人赶到现场做解释和疏导工作。

(九) 负责与本单位信访工作相关的其它工作。

第十一条 信访工作人员职责

(一) 认真学习业务知识，宣传贯彻国家政策和法律、法规。

(二) 实事求是，秉公办事，尽职尽责。

(三) 文明、耐心接待，认真倾听记录反映事项并及时处理。

(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 信访事项的受理

第十二条 信访事项的受理程序

信访事项按照“接访、登记、处理、回复”的步骤，在规定时间内办理。

(一) 接访。收到群众来信和来访，要及时、正确理解和掌握来信、来访者意图、要求及反映的情况。

(二) 登记。逐项登记来信、来访者的姓名、单位、联系方式和反映的问题、要求等内容，填写《山东工商学院信访接待记录表》(见附件)。

(三) 处理。根据来信、来访所反映问题的性质，及时妥善处理、转办或交办。一般性的群众来信、来访，由学校办公室直接转有关部门办理；重要来信、来访呈请校领导批示后再转有关

单位办理。

（四）回复。群众来信、来访处理完毕后须予以答复。信访人姓名、住址不清的除外。

第十三条 信访事项的办理期限

来访人员所反映的事项能当面解决的要予以当面解决；信访事项不能当面解决的，应当自收到信访事项之日起 15 日内书面告知信访人。

各类信访事项各级受理单位应在学校办公室设定的期限内尽早办结。一般信访事项，应自受理之日起 60 日内办结，并将办理结果报告学校办公室；情况复杂的疑难信访事项说明情况后可适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并告知信访人延期理由。

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责范围的信访事项，应及时予以退回。

第十四条 信访事项的复查复核

信访人对学校办公室回复结果有异议的，可自收到书面答复之日起 30 日内向学校办公室提出书面复查、复核申请；信访人对复查复核意见不服，仍以同一事实和理由提出投诉请求的，学校办公室不再受理。

第十五条 重要信访材料的归档

重要信访事项办结后要整理，并及时移交综合档案室保存。

第五章 附 则

第十六条 本细则未明确的事项按照国家和省信访工作的有关规定执行。本细则自公布之日起实行，由党委办公室、院长办公室负责解释。

附件：山东工商学院信访接待记录表