

重庆城市职业学院文件

重城职院〔2023〕46号

重庆城市职业学院 关于印发《信访工作管理办法》的 通知

校属各单位：

《重庆城市职业学院信访工作管理办法》经学校2023年第13次校长办公会审议，第11次党委会议审定，现予以印发，请认真贯彻落实。

重庆城市职业学院

2023年5月5日

重庆城市职业学院信访工作管理办法

第一章 总则

第一条 为保障师生员工的合法权益，推进学校管理民主化、科学化，规范信访行为，坚持以人为本原则，更好地推动依法治校，构建和谐校园。根据中共中央、国务院发布的《信访工作条例》、教育部《教育信访工作规定》及重庆市教委有关规定，结合学校实际，制定本办法。

第二条 本办法所称信访，是指学校师生员工和其他组织，采用信息网络、书信、传真、电话、走访等形式，匿名或实名向学校或上级有关部门反映情况，提出意见、建议或者投诉请求，由学校各级党政领导和相关职能部门依规依法处理的活动。

第三条 学校信访工作坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，为学校的改革、发展和稳定服务。学校各级党政领导和职能部门要坚持“三到位一处理”原则，认真处理来信、来访，将问题和矛盾化解在萌芽状态，把信访问题解决在基层。

第四条 学校信访工作实行由学校主要领导负总责、分管校领导具体负责、其他校领导履行“一岗双责”和分工负责，信访办牵头，各部门按照职责办理的领导责任制。学校各部门应明确专门负责信访的工作人员，依法依规及时受理本部门职责范围内的信访事项并及时报告学校信访办。

第二章 信访人权利和义务

第五条 信访人,是指采用本办法第二条所列方式向学校反映情况,提出意见、建议或者投诉请求的教职工、学生、其他与学校有工作联系的单位和人员。

第六条 信访人采取走访形式向学校提出意见、建议或者投诉请求的,受理单位引导到学校指定的接待场所或者受理单位自备场所提出。多人采用走访形式提出共同的信访事项的,应当推选代表,代表人数不得超过5人。

第七条 信访人对学校下列信访事项,可以依法、依程序向学校领导和有权作出处理决定的部门提出:

- (一)对学校改革、发展、稳定工作和教学、科研、人事、后勤、管理等工作的建议、情况反映;
- (二)对学校各部门和工作人员的建议、批评和要求;
- (三)监督、检举学校工作人员的违法违纪及失职行为;
- (四)反映侵害本人合法权益,属于学校解决范畴的事项。
- (五)向学校领导和有关部门询问、要求答复和复查信访事项。

第八条 信访人应当履行以下义务:

- (一)遵守国家法律、法规和学校规章、制度。
- (二)如实反映情况,不得捏造、歪曲事实,不得诬告、陷害他人。

信访人采用书面形式提出申诉的,应当写明通信地址,签署真实姓名,并提供相应证据材料。信访人采用书面形式提出控告、

检举的，应当说明基本事实和被控告人、被检举人的姓名、部门，同时提倡写明本人通信地址、签署真实姓名。

（三）服从符合法律、法规、规章、制度等的处理意见。

（四）信访人通过走访形式反映信访事项，应当遵守信访程序，到学校设立或者指定的接待场所提出；不得影响学校正常教学、工作和生活秩序；不得围堵、冲击办公楼及其它办公场所，不得拦截公务车辆，不得引诱胁迫他人参与群体上访活动，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，不得携带危险品及管制器械。

第九条 对检举控告事项和依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的投诉、请求，应当依照有关法律、行政法规规定的程序向有关部门、单位提出，学校信访办不予受理。

第三章 信访工作职责

第十条 学校信访办工作职责

（一）贯彻执行上级部门制定的信访工作方针政策，向信访人宣传有关法规、规章和政策。

（二）协调全校信访工作，受理关系学校改革、发展、稳定的信访事项。

（三）承办上级信访部门交办的信访事项并负责上报处理结果。

（四）向各部门交办工作职责范围内的信访事项，了解掌握信访工作的情况；对交办的信访事件处理情况进行督促、催办。

(五)分析研究学校信访情况。通过信访渠道分析校情民情，提供有价值的信息和重要情况，为民主办学、依法治校服务。

(六)对上级及学校信访系统、信访渠道的管理。

第十一条 各部门信访工作职责

(一)负责受理本部门职权范围内的群众信访事项和学校党政办、信访办交办的信访事项。各部门及工作人员办理信访事项时，应当秉公办事，及时处理，不得推诿、敷衍、拖延。

(二)做好信访信息工作，准确提供本部门信访的热点、难点问题，以及信访工作的新举措。

(三)对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，应当在职权范围内依法采取措施，果断处理，同时应立即向学校信访办和有关领导报告。

第四章 日常管理及信访办理程序

第十二条 信访人可实名或匿名向信访工作人员提出信访事项，载明明确的事实、理由或请求。匿名提出信访事项时，应向信访工作人员留存电话、电子邮箱等联系方式，以便落实信访回复工作。没有留下任何联系方式的，承办部门不予受理。

第十三条 信访工作人员接受信访事项后，应当予以登记，并区分情况，分别按照以下方式处理：

(一)属于学校职责范围内的信访事项，由信访工作人员报经学校信访办登记，学校信访办报党政办根据信访事项的性质和内容编制信访处理笺，在3日内呈报分管校领导或主要领导，经

领导批阅后传达至承办部门，及时研究处理。

（二）对学校信访受理范围之外的事项，在3日内由信访工作人员告知信访办不予受理的详细理由，并提出解决问题的建议。

第十四条 信访事项办理程序

学校各部门在接到学校领导批示办理的信访处理笺后，应当在10日内调查、处理完毕，并将书面处理结果经部门负责人审阅、签字后报送信访办。对上级部门要求及其他需要在规定时限内办理的信件，以要求时限为准。对于无法按期办结的事项，应及时向信访办工作人员说明需要延期的理由及办理的预计时间。

第十五条 学校信访办工作人员在收到承办部门处理结果后，应及时回复信访人，并做好信访材料的归档、存档工作，以备统计和查阅。

第十六条 承办部门在规定期限内未反馈处理结果且未作情况说明的，学校信访办公室立即督办。对未能如期办理信访事项而引起重复上访或越级上访的，将追究相关部门责任。

第五章 工作纪律

第十七条 对于信访人的合理诉求，反映的符合政策规定的问题，应当积极稳妥地予以处理；一时不能解决的，应当及时向信访人进行沟通解释。对超出学校受理范围的要求，要取得信访人的理解，做好说服教育和思想疏导工作。

第十八条 对于涉及面广、反响强烈、有可能影响学校安全

稳定的突出问题，信访办和具体承办单位应及时向学校主要领导汇报，深入做好调研，提出解决问题的建议，并协助做好稳定工作。

第十九条 办理信访事项的工作人员，与信访事项或者信访人有直接利害关系的应当回避。

第二十条 对于信访人反映的具有普遍性、代表性、政策性问题，应经领导批准后公开回复。

第二十一条 学校信访工作人员应做到：

（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）做好接待工作。耐心听取信访人陈述事实和理由，做好材料信息记录，答复问题明确，处理问题及时、认真。

（四）做好保密工作。不得公开信访人相关信息。

第二十二条 学校各部门应当坚持依法、公正地处理好职责范围内的信访事项，不得相互推诿、拖延办理，不得上交和激化矛盾。对于因工作失职而造成重大事故的，将按照相关规定追究责任。

第六章 附则

第二十三条 本办法由学校信访办负责解释。

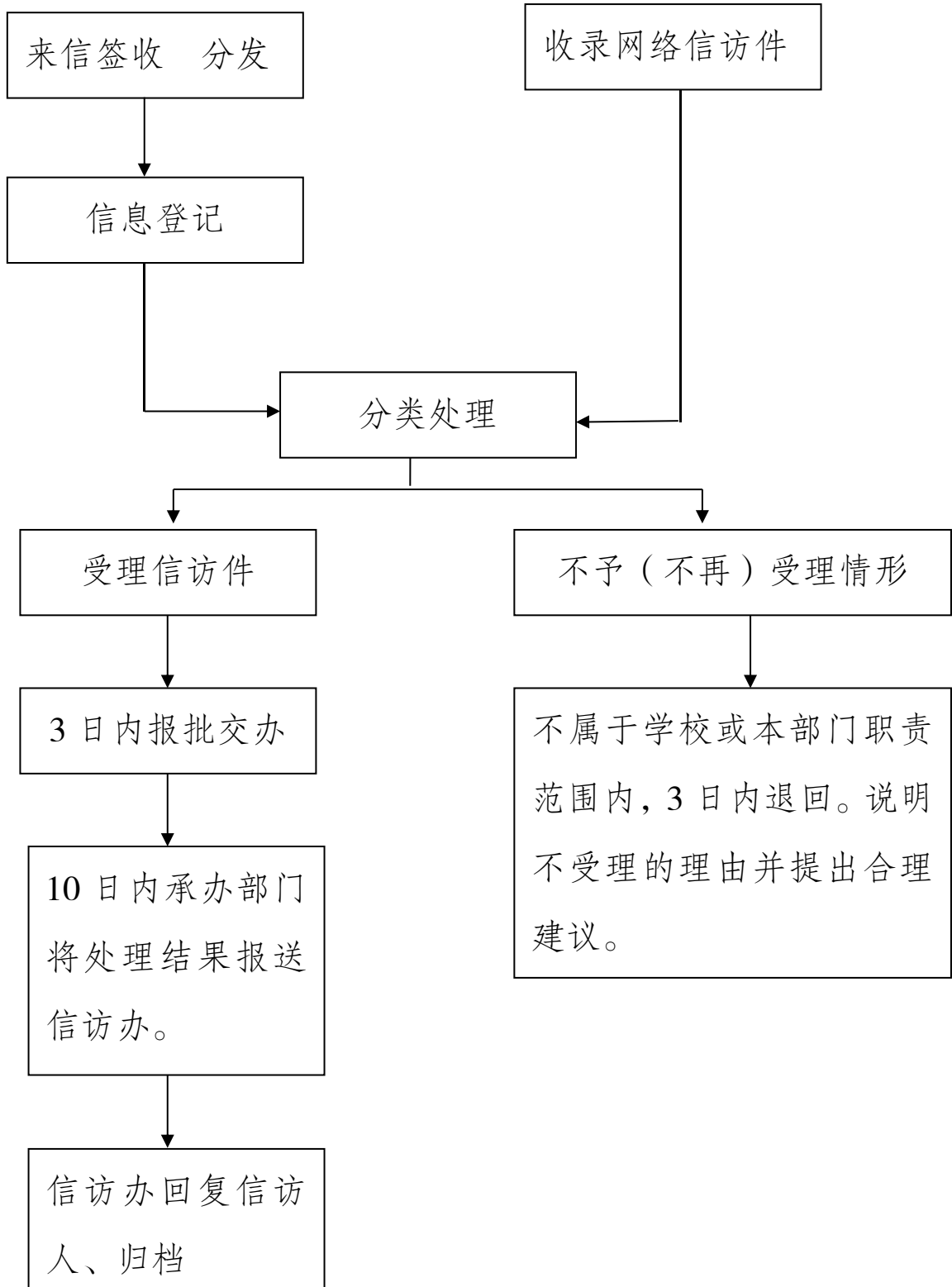
第二十四条 本办法自印发之日起实施，原学校信访工作管

理办法同时废止。

附件：重庆城市职业学院信访工作流程

附件

重庆城市职业学院信访工作流程



重庆城市职业学院党政办公室

2023年5月5日印发
