

附件

四川师范大学信访工作规定(试行)

第一章总则

第一条 为了加强师生员工与校内各单位的密切联系，正确处理来信与来访，保护信访人合法权益，维护学校秩序，促进教学科研及其他工作的顺利进行，根据国务院《信访条例》、教育部《教育信访工作办法》与《四川省教育厅信访工作责任制实施细则》等文件精神，结合我校实际，特制定本规定。

第二条 信访工作是学校党政领导了解校情民意、汲取群众智慧、接受民主监督、为师生员工排忧解难的一项经常性工作。信访工作应坚持为学校大局服务、为学校发展建设服务、为学校师生员工服务的原则；坚持“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合”的工作原则，综合运用法律、政策等手段和督查、考核、惩戒等措施。各单位应依法规范履行信访工作职责，依法分类处理信访诉求，研究处理疑难信访问题。

第三条 本规定所称信访，是指学校教职员工、学生或其他组织、个人采用书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，向学校有关单位反映情况，提出意见、建议或投诉请求，以及上级通过网络、书信、电话等形式转来的信访件，由学校有关单位依照政策和规定在职权范围内处理的活动。

第四条 本规定所称信访人，指采用上述方式，向学校有

关单位反映情况，提出意见、建议或者投诉请求的学校教职员、学生或者其他组织、个人。

第二章组织机构及职责

第五条学校构建统一领导、部门协调，统筹兼顾、标本兼治，各负其责、齐抓共管的信访工作格局，书记、校长任信访工作领导小组组长，是信访工作的第一责任人，对学校信访工作负总责，其他学校领导对分管工作领域的信访事项负责。学校各单位党政负责人是本单位信访工作的第一责任人，应及时处理本单位工作中的信访事项。党政办公室在主管校领导的领导下统一负责协调处理学校信访工作。各单位办公室负责接待和处理本单位的信访事项。

第六条党政办公室信访工作的职责：

（一）贯彻执行国务院、教育部、省市有关信访工作的政策规定，制定学校信访工作规范；

（二）围绕学校中心工作，依法按程序登记、受理、办理群众反映的信访事项，了解社情民意，做好疏导解释工作，建立健全联系群众的制度；

（三）负责处理上级机关、领导交办的以及师生员工等提出的学校有权受理的信访事项，按规定上报情况；

（四）负责协调校内各单位及时推进信访事项的办理、答复和落实；

（五）负责对师生员工不服信访处理结果的事项进行复查，指导校内各单位开展信访工作；

（六）负责学校信访信息统计、上报等有关工作；

（七）负责定期向有关领导汇报重要信访事项和信访突出问题，及时提出加强和改进工作的意见建议，建立健全矛盾纠纷源头预防、排查和化解机制，开展重大决策社会稳定风险评估，及时化解矛盾和纠纷；

（八）负责对学校各单位的信访工作进行督查考核；对信访工作经验进行总结交流；

（九）负责向信访人宣传有关法律法规和教育政策，接受信访咨询；

（十）负责组织业务培训及交流，对各单位的信访工作人员进行业务指导。

第七条 校内各单位信访工作的职责：

（一）贯彻执行学校有关信访工作的规定，根据总体要求研究部署，负责做好本单位信访工作；

（二）负责承办学校交办的以及师生员工提出的本单位有职责范围内的信访事项；

（三）负责及时处理本单位职责范围内的信访事项，向学校报送有关信访事项的办理情况；

（四）负责及时向学校报送重大、紧急或突发信访事项和信访信息，做好信访矛盾纠纷的排查、化解工作，对可能导致矛盾纠纷的事项提前制定应对预案，并在职责范围内依法、及时采取措施，防止不良影响的产生、扩大；

（五）研究、分析本单位信访工作的情况和问题，开展调查研究，及时向学校提出完善制度和改进工作的建议。

（六）协助、配合其他单位，处理涉及本单位人员的信

访工作。

第三章 信访事项的提出和受理

第八条 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，接访单位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。

第九条 信访人采取走访形式到有关单位提出信访事项的，涉访单位应指派专门人员联合接访，做好解释疏导工作。

第十条 应受理信访事项的单位如已分立、合并或撤销，由继续行使其职权的单位受理。

第十一条 对到应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的投诉请求，应引导信访人依照规定程序向有关机关提出。

第十二条 涉及领导干部违纪违法、教职工师德师风的投诉请求，应分别交由纪委办公室、教师工作部办理。

第十三条 对下列信访事项不予受理：

（一）已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径受理、裁决或判决的；

（二）信访事项已经受理或者正在办理的；

（三）信访事项的答复或处理意见作出后，信访人未在规定的期限内向学校提出书面复查申请的；

（四）信访事项的处理或复查意见作出后，信访人以同一事实和理由再次提出同一信访请求的；

（五）信访事项经上一级主管单位复核后，信访人基于同一事实和理由再次提出信访请求的；

（六）其他法律、法规规定不予受理的情形。

第四章 信访事项的办理和督办

第十四条 学校各单位要高度重视信访工作，应当科学、民主决策，依法履行职责，从源头上预防和减少导致信访问题的矛盾和纠纷。做到认真处理来信，热情接待来访，耐心倾听意见、建议和要求，虚心接受监督。

第十五条 学校各单位根据工作需要建立信访应急处置预案，做好应急稳控、协调处理、接谈记录、舆情汇报等工作，明确包案领导，推动案结事了、息访息诉。各单位职权范围内发生较大规模集访，相关责任主体部门负责人第一时间赶赴现场，亲自指挥处理，及时化解矛盾、平息事态。

第十六条 信访办理流程：

（一）学校信访工作人员收到信访事项后，应登记编号，及时送交信访部门负责人阅示，校领导签批，并交由相关单位处理；受理单位对信访事项进行调查研究，及时与信访人取得联系，沟通情况，并在指定办理期限内反馈结果，提交办结报告。

（二）各单位办理信访事项，应当听取信访人陈述事实和理由，必要时可以要求信访人提供进一步的书面材料。

（三）信访事项办理后，应将处理意见书面或口头答复

信访人。口头答复信访人处理意见的，应将答复意见记录在案。对疑难、复杂等信访事项的答复意见，应当会同学校法律顾问进行合法性审查。

（四）信访事项应当自受理之日起 60 日内办结；情况复杂的信访事项，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并告知信访人延期理由。

（五）信访人对有关单位作出的处理意见有异议的，可以自收到处理意见之日起 30 日内向学校提出书面复查申请。学校应在收到复查申请之日起 30 个工作日内作出复查意见，并对信访人予以书面答复。

（六）信访人对复查意见有异议的，可以自收到书面答复之日起 30 日内向学校上一级主管部门请求复核。复核意见是处理该信访事项的终结意见。信访人对复核意见不服，仍然以同一事实和理由提出信访请求的，学校不再受理，并告知信访人。

（七）信访人反映的问题已经按信访程序办理完毕并书面答复，或者其为逐级提出信访复查、复核请求，且无正当理由已超过规定时限的，学校不再受理、交办、统计、通报，但应当做好信访人的教育疏导、矛盾化解、帮扶救助等工作。

（八）对事实清楚、责任明确、争议不大、易于解决，提出咨询或意见建议，涉及群众日常生产生活、时效性强，应当及时处理、反馈的初次信访事项可以适用简易办理程序，更加方便快捷的受理、办理；

对适用简易办理程序的信访事项，受理单位自收到之日

起 3 个工作日内决定是否受理并于 10 个工作日内作出处理意见。可当场做出决定的，应当当场告知信访人；

受理单位在办理过程中，发现不宜简易办理或简易办理未妥善解决的，应当经受理单位负责人批准，按普通程序继续办理，办理时限从按照建议办理程序受理之日起计算。

（九）各单位做好信访工作中文字、音频、视频等相关材料的收集、整理和归档工作。

（十）学校领导或上级单位交办的信访件以及党政办公室接待的应由各单位负责受理的信访事项，由党政办公室负责督办、落实。

第十七条 发现有下列情形之一的，党政办公室要及时督办，并提出改进建议：

- （一）无正当理由未按规定时限办结信访事项的；
- （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）其他需要督办的情形。

第十八条 收到督办通知或者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，应当书面说明理由。

第十九条 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。

第五章 工作纪律要求

第二十条 对信访工作人员的要求：

（一）要严格遵守信访工作纪律，增强保密意识，不得将检举、揭发、投诉材料及有关情况私自透露或转送给被检举、揭发、控告的人员和单位。

（二）要恪尽职守，秉公办事，不得以任何理由借工作之便谋取私利。

（三）要严格登记手续，认真审阅来信，不得丢失或私毁信件。处理来信结果要及时回复，不得推诿、敷衍、拖延。

（四）对以书信、电子邮件等方式提出的信访事项，应及时查阅、登记；对需要回复的信件应认真回复；对于以电话、走访等形式提出信访事项的，应热心接待、耐心倾听，并及时作出明确答复。

（五）要切实做好初信、初访工作，提高信访事项的一次性办结率，力求把问题解决在初发阶段，解决在基层。

（六）遇到无理取闹，影响正常工作秩序的上访人员，应耐心劝导，做好规范其信访行为、维护学校信访秩序的教育引导工作。对有可能出现的重大群体性上访苗头，要及早建立处理应急工作预案，快速、妥善处理。

（七）对已处理完毕的信访事项，要及时立案存档，存档材料要齐全。

（八）工作人员与信访事项或信访人有直接利害关系的，应当回避。

第二十一条 对信访人的要求：

（一）信访人提出信访事项，应当依照相关规定，按照分级受理的原则，向本单位和相关职能部门逐级提出。一般

采用书信、电子邮件等书面形式；信访人提出投诉请求或要求接待单位对信访事项作出书面答复的，须按要求提交书面材料，并写明信访人的真实姓名（名称）、地址、联络方式和基本事实、理由及明确诉求。

（二）信访人提出信访事项，应当如实反映情况，并对所反映情况的真实性负责，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。

（三）信访人可通过书信、电话、传真、电子邮件等形式向有关单位主管信访的负责人提出信访事项。对于涉及单位较多，确需学校协调解决的，可以通过书信、电话、传真等方式或直接到党政办公室提出。

（四）信访人采用走访形式提出信访事项的，应当向依法有权处理的单位提出，并应当到有关单位设立或者指定的接待场所提出。

（五）5人以上提出共同的信访事项的，一般应当采用书信、电子邮件、传真等形式；确需采用走访形式的，应当推选代表，代表人数不得超过5人。代表应当如实向其他信访人转达学校及有关单位的处理或者答复意见。

（六）信访人在信访过程中应当遵守法律、法规，遵守信访秩序，规范自身的信访行为，不得影响学校正常工作秩序，不得妨害校内安全，不得在学校办公场所聚集，不得损坏接待场所的公共财物，扰乱正常办公秩序。不得纠缠、侮辱、殴打、威胁接待人员，不得携带危险品、爆炸品和管制器械进入接待场所等。

（七）信访人如对来访事项的答复和受理意见有异议或不服，可以通过行政复议、请求仲裁、向法院起诉等途径提出，不得滞留在接待场所。

第六章考核及责任追究

第二十二条学校定期对信访工作情况进行考核，并将考核指标列入各单位年度目标绩效考核内容，考核结果作为对领导班子和领导干部综合考评的重要参考和干部选拔任用、集体及个人评比表彰奖惩的重要依据。

第二十三条有关人员不履行或者未能正确履行信访工作职责，未造成不良影响的，责令改正；造成不良影响或严重后果、失职失责，应当追究责任，给予党纪政纪处分。

第七章附则

第二十四条本办法适用于学校及校内各单位。

第二十五条本办法自公布之日起施行，由党政办公室负责解释。