

西交校[2006]32号

西南交通大学关于印发《西南交通大学 信访工作实施办法（试行）》的通知

校内各单位：

为保持学校各级党政领导、各单位与师生员工的密切联系，努力创建和谐校园，保护信访人的合法权益，维护信访秩序，使信访工作制度化、规范化、法制化，强化和明确校内各单位信访职能，根据国家《信访条例》、四川省信访工作相关规定、《教育部信访工作规定》和有关法律、法规、规章，结合学校实际，制订了《西南交通大学信访工作实施办法（试行）》，该办法经 2006 年第 12 次校长办公会议讨论并通过，现印发各单位，请遵照执行。

二〇〇六年十二月八日

校长办公室

2006年12月8日印发

录入员:段 丽

校对:张 铎

西南交通大学信访工作实施办法（试行）

第一章 总则

第一条 为保持学校各级党政领导、各单位与师生员工的密切联系,努力创建和谐校园,保护信访人的合法权益,维护信访秩序,使信访工作制度化、规范化、法制化,强化和明确各单位信访职能,提高办事效率,根据国家《信访条例》、四川省信访工作的相关规定、《教育部信访工作规定》和有关法律、法规、规章,结合学校实际,制订本办法。

第二条 本办法所称信访,是指我校师生员工及其他公民、法人或组织采用书信(含电子邮件)、传真、电话、走访等形式向学校各单位反映情况,提出意见、建议和要求,按照有关规定和职权范围需要由学校相关单位处理的事项。

第三条 信访工作应坚持以马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导,坚持以为人民服务为宗旨。

处理信访问题要坚持深入调查、实事求是、就地解决、思想疏导与解决实际问题相结合、政策的灵活性和原则性相统一的工作方式。

第四条 高校信访途径是辅助性渠道,学校鼓励信访人按照正常程序解决问题,主渠道不畅通时,可以通过信访来督促解决。信访工作在学校统一领导下进行,学校明确一位校领导分管信访工作,校长办公室一名副主任具体负责学校信访工作。

学校信访事项的办理依据“分级负责、归口办理,谁主管、谁负责”和“逐级上访分级受理”的原则,学校各单位对职责范围内的信访事项直接负责,努力将信访问题在基层解决。举报校内违纪或违法行为的信访事项由纪律检查委员会直接受理。

第二章 信访人

第五条 信访人,是指采取书信(含电子邮件)、电话、传真或者走访等方式向学校各单位反映情况,提出建议、意见和要求的师生员工及其他公民、法人或组织。

第六条 信访人应当履行以下义务:

- (一) 应当遵守国家法律、法规和学校的规章、制度。
- (二) 服从符合法律、法规、规章、制度等的处理意见。

（三）应当如实反映情况，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。信访人反映问题完毕后，应按要求尽快离开接待场所。

（四）遵守信访秩序，不影响学校正常的工作和生活秩序。

第七条 信访人应当先向责任归属单位反映问题，并在学校各单位设定或指定的场所进行。

第八条 多人反映共同意见、建议和要求的，一般应采用书信、电话等形式提出；需要采用走访形式的，应该推选代表提出，代表人数不宜超过 5 人，且应当到学校指定的接待场所。

第九条 信访人确需走访学校党政领导的，原则上应安排在校领导接待日或由信访办公室予以接待。

第十条 信访过程中信访人应主动出示有效身份证明，并按要求填写《西南交通大学来信来访登记表》。学校不接受匿名信访事项。

第三章 信访工作机构及职责

第十一条 学校信访办公室是全校信访工作的协调部门，挂靠校长办公室，设专职工作人员负责落实各项工作制度和措施，并从相关职能部门抽调若干兼职信访工作人员。

信访工作实行领导责任制，学校各单位主要负责人为本部门信访工作第一责任人，对信访工作负总责，明确一位负责人主管本单位信访工作，并确定一名兼职信访协调员负责本单位日常信访工作。

第十二条 学校信访办公室的职责是：

（一）贯彻执行党中央、国务院、教育部以及四川省委、省政府关于信访工作的方针政策，向信访人宣传有关法律、法规、规章和政策；

（二）负责受理上级机关、领导交办的信访事项，协调各单位办理本校信访事项，负责督查、指导学校各单位的信访工作及信访事项的承办处理情况；

（三）向各信访事项归口单位转办、交办工作职责范围内的信访事项；

（四）安排校领导接待日工作；

（五）及时掌握、研究、分析学校信访活动动态，针对可能发生的突发事件做好超前化解矛盾的工作，对重大信访事项调查研究，及时向领导和有关单位提出完善政策和改进

工作建议；

（六）不定期将来信来访情况及处理情况进行统计、分类、归档，负责填写《来信来访处理情况统计表》、《来信来访处理情况汇总表》，并视需要将统计、汇总情况报有关校领导。

第十三条 学校各单位负责受理本单位职权范围内的群众信访事项和学校信访办公室交办、转办的信访事项；

承办单位应本着认真负责的态度，对来信内容进行研究，调查、分析、核实并提出处理意见，应当秉公办事，不得推诿、敷衍、拖延；

对可能造成社会重大影响的重大、紧急信访事项和信访信息，承办单位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公室通报，并报告上一级组织或有关主管部门。

第四章 信访问题的处理原则

第十四条 学校各单位要按照“分级负责、归口办理，谁主管、谁负责”和“逐级上访分级受理”的原则办理信访事项；学校职责范围内的信访事项，一般事项由学校信访办公室指定办理或者牵头办理，重要事项呈报校领导阅批，按校领导批示办理；属于各单位职责范围内的信访事项，若来信来访人未先向归责单位反映问题，则由信访办公室转交相关单位予以办理；涉及几个单位的信访事项，主要责任归属单位应牵头协调办理，确实是涉及面广、办理难度大的信访事项，经主管信访工作的学校领导签批受理单位后，由信访办公室协助受理单位协调其他单位研究解决。

第十五条 对不按“逐级上访”规定越级上访和不按“归口办理”误访的信访人，学校信访办公室及各单位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内容和性质，劝其按规定到学校有关单位去反映问题，同时通知有关单位认真接待，防止矛盾激化。

第十六条 对于信访人的合理要求，能够解决的，要及时解决；一时不能解决的，要讲清道理，耐心说服；对于要求不合理的，要做好说服教育和思想疏导工作。

第五章 信访办理程序

第十七条 凡是以个人名义反映学校或某一方面工作问题，对工作提出建议、意见，均

可以群众来信的形式上达校领导或相关部门。送达形式可以通过以下渠道或方式：一是直接送交学校信访办公室或各相关单位负责信访的工作人员；二是通过电子邮件传送至校信访办或相关单位信访电子信箱；三是通过校区内专设的“校长信箱”、“书记信箱”递交；四是通过邮递方式递交。校领导一般不直接接受群众来信，学校信访办公室将按照来信内容分类送交有关校领导阅批或直接转送有关单位处理。

第十八条 学校各单位和学校信访办公室收到信访事项后，能够当场答复是否受理的，应当当场书面答复；不能当场答复的，应当自收到信访事项之日起 15 日内书面告知信访人。但是信访人的姓名（名称）、住址不清的除外。学校各单位在受理、答复信访事项的同时，应向学校信访办公室书面通报办理情况。

第十九条 信访人直接到信访办公室进行信访活动的，信访办公室将有关问题以书面形式转告相关单位，限期 60 日内作出处理，答复信访人并将信息反馈信访办公室，情况复杂的时限可以适当延长，并应及时将处理情况告知信访人和学校信访办公室，但延长期限不得超过 30 日。对在规定期限内，承办部门未能办结交办信访事项的，学校信访办公室应及时催办，对久拖不决的信访问题提出限期结案的意见。

第二十条 信访人和有关单位应当遵守、执行信访事项处理决定，对处理决定不认同的，可以自收到书面答复之日起 15 日内，向原办理单位或相应的职能部门或其上一级主管部门提出复查请求，复查时间一般不超过 30 日。经复查，信访事项处理决定正确的不再受理，但应对信访人做好疏导教育工作。

第二十一条 各单位发现对信访事项的处理、复查确有错误的，应当重新处理；学校信访办公室发现相关单位对信访事项的处理、复查确有错误的，可请承办单位、复查单位重新处理或直接处理。

第二十二条 信访事项已经受理或正在办理的，信访人在规定期限内越级再提出同一信访事项的，有关单位不予受理，并以书面形式告之信访人；对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，不予受理，并以书面形式告之信访人。

第二十三条 分管信访工作的校领导对信访工作亲自督查督办，同时在学校信访办公室指派专门人员负责信访工作的督查督办。督办采用电话督办、书面督办、请人约谈督办、派人实地督办和有关单位联合督办等方式。

第二十四条 学校建立必要的信访工作联系制度,通报情况,协调重大信访事项的处理。信访办公室不定期编印信访简报,通报信访信息。

第六章 信访责任

第二十五条 对在信访工作中做出优异成绩的单位或个人,给予表彰或者奖励。

第二十六条 信访人提出的建议、意见,对学校建设与发展有突出贡献的,给予奖励。

第二十七条 信访工作人员严禁把上访内容转交或者传播给被指控单位或者本人;任何上访信、电、上访内容以及信访人信息不能外泄;不能私自扣押任何上访信、电、上访内容;对涉及办事人员的信访,办事人员应回避。

违反本规定,有下列行为之一的,给予通报批评,并责令限期改正;造成严重后果的,对主要负责人、主管负责人和直接责任人给予行政处分:

- (一) 信访工作人员不履行职责、不负责任、玩忽职守,给工作造成损失的;
- (二) 应当受理的信访事项拒不受理的;
- (三) 在规定期限内未办结信访事项又不说明理由的;
- (四) 因工作失误造成集体上访事件的。

第二十八条 有以下行为者,视情况做以下处理:情节轻微的,由学校接待部门给予批评教育;教育无效的,通知其具体工作部门或有关部门接回;违反治安管理规定的,由公安机关依照规定予以处罚;构成犯罪的,交司法机关依法追究其刑事责任。

(一) 对信访人不按规定到指定场所上访,围堵办公场所、干扰学校、社会秩序和机关工作秩序的;

- (二) 对在接待部门滞留并进行要挟的;对接待人员侮辱、殴打、威胁的;
- (三) 携带危险物品、爆炸品以及各种管制器械到接待部门的;
- (四) 破坏公私财物及其他违法、违规的。

第七章 附则

第二十九条 本办法经 2006 年第 12 次校长办公会讨论通过后发布实施,由学校信访办公室负责解释。本办法自公布之日起实施。