

东北大学信访工作规程

东大校字〔2014〕9号

为保障信访人合法权益,规范信访工作程序,维护正常的信访秩序,根据国务院《信访条例》、教育部《教育信访工作规定(2007年修订)》,结合我校信访工作实际,制订本规程。

一、信访事项的提出

(一)信访工作机构

工作机构:东北大学信访办公室

接待地点:东北大学主楼 1408 室

通信地址:沈阳市和平区文化路三号巷十一号

电子邮箱:neu7700@mail.neu.edu.cn

电话:(024)83687700

传真:(024)23892454

(二)信访事项受理范围

信访人可就以下内容向学校信访办公室提出信访事项:

- 1.对学校各部门及其工作人员在教学、科研、管理等方面的职务行为反映情况;
- 2.对学校改革、发展、稳定工作提出建议、意见;
- 3.不服学校各部门及其工作人员的职务行为;
- 4.领导交办、其他部门转送以及按政策和制度规定应由信访办公室接待受理的有关事项。

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,信访人应当依照有关法律、行政法规规定的程序向有关机关提出。

(三)信访事项提出形式

信访人可以通过书面、口头、走访等形式提出信访事项。

1.信访人采用书信、电子邮件、传真等书面形式提出信访事项的,应当载明信访人的姓名(名称)、住址、联系电话和请求、事实、理由。

2.信访人采用口头形式提出的投诉请求,应告知姓名(名称)、住址等身份信息和明确的请求及具体的事实、理由,并由信访工作人员准确记录。

3.信访人采用走访形式提出信访事项的,应当到学校信访办公室提出。多人走访的,应当推选代表,代表人数不得超过 5 人。

(四)有关要求

1.信访人反映的信访事项应事实清楚、全面,理由充分,请求合理合法。信访人需对所反映信访事项的真实性负责,不得捏造、歪曲事实,不得诬告、陷害他人。

2.各职能部门应当科学、民主决策,依法履行职责,从源头上预防导致信访事项的矛盾和纠纷。对重大、紧急信访事项和信访信息及时向学校信访办公室通报;对于可能造成社会影响的重大、紧急信

访事项和信访信息,应当在职责范围内依法及时采取措施,防止不良影响的产生、扩大。

二、信访事项的受理

(一)登记

信访办公室对信访人任何形式的信访事项都一律登记,填写《东北大学信访事项登记表》。

1.对书面形式信访事项的登记

(1)拆封。当日来信当日拆封,保持信封、信笺、地址、邮编、邮戳和随信寄来物品的完整。

(2)装订。信封、信文附件一并装订,信封正面朝上装订在信纸后面左上角。

(3)盖章。在信件正文第一页的右上角加盖“东北大学信访办公室”专用章,并在空白处填写收信日期。

(4)对随信寄来物品清点登记。

(5)阅信。信件拆封后,要及时认真阅读信件内容,正确理解和掌握来信者的意图及要求等。阅信时要保持原信整洁。

(6)核实。核实信访人基本情况、反映事项等主要内容。如情况不实按匿名处理。

(7)登记。来信一律登记,登记项目包括:

①来信人的基本情况,包括姓名(或单位名称)、住址、邮编、工作单位、联系方式。

②来信人反映的主要事实情况,要求解决何问题及理由和依据。

③信访事项的来源,是自收、上级机构转送还是领导交办信等。

④收到来信事项、受理、答复等环节的时间,联名信要注明人数。

(8)留存。对重复信和内容不清、姓名不清、联系方式不详的来信,登记后只做留存,不做处理。

2.对口头、走访形式信访事项的登记

(1)接谈。对群众来电或走访,信访工作人员要热情接待,听取陈述,询问情况,解答政策,并做好思想工作。

(2)登记。对来访者的情况一律登记。

①登记内容:来访者姓名(身份证信息)、单位、住址、联系方式、来访时间、反映的问题、主要要求、理由及事实依据。如是走访,应请信访人签字确认。

②登记方式。一是对初访进行登记。二是备查性登记,对已出具了不予受理告知单、信访事项答复意见书的来访事项,仅做掌握情况用,不做处理。三是如本人不提供身份信息、单位或住址、联系方式等,可按匿名处理,登记只做留存,不做处理。

③不予登记的情况:咨询;本人不愿登记;口头答复后,本人表示不予登记;其它按规定不予登记的情况。不登记者不做信访事项处理。

(3)如走访时信访人提供书面材料按书面形式信访事项处理。

(二)审查与受理

1.审查

(1)审查内容

信访办公室应从信访人基本信息、信访内容等方面向有关部门了解情况,查阅相关资料,以事实为依据,重调查研究,严格审查信访事项。具体包括以下几方面内容:

- ①是否属于不予受理的信访请求；
- ②是否属于我校有权受理的信访事项；
- ③是否已经过终结性的信访工作程序；
- ④是否具有实质的内容和具体的请求；
- ⑤是否为已经受理、正在办理的信访事项；
- ⑥是否为依法应当、已经或者正在通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的投诉请求。

(2)审查期限

信访办公室收到信访事项后,能够当场答复是否受理的,应当场答复;对一般信访事项,应自收到信访事项之日起 15 日内,做出审查结果。

(3)审查结果与告知

凡属以下情形之一的信访事项,不予受理:

- ①属于人大、法院、检察院职权范围内的信访事项；
- ②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信访事项；
- ③属于《信访条例》第 14 条 1—5 款规定范围之外的信访事项；
- ④匿名且事实不清的；
- ⑤已经受理或正在办理过程中的信访事项；
- ⑥对学校已经给出答复意见,信访人对答复意见不服,仍以同一事实和理由提出投诉请求的；
- ⑦信访事项处理终结的。

经审查,对属于以上情形之一的,应自收到信访事项之日起 15 日内,向信访人说明原因和理由,开具“信访事项不予受理告知单”,并做好政策解释工作。

2.受理与交办

对审查通过的信访事项,可按以下情况办理。

(1)对学校有关部门及其工作人员的职务行为反映情况或对学校改革、发展、稳定工作提出意见和建议的信访事项,可由信访办公室开具“东北大学信访工作转送单”,转交职能部门。承办部门应自收到转交事项之日起 15 日内,书面告知信访人是否受理,并将受理情况通报信访办公室。

(2)提出投诉请求的信访事项,信访办公室按以下情况分别办理:

①一般信访事项,由信访办公室呈报主任批示后,开具“东北大学信访工作转送单”,直接转交有关部门办理;

②重大、复杂、疑难信访事项,由信访办公室提出拟办意见,报主管校领导批示后,开具“东北大学信访工作转送单”,转交有关部门办理;

③承办部门自收到信访事项之日起 15 日内,确定并向信访办公室通报受理意见;如不受理,需说明理由。信访办公室在收到承办部门受理意见后,及时向信访人开具“信访事项受理告知单”或“信访事项不予受理告知单”。

(3)涉及两个或两个以上部门的信访事项,由所涉及的部门协商受理;应当对信访事项作出处理的部门分立、合并、撤销的,由继续行使其职权的部门受理;有争议的,职责不清的,由信访办公室指定部门受理。受理部门对承办信访事项有异议,应向信访办公室提交书面材料,说明情况。

(4)对上级部门交(转)办的信访事项,信访办公室应及时向上级部门通报信访事项受理情况。

(三)工作要求

信访工作人员工作过程中应严格遵守以下要求：

- 1.正确贯彻执行党的路线、方针、政策和国家有关法律、法规以及规章制度；
- 2.做到实事求是，坚持原则，廉洁自律，秉公办事，尽职尽责；
- 3.做到文明、热情接待，耐心听取陈述，在规定时间内及时处理信访事项；
- 4.不得丢失、隐匿和擅自销毁信访材料；
- 5.不得泄露信访机密；
- 6.与信访事项或者信访人有直接利害关系的，应当回避。

三、信访事项的办理

(一)办理形式

1.对反映情况、提出意见和建议类的信访事项，承办部门可单独办理；需反馈结果的，由承办部门向信访人反馈。如信访人反映的情况，提出的建议、意见，有利于学校改进工作和促进学校发展，承办部门应认真研究，积极采纳。对学校发展或对改进学校工作有重大贡献的信访人，由承办部门给予奖励。

2.对投诉请求类的信访事项，可分为如下办理方式：

(1)单独办理：一般信访事项，承办部门独立调查、核实、取证，做出信访事项处理意见和建议；也可请信访办公室参与调查、核实、取证。

(2)联合办理：重大、复杂、疑难信访事项，承办部门应联合信访办公室、纪委[监察室]、工会、法律事务办公室、公安处等相关部门共同办理。

(二)办理时限

承办部门应在自收到信访事项 60 日内办结。情况复杂的信访事项，经分管校领导批准，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。

(三)办理要求

1.承办部门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，宣传法制、教育疏导，及时妥善处理，不得推诿、敷衍、拖延。

2.承办部门办理信访事项应当核实取证，听取信访人陈述事实和理由；涉及专业知识的，应向专业人士咨询；必要时可以要求信访人、有关组织和人员说明情况；需要进一步核实有关情况的，可以向有关组织和人员调查；对重大、复杂、疑难的信访事项，可以举行听证会。

3.承办部门应当秉公办事，其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。

4.承办部门应详细记录信访事项办理过程，做好会议记录，对所收集到的材料应留存归档。

5.承办部门应及时向信访办公室通报信访事项办理情况。

6.承办部门对已办结信访事项应形成办结报告，出具处理意见书面材料，经部门负责人签字加盖公章后报信访办公室。

(四)处理意见书

处理意见书应包括以下几方面内容：

- 1.信访人的信访请求；

- 2.基本事实的认定;
- 3.明确的处理意见;
- 4.依据的法律、法规、规章及学校有关规定;
- 5.信访人不服答复意见寻求救济的途径和期限。

四、答复

(一)承办部门对信访事项经调查核实,应当依照有关法律、法规、规章及学校有关规定,分别作出以下处理:

- 1.请求事实清楚,符合法律、法规、规章或者其他有关规定的,予以支持;
- 2.请求事由合理但缺乏法律依据的,应当对信访人做好解释工作;
- 3.请求缺乏事实根据或者不符合法律、法规、规章或者其他有关规定的,不予支持。

(二)信访办公室收到承办部门对信访事项的处理意见后,及时形成书面答复意见,代表学校统一答复信访人。

- 1.承办部门单独办理的一般信访事项,由信访办公室直接答复信访人。
- 2.多个部门联合办理的重大、复杂、疑难信访事项,由信访办公室协调相关部门召开答复会议,由主要承办部门负责答复和解释政策。
- 3.需向上级机关反馈的,由承办部门拟文,经信访办公室核稿,呈学校领导审定后,复函上级机关。

五、送达、执行与督办

(一)送达

答复意见由信访办公室根据情况采取直接送达、邮寄、公告等方式送达。

1.直接送达。信访办公室召开信访事项答复会议,当场将答复意见交信访人,并请信访人签字确认。信访人拒绝签字确认的,应由工作人员在答复意见书空白处写明情况,并有两名(含两名)以上工作人员签字作证。

2.邮寄送达。信访人通信地址详细的,可邮寄挂号信或快递,将答复意见寄送给本人。邮寄凭证留存、归档。

3.公告送达。信访人失去联系或者用其他方式无法送达的情况下,可将答复意见在一定范围内发布公告,或将其信访事项按匿名信访事项处理、留存。

(二)执行

信访办公室做出支持信访投诉请求的,有关部门应严格执行。

(三)督办

1.信访办公室发现承办部门有未按规定程序办理信访事项、推诿、敷衍、未按规定期限办结信访事项、不执行信访处理意见等情形的,应当及时督办,提出改进建议,并开具督办通知书。承办部门在规定的时限内不能办结的、未采纳改进建议的,要说明原因。

2.对重大、复杂、疑难的信访事项,信访办公室应及时向学校领导反馈督办情况,提出工作意见和建议。

六、复查、复核

信访人对答复意见不服的,可以自收到书面答复之日起 30 日内向教育部有关信访机构提出复查请求。对复查意见不服的,可以自收到书面复查意见之日起 30 日内向复查机关的上一级行政机关请求复核。

信访人收到信访办公室出具的答复意见后,逾期未提出复查、复核的,其信访事项终结。

七、归档

(一)对处理完毕的信访事项由信访办公室按“一访一档,一档一号”的原则及时立卷归档。立卷归档时应做到材料齐全、完整,标题简明、确切,装订整齐、规范。

(二)信访档案应如实反映信访内容及处理过程,应包括信访举报原件及相关附件、电话、走访记录,审查核实情况材料,领导批示,承办部门调查取证材料、会议记录、信访人的说明及检查材料、处理意见和建议,信访办公室答复意见、汇报材料等。

(三)上级机关交办的信访事项还应包括上级部门的批转函、学校函复材料等。

八、信访秩序

信访人在信访过程中应当遵守法律、法规及学校的相关规定,不得损害国家、社会、学校的利益和其他师生员工的合法权利,自觉维护社会公共秩序、学校工作学习秩序和信访秩序,不得有下列行为:

- 1.围堵学校领导、在学校公共场所、办公场所及周围非法聚众,影响学校正常的教学办公秩序;
- 2.携带危险物品、管制器具;
- 3.侮辱、殴打、威胁工作人员,或者非法限制他人人身自由;
- 4.在信访接待场所滞留、滋事,或者将生活不能自理的人弃留在信访接待场所;
- 5.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。

对有以上行为的来访者,信访办公室工作人员应及时劝说、疏导,告知信访接待地点、正常的信访程序和信访秩序,劝说其停止上述行为。如来访者不听劝说,学校公安处应及时采取有效措施,维护秩序和保障工作人员安全,必要时应提交有关公安机关处理。

九、信访人向职能部门提出的信访事项,参照本规程处理。

十、本规程由学校信访办公室负责解释。

十一、本规程自印发之日起实施。

附件:1.东北大学信访事项登记表

2.东北大学信访事项转送单(意见建议类)

3.东北大学信访事项转送单(投诉请求类)

4.信访事项受理告知单

5.信访事项不予受理告知单

6.东北大学信访事项延期办理申请书

7.东北大学信访事项延期办理告知单

8.东北大学信访事项催办通知单

9.关于 XXX 信访事项的答复意见书

东北大学信访事项登记表

– 294 –

附件 2

东北大学信访事项转送单（意见建议类）

编号：

处：

现转去 来访 件，请阅处，并在收到信访事项之日起 15 日内书面告知信访人否受理；同时将受理情况通报我办。如受理，请按《信访条例》有关规定及时办结。

东北大学信访办公室

年 月 日

.....

信访事项受理与否回执单

编号：

信访办公室：

你处转来的 来信（访），根据 ，
经研究，决定（不予）受理其提出的信访事项。
特此告知。

部门（盖章）

年 月 日

附件 3

东北大学信访事项转送单（投诉请求类）

编号：

处：

现转去 来访 件，请阅处，并在收到信访事项之日起 15 日内书面告知我办否受理。如不予受理，请说明理由；如受理，请自受理之日起 60 日内，将处理意见书面通报我办。

东北大学信访办公室

年 月 日

信访事项受理与否回执单

编号：

信访办公室：

你处转来的 来信（访），根据 ，
经研究，决定（不予）受理其提出的 信访事项。
特此告知。

部门（盖章）

年 月 日

附件 4

编号:

《信访事项受理告知单》存根

信访人 提出的信访事项, 根据有关规定,
已于 年 月 日告知由 受理。

信访人签字:

年 月 日

.....

编号:

信访事项受理告知单

您于 年 月 日来信(访)提出的信访事项, 已
于 年 月 日由 受理, 将按有
关规定及时办结并给予书面答复。

特此告知。

东北大学信访办公室

年 月 日

附件 5

《信访事项不予受理告知单》存根

编号：

信访人 提出的信访事项 ，属于下列情况（ ），根据有关规定，我校不予受理，已于 年 月 日书面告知。

1. 属于人大、法院、检察院职权范围；
2. 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；
3. 已经受理或正在办理过程中；
4. 学校已经给出答复意见，仍以同一事实和理由提出投诉请求；
5. 信访事项处理终结；
7. 不属于我校的职权范围。

信访人签字：

年 月 日

信访事项不予受理告知单

编号：

：

您于 年 月 日来信(访)提出的信访事项属于下列情况（ ），根据有关规定，我校不予受理。

1. 属于人大、法院、检察院职权范围，请向有关机关提出；
2. 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，请依照有关法律、行政法规规定程序向有关机关提出；
3. 已经受理或正在办理过程中；
4. 学校已经给出答复意见，仍以同一事实和理由提出投诉请求；
5. 信访事项处理终结；
7. 不属于我校的职权范围，请向有权的机关提出。

特此告知。

东北大学信访办公室
年 月 日

附件 6

东北大学信访事项延期办理申请书

接访编号		信访人	
来访时间		延期天数	
来访事项:			
延期理由:			
承办部门 负责人意见:			
校领导意见:			

附件 7

《东北大学信访事项延期办理告知单》存根

编号：

信访人 提出的信访事项，因情况复杂，根据信访条例第三十三条规定，经 批准，决定延长办理期限____天。

信访人签字：

年 月 日

东北大学信访事项延期办理告知单

编号：

：

你的信访事项， _____
，因情况复杂，根据信访条例第三十三条规定，决定延长办理期限____天。

东北大学信访办公室

年 月 日

附件 8

东北大学信访事项催办通知单

处:

信访人 反映的信访事项（编号: ），已
于 年 月 日转送你处处理，至今未收到该信访事
项的处理结果。请按《信访条例》有关规定及时办结，于 日
内将处理结果书面通报我办。

东北大学信访办公室

年 月 日

附件 9

关于 XXX 信访事项的答复意见书

接访编号		来访时间		信访人	
受理部门		答复部门		答复时间	
参与部门及人员					
来访事项（请求）：					
答复意见（包括对事实的认定、处理意见、所依据法律、规定。可附页）：					
部门（盖章） 年 月 日					
送达方式					
信访人签字					
备 注					

注：如对本答复意见不服，可自收到答复意见之日起 30 日内向教育部信访机构申请复查。