

东北大学信访工作制度

东大党字〔2007〕33号

第一章 总 则

第一条 为保持学校各级党政部门与师生员工的密切联系,保护信访人的合法权益,使信访工作规范化、制度化,根据国家《信访条例》和教育部有关规定,结合学校实际情况,制订本制度。

第二条 本制度所称信访,是指我校师生员工或其他组织采用书信、电子邮件、电话、走访等形式向学校各级党政领导和部门反映情况,提出意见、建议和投诉请求,按照有关规定应由学校各级党政领导和相关部门负责处理的活动。

第三条 高校信访途径是民主建设的辅助性渠道,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。学校各级党政领导和部门应当做好信访工作,认真处理来信,接待来访,倾听师生员工的意见、建议和要求,接受群众监督。

第四条 信访工作在学校统一领导下进行,学校党政一把手为第一责任人,同时明确一位校领导分管信访工作。学校设信访办公室具体负责信访工作。学校各部门要加强对信访工作的领导,明确一位负责人分管本部门信访工作,确定一名信访协调员负责日常工作。

第二章 信访人权利和义务

第五条 信访人可以采用书信、电子邮件、电话、走访等形式向学校各级党政领导和部门反映情况,提出意见、建议和要求。

第六条 信访人对学校下列信访事项,可以依法向有权作出处理决定的学校各级党政领导和相关部门提出:

- (一)对学校改革、发展、稳定工作和教学、科研、人事、后勤等工作的建议及情况的反映。
- (二)对学校各部门和工作人员的建议、意见和投诉请求。
- (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)向学校有关部门询问、要求答复信访事项。

第七条 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)遵守信访秩序,不得影响学校正常工作和校园秩序。
- (三)如实反映情况,不得捏造、歪曲事实,不得诬告、陷害他人。
- (四)服从符合法律、法规、规章和制度等的处理意见。

第八条 信访人可以向学校信访办公室或责任归属部门反映问题。多人反映共同意见、建议 and 要求的,可采用书信、电话等形式提出,需要采用走访形式的,应推选代表,代表人数不得超过5人,须到

学校指定的接待场所。

第三章 信访工作职责

第九条 学校信访办公室工作职责：

(一)贯彻执行国务院颁布的《信访条例》及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)协调全校信访工作,受理信访事项。

(三)承办上级信访部门交办和转办的信访事项并负责上报信访事项处理结果。

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

(五)做好矛盾排查和调处工作。及时掌握学校信访活动动态,针对可能发生的突发事件做好矛盾化解工作。

(六)深入调查研究,分析学校信访情况。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。

第十条 学校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信访办公室交办和转办的信访事项。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公室通报。

第四章 信访办理

第十一条 信访工作实行“分级负责、归口办理”的原则,按下列方式办理：

(一)属于学校职责范围内的信访事项,一般事项由学校信访办公室协调,指定办理或牵头办理;重要事项呈送校领导阅批按校领导批示办理。

(二)属于各部门职责范围的信访事项,转交相关部门予以办理。

(三)涉及几个部门的信访事项,由校领导指定一个部门牵头,联合办理。

第十二条 信访事项的办理程序

(一)学校信访办公室接到群众来信(含电子邮件、电话,下同)或校领导交办的信件后,要按照阅信→登记→处理→回复的步骤认真办理。

1.阅信。收到群众来信,要当日拆封,拆封后应及时认真地阅信,要正确理解和掌握来信者的意图、要求。

2.登记。逐项登记来信者的姓名、单位、联系方式和反映的问题、要求等内容。

3.处理。一般性的群众来信,由学校信访办公室工作人员办理;重要来信在学校信访办公室负责人签批后,呈请校领导批示。根据来信所反映问题的性质,信访办公室工作人员按照“分级负责、归口办

理”的原则,及时、妥善处理或及时转办或交办相关部门处理。

4.回复。一般性的群众来信处理完毕后,原则上都应回复,并用挂号信寄给信访人。信访件复信要留底保存。

(二)学校信访办公室要以对群众负责的态度,热情接待来访人员,耐心听取信访人反映的问题,并按登记→接待→处理的程序予以办理。

1.登记。了解来访者的基本情况,并将来访者的基本情况予以登记。登记的主要内容有:来访者姓名、单位、联系方式等。

2.接待。接待人员与来访者直接交谈,听取陈述,询问情况,解答政策,并做好思想工作。在接待交谈中要了解清楚来访者反映问题的实质,简明扼要地记录来访者陈述的问题、提出的意见和要求。

3.处理。对一般性的来访事项,由学校信访办公室工作人员办理;重要来访事项,学校信访办公室负责人签批后,呈请校领导批示。对属于询问政策规定的,接待人员应耐心解释,给予明确具体答复;对应该和可能解决的实际问题,属于信访办公室职权范围内的,应积极予以解决;属于相关部门职权范围内的,则转交有关职能部门予以处理;对来访者反映的问题,凡属当时政策不允许或按当时政策无法解决的,应明确地向来访者解释清楚,对要求过高或有无理要求的,要做好思想和说服工作;对于重要、紧急问题,学校信访办公室要派人直接到有关部门调查处理,并写出书面报告送领导阅批。

第十三条 各部门对直接受理的和学校信访办公室交办和转办的信访事项,应在15日内将《信访事项受理告知书》或《信访事项不予受理告知书》交信访人。

第十四条 信访事项的回复按照“具体问题个别回复、共性问题集中回复、复杂问题逐步回复”的原则,由信访办公室或相关部门直接办理的信访事项,应在受理之日起,60日内办结,并及时将办理结果书面答复信访人;对信访办公室转办、交办的信访事项,各部门应当自收到之日起在60日内办结,办理结果书面答复信访人,并将办理意见以书面形式反馈给学校信访办公室。情况复杂的时限可以适当延长,但延长期限不得超过30日,并告知信访人延期的理由。

第十五条 信访人和有关部门应当遵守、执行信访事项处理决定。对处理决定不认同的,可以自收到《信访事项处理意见书》之日起30日内,向教育部信访机构提出复查请求。

第十六条 各部门发现对信访事项的处理确有错误的,应当重新处理;学校信访办公室发现相关部门对信访事项的处理确有错误的,有权直接处理或者责成其重新处理。