

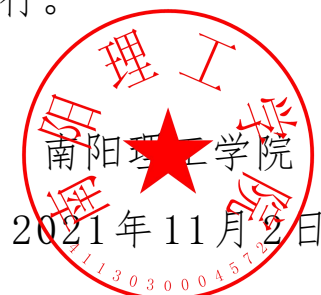
南阳理工学院文件

南理工字〔2021〕150号

关于印发《南阳理工学院信访工作办法 （修订）》的通知

校内各单位：

《南阳理工学院信访工作办法（修订）》已经第24次校长办公会议研究通过，现予以印发，请遵照执行。



南阳理工学院信访工作办法（修订）

第一章 总 则

第一条 为了规范信访工作，妥善处理来信来访，保障信访人合法权益，维护学校正常秩序，接受社会公民、法人或其他组织的监督，根据国务院《信访条例》和教育部《教育信访工作规定》以及中共河南省委办公厅、河南省人民政府办公厅《关于进一步加强信访法治化建设的实施意见》，结合学校工作实际，制定本办法。

第二条 本办法所称信访，是指学校师生员工及其他与学校相关的组织或个人采取书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，向学校反映情况、提出建议和意见或投诉请求，按照规定和职权范围由学校处理的活动。

本办法所称信访人，是指采用前款规定的形式，向学校反映情况、提出建议和意见或者投诉请求的学校师生员工及其他与学校相关的组织或个人。

第三条 信访工作坚持归口管理、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原则。

第四条 信访工作实行领导责任制，学校主要领导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。承办单位主要负责人是信访工作的第一责任人，应及时处理本部门、单位工作中的信访事项。

第五条 建立法律顾问参与信访工作机制，组织法律顾问参与接

待群众来访，办理复杂疑难信访事项。

第六条 信访工作应建立统一领导、部门协调，统筹兼顾、标本兼治，各负其责、齐抓共管的工作格局，通过联席会议、信访督查等方式，有效地开展工作。

第七条 学校实行校领导接待日制度，校领导接待日实行每周一次，由校依法治校办公室负责安排校领导接待日的时间与地点，依法治校办公室根据校领导接访情况及批示进行办理。

第八条 应予受理的信访事项：

（一）对学校改革、发展、稳定和教学、科研、人事、后勤、管理等工作的意见、建议、情况反映；

（二）对学校及其工作人员的意见、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、属于学校解决范围的事项；

（五）向学校询问、要求答复和复查的信访事项。

第九条 不予受理的信访事项：

（一）不属于职责范围，不应由学校按规定处理的；

（二）对依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径或已经进入诉讼、仲裁、行政复议程序的；

（三）校内信访部门已经受理，答复并复查，信访人对复查意见不服，仍以同一事实和理由提出投诉请求的；

（四）对匿名信视情况区别对待，凡有具体线索、情节，具有可查性的，应当处理；无具体线索、情节的，可以不予处理。

第二章 信访人权利及其义务

第十条 信访人依法进行信访活动受法律保护，行使以下权利：

- （一）了解信访工作制度和信访事项的处理程序；
- （二）要求信访工作人员提供与其信访请求有关的咨询服务；
- （三）对有直接利害关系的信访工作人员提出回避请求；
- （四）向学校信访部门查询其信访事项的办理情况；
- （五）要求对姓名以及涉及个人隐私的事项予以保密；
- （六）法律授予的其他权利。

第十一条 信访人应当履行以下义务：

（一）信访人应当遵守国家法律、法规和学校的规章制度，尊重合法合规的信访处理决定；

（二）信访人采用书信、电子邮件、传真等书面形式向学校信访的，应当载明本人的姓名（名称）、工作单位（或住址）、联系方式；

（三）信访人提出投诉请求的，应当提供本人的姓名（名称）、住址、联系方式和请求、事实、理由；对口头方式提出的投诉请求，信访工作人员应当记录信访人的姓名（名称）、住址、联系方式和请求、事实、理由，同时信访人应签名确认；

（四）多人反映共同意见、建议和要求的，可采用书面形式提出，采用走访形式的，应推选代表，代表人数不得超过5人，并应到学校指定的接待场所；

（五）信访人提出信访事项，应当客观真实并对其所提供材料

内容的真实性负责，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人；

(六) 法律规定的其他义务。

第三章 信访渠道

第十二条 学校通过门户网站、微信公众号、公示宣传栏、座谈会等便于师生和社会群众知晓方式，主动公开信访工作机构的通信地址、电子邮箱、投诉电话、信访接待的时间和地点、查询信访事项处理进展和结果等相关信息。

第十三条 学校建立信访信息系统，实现上下级职能部门信访信息互联互通，为信访人在当地提出信访事项、查询办理情况提供便利，提高信访工作信息化水平。

第四章 信访工作机构及其职责

第十四条 学校成立信访工作领导小组，统一领导全校信访工作。信访工作领导小组的职责是：

(一) 贯彻执行党中央、国务院、教育部和省委、省政府信访工作方针政策和决策部署以及南阳市委、市政府信访工作要求；

(二) 负责协调、指导、检查、督促学校信访工作。综合分析带有倾向性、苗头性和政策性的信访问题，履行向学校党委提出改进工作、完善政策、给予处分建议的职责；

(三) 对学校各部门、单位处理的信访事项，信访人不认可处理意见，提出复查的，进行复查。

第十五条 信访工作领导小组下设办公室，具体职责由依法治校

办公室承担，配备专（兼）职信访工作人员。依法治校办公室具体负责学校日常信访工作。主要职责是：

（一）代表学校受理信访事项、承办校领导交办和上级机关转办的信访事项；

（二）向学校有关单位交办、转办信访事项，并督促、协调、检查信访事项的落实情况和信访工作情况；对久拖不决的信访问题提出限期结案的意见；

（三）对学校各部门、单位处理的信访事项，信访人不认可处理意见并提出复查的，进行复查；

（四）及时、妥善处理突发事件和群体性上访事件，协调学校各部门、单位和配合上级机关处理好信访事项，并采取措施，有效地劝阻和疏导上访人员；

（五）负责信访工作联席会议召集事宜，协调涉及多个部门的信访问题；

（六）负责校领导接待日接访事项；

（七）及时研究、分析信访工作中带有倾向性、苗头性、重复性、政策性的问题，对重大信访事项进行调查研究，及时向领导和有关单位提出完善政策和改进工作的建议；

（八）认真做好信访材料的档案管理工作。

第十六条 信访工作人员具体办理信访事项，主要职责是：

（一）落实学校信访工作规定和要求；

（二）处理日常信访工作，受理信访件，接听记录信访电话，

接待信访人；

（三）根据上级领导或本单位信访负责人的批示处理信访事项；

（四）收集、记录、整理并妥善保管信访材料，按规定和要求上报重要信访信息、统计数据。

第十七条 承办单位的具体职责是：

（一）配备兼职工作人员，负责本单位的信访事项；

（二）建立必要的信访工作制度，保证本单位信访工作顺利进行；

（三）承办上级交办的信访事项并报告处理结果；

（四）接待来访，处理本单位信访事项；

（五）对重要信访事项或重要信访信息要及时处理并及时上报学校依法治校办公室，必要时可直接报校领导；

（六）协助相关部门对信访事项进行调查，负责解决属于本单位解决的问题；

（七）做好信访的答复和教育疏导工作。

第五章 信访事项的受理、办理和督办

第十八条 接待来信来访应当予以登记，依据信访人的请求决定是否受理并予以答复。不能当场答复是否受理的，应当自收到信访事项之日起15日内告知信访人。

第十九条 信访事项受理后，需填写《来信来访处理传递单》，并呈送主管校领导批阅和责任单位分管校领导批阅，主管校领导有责任全程督办。

第二十条 办理信访事项，应当听取信访人陈述，必要时可以要求信访人提供进一步的书面材料。需要进一步核实有关情况的，可以向其他组织和人员调查。

第二十一条 办理信访事项，应当按照以下方式进行：

（一）请求事实清楚，符合法律、法规、规章或者文件规定的，尽快办理；

（二）请求事由合理但缺乏法律、法规、规章或者文件依据的，应当对信访人做好解释工作；

（三）请求缺乏事实根据或者不符合法律、法规、规章或者文件规定的，不予支持。

第二十二条 信访办受理信访事项后，要分类处理：

（一）对属学校职责范围应当处理的信访事项登记后，向相关部门、单位交办、转办，各相关部门、单位要按照承办单位职责处理，不得推诿、敷衍、拖延；

（二）对涉及面广、复杂的信访事项，报学校领导协调，召开信访联席会议，研究处理；

（三）对已经或者应当依法通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的信访事项，不予受理，但须告知信访人按照法律、行政法规规定的程序向有关机关提出。

第二十三条 承办单位收到信访事项后，单位信访工作负责人应当在规定期限内作出处理意见，并报依法治校办公室备案。

第二十四条 依法治校办公室对承办单位作出处理意见书进行

审核，并拟定信访处理意见书，报主管校领导审定后，以学校名义答复信访人或者上级交办单位，口头答复信访人处理意见的，应做好记录。信访人姓名（名称）、联系方式不清的可不必答复。

第二十五条 信访事项应当自受理之日起60日内办结。情况复杂的，报有关领导批准后，适当延长办理期限，但延长期限不得超过30日，并告知信访人延期的理由。

第二十六条 信访人对信访事项处理意见不服的，可以申请举行听证，也可以自收到书面答复之日起30日内向原办理部门的本级人民政府或者上一级教育部门申请复查。

信访人对复查意见不服，仍以同一事实和理由提出请求的，学校不再受理，并告知信访人。

信访人就同一信访事项提出新的事实和理由的，学校应当受理。

第二十七条 学校依法治校办公室发现各单位在处理信访事项中有下列情形之一的，应当及时督办：

- （一）无正当理由，未按规定的办理期限办结信访事项的；
- （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）其他需要督办的情况。

第二十八条 督办采取电话催办、约谈督办、书面督办、实地督办等方式。

对督办的信访事项，承办部门、单位自收到《信访督办单》之日起10日内以书面形式反馈办理情况。

对拒不执行督办意见的，报学校信访工作领导小组进行问责。

第六章 信访工作纪律

第二十九条 学校各单位应当做好信访工作，认真处理来信、接待来访，倾听群众的意见、建议和要求，接受群众的监督，努力为师生员工服务。

第三十条 办理信访事项的工作人员应坚持原则，廉洁自律，秉公办事，尽职尽责；做到文明、热心、耐心接待，答复问题明确，处理问题及时；不得透露信访人的检举、揭发材料以及有关情况。

第三十一条 任何单位和个人不得打击报复信访人，不得隐匿、篡改或扣押信访材料。

第三十二条 各单位要严格执行信访事项处理时限的规定，对信访事项不得推诿、敷衍、拖延；对可能造成不良社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，要及时上报，不得隐瞒、谎报、缓报。

第三十三条 保守信访工作秘密，加强对信访资料、信息的管理，防止信访资料、信息的遗失，不得私自复印、保存、销毁信访材料。

第七章 奖励与处罚

第三十四条 信访工作绩效纳入学校考核体系，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。

第三十五条 违反本办法，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）对收到的信访事项未按规定登记的；

（二）对属于其职权范围的信访事项拒不受理的；

（三）未在规定期限内告知信访人是否受理信访事项的；

（四）推诿、敷衍、拖延信访事项办理或者未在规定期限内办结信访事项又不说明理由的；

（五）对事实清楚，符合法律、法规、规章或者其他有关规定的投诉请求未予支持的；

（六）因工作失误造成集体上访事件的。

第三十六条 在办理信访事项过程中，有下列情形之一的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）将信访人的检举、揭发材料或者有关情况透露、转给被检举、揭发的人员或者单位的；

（二）对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，隐瞒、谎报、缓报，或者授意他人隐瞒、谎报、缓报，造成严重后果的；

（三）作风粗暴，激化矛盾，或者打击报复信访人的。

第三十七条 信访人在信访过程中实施下列行为之一，经劝阻、批评和教育无效的，应当报公安机关依法处置。

（一）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的；

(二) 携带危险物品、管制器具，或者以自伤、自残、自杀、传播传染病要挟，或者扬言实施杀人、放火、爆炸、投放危险物质的；

(三) 在学校办公场所周围、公共场所非法聚集、打横幅、举标语、喊口号、穿状衣，围堵、冲击学校相关部门，拦截公务车辆，或者堵塞、阻断交通、扰乱教学公共秩序的；

(四) 侮辱、殴打、威胁信访工作人员，或者非法限制他人人身自由的；

(五) 捏造歪曲事实、诬告陷害他人，或者煽动、串联、胁迫、以财物诱使、幕后操纵他人信访，或者以信访为名借机敛财的；

(六) 其他扰乱信访秩序的行为。

第八章 附 则

第三十八条 本办法自印发之日起执行。

第三十九条 本办法由信访工作领导小组办公室负责解释。

附件：1. 南阳理工学院来信来访处理传递单
2. 南阳理工学院信访督办单

附件1

南阳理工学院来信来访处理笺

编号		受理时间		单 位	
姓名		方式	<input type="checkbox"/> 来信 <input type="checkbox"/> 来电 <input type="checkbox"/> 来访	联系方式	
内容摘要				处理意见	



南阳理工学院来信来访处理传递单

编号		受理时间		单 位	
姓名		方式	<input type="checkbox"/> 来信 <input type="checkbox"/> 来电 <input type="checkbox"/> 来访	联系方式	
内容摘要	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无 书面材料				
依法治校 办公室 意见					
主管校 领导 批示					
责任单 位分管 校领导 批示					
承办 单位 办理 结果	承办单位负责人： 年 月 日				
上访人 回复是 否满意					

附件 2

编号：20 年第 号

南阳理工学院信访督办单

_____ (单位名称):

学校信访办发现你单位在处理_____信访事

项中存在有下列情形 () 的问题:

(一) 无正当理由, 未按规定办理期限办结信访事项的;

(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) 其他需要督办的情况。

请你单位自收到《信访督办单》之日起, 10日内以书面形式反馈办理情况, 并由本单位主要负责人审核, 签署意见并加盖本单位公章。

依法治校办公室 (公章)

年 月 日

