

# 中共西安工程大学委员会文件

西工程大党字〔2023〕16号

签发人：马万清

## 西安工程大学信访工作管理办法（暂行）

### 第一章 总则

**第一条** 为了坚持和加强党对信访工作的全面领导，进一步规范学校信访工作，规范信访秩序，保障信访人合法权益，从源头预防和减少信访问题发生，确保学校改革发展稳定大局，根据国务院《信访工作条例》、教育部《教育信访工作办法》等规定，结合学校实际，特制定本办法。

**第二条** 信访工作坚持以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，牢记为民解难、为党分忧的政治责任，坚守人民情怀，坚持底线思维、法治思维，

服务党和国家工作大局，维护群众合法权益，化解信访突出问题，促进社会和谐稳定。

**第三条** 本办法所称信访，是指学校师生员工，校外相关公民、法人或者其他组织采用书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，向学校反映情况，提出建议、意见或者诉求，依法由学校处理的活动。

**第四条** 学校信访工作遵循下列原则：

（一）坚持党的全面领导。把党的领导贯彻到信访工作各方面和全过程，确保正确政治方向。

（二）坚持以师生为中心。践行党的群众路线，倾听师生呼声，关心师生切身利益，千方百计为师生排忧解难。

（三）坚持落实信访工作责任。党政同责、一岗双责，分级负责、归口办理，谁主管、谁负责。

（四）坚持依法按政策解决问题。将信访纳入法治化轨道，依法维护师生权益、规范信访秩序。

（五）坚持源头治理化解矛盾。多措并举、综合施策，着力点放在源头预防和前端化解，把可能引发信访问题的矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。

**第五条** 学校落实信访工作责任制度，学校党政主要领导是信访工作的主要责任人，对信访工作负总责，校领导班子成员实行“一岗双责”，抓好分管工作领域的信访工作。

**第六条** 各单位（部门）党政主要负责人是本单位（部门）

信访工作的直接责任人，其他成员实行“一岗双责”，应及时处理和解决本单位（部门）工作中的信访事项，将矛盾化解在萌芽状态，把信访问题解决在本单位（部门）。认真处理来信、接待来访，倾听师生意见，接受群众监督。

## 第二章 信访工作机构及职责

**第七条** 学校设立信访工作办公室（以下简称“信访办”），挂靠在党政办公室，具体负责学校信访工作的接待受理和综合协调工作，信访办主任由党政办公室主任兼任。

**第八条** 信访办在学校党委和行政的统一领导下，受理、协调、指导和监督全校的信访工作，主要职责：

（一）贯彻执行党中央、国务院、教育部以及省委省政府、省委教育工委、省教育厅关于信访工作的方针政策；

（二）承办上级部门转送、交办的信访事项及相关情况的调查任务；

（三）受理、登记学校信访事项，协调处理涉及多个单位（部门）之间的信访事项；

（四）向学校有关单位（部门）交办、转送信访事项，并指导、协调、检查、督促信访事项的落实；

（五）向信访人宣传有关法律法规和教育政策，接受信访咨询；

（六）研究、分析信访情况，开展调查研究和信访风险研判，及时向学校提出完善政策或改进工作的建议；

（七）研究分析学校信访热点难点问题，及时上报重要信访信息；

（八）负责组织开展信访督查督办和考核工作，落实信访工作责任制；

（九）其他信访事项。

**第九条** 学校建立专兼结合的信访工作队伍，学校各单位（部门）应明确一名工作人员具体负责信访工作。主要职责：

（一）承办学校信访办公室交办的信访事项，并及时反馈办理结果；

（二）受理、办理本单位（部门）职权范围内的信访事项，做到有访即接，有信必回，不上交矛盾，不推诿、敷衍、拖延，并及时向信访办上报信访事项的处理进程和结果；

（三）对于信访人的合理要求，能够解决的，要及时给予解决；不能立即解决的，应当讲明原因，并提出解决问题的方案和时间表；对于不合理的要求，要做好说服教育和思想疏导工作，最大限度减少越级访、重复访和集体访；

（四）对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，应当在职责范围内依法采取措施，果断处理，同时应立即报告学校信访办。

### 第三章 信访事项的提出和受理

**第十条** 信访人是指采用信息网络、书信、电话、传真、走访等形式，向学校反映情况，提出建议、意见或投诉请求的

我校师生员工、校外相关公民、法人或者其他组织。

**第十一条** 信访人一般应当采用书面形式提出信访事项，并载明姓名（名称）、住址和请求、事实、理由；采用口头形式提出的信访事项，接待人员应当如实记录；采用走访形式提出的信访事项，应当在指定场所进行接待，若多人反映共同信访事项的，应当推选代表，代表人数一般不得超过 5 人；信访人应依法依规向学校提出其信访事项。

**第十二条** 信访人确需走访学校党政领导的，可经信访办工作人员提前预约，一般安排在校领导接待日内进行接待。

**第十三条** 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《西安工程大学来信来访登记表》，原则上不接受匿名信访事项。

**第十四条** 信访人提出信访事项，应当客观真实，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。

**第十五条** 对于信访人直接提出的信访事项，能够当场告知的，应当当场告知；不能当场告知的，应当自收到信访事项之日起 15 日内书面告知信访人接收情况以及处理途径和程序；对于不属于职权范围的，应当告知信访人向有权处理的单位（部门）提出。

**第十六条** 信访人在信访过程中应当遵守法律、法规和学校规章制度，不得损害国家、社会、集体的利益和其他公民的

合法权利，自觉维护信访秩序，不得有下列行为：

（一）在学校办公场所周围、公共场所非法聚集、围堵、冲击学校办公楼、教学楼等公共场所，拦截公务车辆，或者堵塞校门、阻断交通；

（二）携带危险物品、管制器具；

（三）侮辱、殴打、威胁学校工作人员，或非法限制他人人身自由，或者毁坏财物；

（四）在信访接待场所滞留、滋事，或者将生活不能自理的人员弃留在信访接待场所；

（五）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；

（六）扰乱公共秩序，妨害国家和公共安全的其他行为。

**第十七条** 信访人在学校办公楼、教学楼等公共场所以及有上述禁止行为的场所聚众滞留，扰乱办公秩序，由信访办协同主责单位（部门）现场进行疏导、劝阻，学校保卫部门协助配合并依法依规维护校园秩序。经疏导、劝阻无效者，由学校保卫部门报请公安机关协助处理；对行为过激并造成相应后果的直至追究其法律责任。

#### 第四章 信访工作程序

**第十八条** 信访工作实行“分级负责、归口办理，谁主管、谁负责”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批示办理；

（二）属于各单位（部门）职责范围的信访事项，由相关部门予以办理；

（三）涉及多个单位（部门）的信访事项，由学校信访办公室指定牵头部门，联合办理。

**第十九条** 信访事项按照“接待→登记→处理→回复→归档”的步骤和受理程序，在规定时间内办理。

（一）接待。接到群众来访，要及时处理，认真研判，正确理解和掌握来访者意图、反映的情况、请求、提出的意见建议。

（二）登记。收到信访材料的各单位（部门），逐项登记信访人的姓名（名称）、联系方式和反映的情况、请求、提出的意见建议等内容，并保管好信访材料。

（三）处理。信访办和各单位（部门）依据校领导批示或信访事项所反映问题的性质，遵照“分级负责、归口办理”的原则，及时转送、交办或及时妥善处理，不得推诿、敷衍、拖延。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。

（四）回复。信访事项处理完毕后，应及时回复信访人，告知处理结果，信访人姓名（名称）、地址、联系电话不清的除外。

(五) 归档。重要信访事项办结后，办理单位（部门）要及时整理，完整移交学校信访办保存备查。

**第二十条** 对于涉及民事、行政、刑事等诉讼权利救济的信访事项，信访人应当依照法定程序向有关政法部门提出。

**第二十一条** 对信访人反映的情况、提出的意见建议类事项，各单位（部门）应当认真研究论证。对科学合理、具有现实可行性的，应当采纳或者部分采纳，并予以回复。

**第二十二条** 信访人举报校内人员违纪违法类事项，由校纪检监察机构负责依纪依法受理、办理和反馈。

不得将信访人的检举、揭发材料以及有关情况透露或者转给被检举、揭发的人员或者单位。

**第二十三条** 实行校级领导接待群众来访制度，每周设立固定接访日接待群众来访；坚持各级领导经常深入一线，倾听师生的意见，了解师生意愿，及时为师生排忧解难。

**第二十四条** 各单位（部门）对于学校信访办交办、转送的信访事项，有明确办理或回复期限的，应在所要求的时间内办结；没有明确办理或回复期限的，应当自受理信访事项之日起 60 日内办结；情况复杂的，经校领导批准，可以适当延长办理时限，但延长期限不得超过 30 日，并告知信访人延期理由。

**第二十五条** 信访人对单位（部门）处理意见不服的，可自收到书面答复之日起 30 日内向学校信访办提出书面复查申请，信访办自收到复查申请之日起 30 日内作出复查意见，并予

以书面答复。

信访人对复查意见不认可的，信访办告知信访人可依照有关法律、行政法规规定的程序向有关机关提出。

**第二十六条** 学校单位（部门）如有分立、合并、撤销或者职权转移的，其信访事项继续由履行其职权的单位（部门）处理。

**第二十七条** 信访办对已经受理并给出明确答复的信访事项，不再重复受理；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。

信访人如仍然以同一事实和理由向校内部门提出投诉请求的，各部门可以不再受理，但相关部门（包括信访人所在单位）要认真做好信访人的教育疏导、矛盾化解等工作。

## 第五章 监督考核

**第二十八条** 信访办对信访责任单位（部门）信访工作的考核以定期检查和年度考核两种方式进行。检查和考核内容包括：日常工作安排及开展情况、重大信访事项应急处理情况、信访积案化解情况等。

**第二十九条** 年度信访工作责任考核由信访办组织实施，各相关单位（部门）予以配合。信访工作责任考核结果作为各单位（部门）领导班子和领导干部年度综合考评、干部选拔任用、集体及个人评比表彰奖惩的参考事项。

**第三十条** 学校严格实行信访工作责任追究制，对不履行

信访工作责任，对推诿、敷衍、拖延信访事项办理，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，造成不良影响和严重后果的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依规依纪依法严肃处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 第六章 附则

**第三十一条** 本《办法》自下发之日起执行，由校信访工作办公室负责解释，原《西安工程大学信访工作规定》（工程大党字〔2012〕63号）同时废止。

中共西安工程大学委员会  
2023年4月17日

---

抄送：党委委员、校领导

发：校属各单位

档（三）

---

西安工程大学党政办公室

2023年4月17日印发

---

打印：吴 静

校对：唐 琦

共印 25 份