

东 华 大 学

东华校〔2019〕23号

关于印发《东华大学信访工作规定》的通知

各学院、部、处、室，直属单位：

《东华大学信访工作规定》经2019年第12次校长办公会议讨论通过，现予以印发，请遵照执行。

特此通知。



东华大学信访工作规定

一、 总则

第一条 为保障师生员工和其他信访人的合法权益，规范信访工作，维护信访秩序和学校稳定，根据《信访条例》、《上海市信访条例》、《教育信访工作规定（2007年修订）》等有关规定，结合学校工作实际，制定本规定。

第二条 本规定所称信访，是指本校师生员工、其他信访人或组织采用书信、电子邮件、电话、传真、走访等形式，向校领导、校长信箱、信访办公室等反映情况、提出意见、建议或投诉请求，按照规定和职权范围需要由学校或学校有关部门处理的事项。

第三条 学校信访工作以为广大师生群众服务为宗旨，坚持为学校的发展和稳定服务。学校信访工作实行分级负责，遵循谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决问题和疏导教育相结合的原则。

第四条 学校及各学院、部门应当科学、民主决策，依法履行职责，从源头上预防信访事项的矛盾和纠纷。学校各级党政主要领导是本级组织信访工作负责人，应当阅批重要来信，接待重要来访，听取信访工作汇报，研究解决信访工作中的突出问题。

第五条 学校可以邀请有关专业机构、社会团体和专业人员、社会志愿者等参与学校信访工作，为信访人和信访工作提供专业咨询和服务。

二、 信访人

第六条 采用第二条之规定的形式，对学校各项工作反映情况，提出意见、建议或投诉请求的人员或组织统称信访人。

第七条 信访人在信访活动中，应当遵守下列规定：

（一） 遵纪守法，不得损害国家、社会、集体的利益和其他公

民的合法权益；

(二) 如实反映情况，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人；不得煽动、串联、胁迫、诱使幕后操纵他人信访；反映问题完毕后，应按要求尽快离开接待场所；

(三) 信访人提出信访事项，一般应当采用书信、电子邮件、传真、电话形式；采用走访形式的，应当到学校指定的接待场所提出。信访人提出投诉请求的，应当提供明确的请求、事实、理由和真实姓名（名称）、住址、联系方式。

(四) 遵守信访秩序，不得扰乱学校工作秩序，不得围堵、冲击办公场所和拦截公务车辆，不得故意损坏信访接待场所的公共设施、公共财物；不得侮辱、殴打、威胁或非法限制他人人身自由；不得携带危险品、爆炸品、限制器械进入接待场所；不得将生活不能自理的人员弃留在接待场所。违反治安管理规定的，由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚条例》予以处罚；构成犯罪的，交司法机关依法追究刑事责任。

(五) 法律、法规规定的其他义务。

第八条 多人反映共同意愿和要求的，一般应当采取书信等方式提出。需要采取走访形式的，应当推选代表，代表人数不得超过5人。

第九条 依法应当通过行政许可等行政程序处理或者依法可以通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的事项，信访人应当依照法定程序向有关国家机关或者机构提出。

第十条 信访人向学校提出其信访事项应依法依规。来访人员的食宿、往返路费等费用自理。

三、 信访工作机构

第十一条 学校设立信访办公室作为校级信访工作机构。各学

院、部门等单位建立二级信访工作网络，各二级单位的党政主要领导为本单位信访工作的主要责任人，对本单位信访工作负总责。

第十二条 学校信访办公室职责

(一) 贯彻执行上级信访工作方针政策，向信访人宣传有关法律、法规和政策等；

(二) 向师生员工公布学校信访办公室的通信地址、电子信箱、联系电话、信访接待的时间和地点等相关事项，完善校领导接待日制度，通畅信访渠道，为信访人反映信访事项提供便利；

(三) 做好校领导接待日的接待记录，并向参与接待的校领导报告信访动态和处理结果；

(四) 接受各级安全维稳部门的工作指导，报告涉及学校安全稳定的信访动态及信访排查信息；

(五) 承办上级部门交办的信访事项及相关情况、材料的上报；

(六) 向各学院、部门交办工作职责范围内的信访事项，跟踪、督办、审核已受理的各类信访事项；

(七) 针对集中反映的信访问题，提出改进工作、完善政策的建议；

(八) 做好信访矛盾排查工作，及时掌握学校信访动态；针对可能发生的突发事件提前做好工作预案。

第十三条 学校各学院、各部门信访工作职责

(一) 及时处理本学院、部门职权范围内收到的意见、建议或投诉请求等，做好告知和答复，妥善解决问题、就地化解矛盾，减少学校初次信访事项；

(二) 及时处理学校信访办公室交办的信访事项，答复信访人；

(三) 对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，在职权范围内依法采取措施，果断处置，同时按所涉及的问题第一时间报告分管校领导，并向学校信访办公室通报；

(四) 根据信访办公室要求和通知及时派人到现场做好信访人的解释和疏导工作。

第十四条 信访工作人员职责

(一) 学习、贯彻党的路线、方针、政策和国家法律、法规，刻苦钻研业务；

(二) 实事求是，坚持原则，廉洁自律，秉公办事，尽职尽责；

(三) 文明、热心接待，认真倾听，答复明确，处理及时；

(四) 不得丢失、隐匿和擅自销毁信访材料；

(五) 遵守保密制度，不得透露信访工作秘密。

四、 信访渠道与受理

第十五条 信访渠道和办理方式

(一) 信访办公室应当公布信访机构的通讯地址、电子信箱、投诉电话、信访接待时间与地点、查访处理进展情况或结果的方式等事项；

(二) 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；

(三) 运用咨询、教育、联席会议、调解等方法，依法、及时、合理处理信访人的诉求。

第十六条 信访事项的受理程序

信访事项按照“阅信（接待）→登记→处理→回复”的步骤，在规定时间内办理。

(一) 阅信（接待）。收到群众来信，要当日拆封，认真阅读，正确理解和掌握来信者意图、要求及反映的情况；热情接待来访人员，态度和蔼、以礼相待。

(二) 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，分类登记。

(三) 处理。根据来信所反映问题的性质，及时、妥善处理或转办或交办；一般性的群众来信，由信访专职工作人员直接转有关部门办理；重要来信进入 OA 办公自动化系统流转。

(四) 回复。群众来信处理完毕后必须予以答复，信访人姓名（名称）、住址、联系电话不清的除外。

第十七条 信访事项的办理期限

信访事项不能当场答复是否受理的，应当自收到信访事项之日起 15 日内书面告知信访人。

信访事项应当自受理之日起 60 日内办结。情况复杂的，经学校批准可以适当延长办理期限，但延长时间不得超过 30 日，并告知信访人延期理由。法律、法规另有规定的，从其规定。

上级部门转交学校处理的信访事项，应按照上级部门规定的时间和要求进行办理。

第十八条 信访事项的复查复核

信访人对学校作出的信访事项处理意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内向学校上一级行政机关申请复查。

信访人对复查意见不服的，可以自收到书面答复起 30 日内向复查机关的上一级行政机关申请复核。

信访人对复查复核意见不服，仍以同一事实和理由提出信访申请的，学校信访办公室不再受理。

第十九条 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，可以登记存查，不予处理。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。

第二十条 重要信访材料的归档

重要信访事项办结后要整理，并及时归档。

五、 附则

第二十一条 本规定未尽事宜，按照《信访条例》、《上海市信访条例》和其他有关规定执行。

第二十二条 本规定自公布之日起施行，由信访办公室负责具体解释。