

广东外语外贸大学信访工作办法

第一章 总 则

第一条 为了保持校党委、校行政同师生员工的密切联系，畅通信访渠道，维护信访秩序，保护信访人的合法权益，根据国务院《信访条例》《教育信访工作规定》等有关规定，结合学校工作实际，制定本办法。

第二条 本办法所称信访，是指教职员工、学生、家长或其他组织和个人采用网络、书信、传真、电话、走访等形式，向学校有关单位反映情况，提出建议、意见或投诉请求，按规定和职权范围由学校有关部门处理的活动。

第三条 信访工作应当为学校的改革、发展和稳定服务，为全校师生员工服务；在学校党委和行政的领导下，坚持分级负责，分类处理，诉访分离，依法解决问题与疏导教育相结合的原则，及时化解矛盾和纠纷。

第四条 学校及各单位应当科学、民主决策，依法履行职责，切实做好本职工作，从源头上预防引发信访的矛盾和纠纷。

第二章 信访人的权利和义务

第五条 信访人是指采用本办法第二条规定的形式，向学校有关单位反映情况，提出建议、意见或者投诉请求的教职员工、学生、家长或其他组织和个人。

第六条 信访人有权向学校有关单位提出下列信访事项：

- （一）对学校教学、科研、管理等方面的规范性文件、具体工作，以及学校工作人员的建议、意见；
- （二）对学校工作人员职务行为的投诉；

（三）不属于诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的其他诉求。

第七条 信访人在信访过程中享有下列权利：

（一）了解信访工作制度和信访事项的办理程序；

（二）要求信访工作机构提供与其提出的信访事项有关的咨询；

（三）对与信访事项或信访人有直接利害关系的信访工作人员提出回避申请；

（四）向办理机构查询本人信访事项的受理、办理情况并要求答复；

（五）要求对个人信息和隐私予以保密；

（六）依法提出复查、复核申请；

（七）法律、法规和规章规定的其他权利。

第八条 信访人在信访过程中应当履行下列义务：

（一）遵守国家法律法规和学校规章制度，不得损害国家、社会、学校、集体的利益和他人的合法权利，自觉维护学校正常工作秩序和公共秩序。

（二）提出的信访事项客观真实，不得歪曲、捏造事实诬告、陷害他人；

（三）依照国家法律法规和本办法规定的方式和程序进行信访活动；

（四）法律、法规和规章规定的其他义务。

第九条 信访人提出信访事项，一般应当采用网络、书信、传真、电话等形式；信访人提出投诉请求的，应当载明信访人的

姓名（名称）、联系方式、请求、事实、理由。

5人以上提出共同的信访事项的，一般应当采用网络、书信、传真等形式；确需采用走访形式的，应当推选代表，代表人数不得超过5人，并应与有权处理的单位预约走访的时间和地点。

第三章 信访工作机构及职责

第十条 学校由一名校领导分管信访工作。党委办公室、校长办公室是代表学校受理群众来信来访的工作机构，负责处理学校的日常信访工作。

第十一条 党委办公室、校长办公室配备工作人员处理信访有关事宜。党委办公室、校长办公室履行下列职责：

- （一）受理本部门的信访事项；
- （二）承办上级单位、学校领导交办的信访事项；
- （三）向学校有关单位转交信访人提出的信访事项，并督促、协调、检查信访事项的办理情况；
- （四）协调处理涉及学校多个单位之间的信访事项；
- （五）信访人对学校其他单位处理的信访事项提出复查的，进行复查；
- （六）及时、妥善地处理突发事件和集体上访事件，并采取措施，有效劝阻和疏导上访人员；
- （七）每年对信访工作进行总结，按上级部门要求报信访工作材料。

第十二条 学校各单位主要负责人分管信访工作，使人民群众的来信来访得到及时、妥善、有效的处理。各单位的主要职责是：

- (一) 负责本单位信访工作;
- (二) 承办学校党委办公室、校长办公室转交的信访事项并报告处理结果;
- (三) 做好信访的答复及相应的教育疏导工作;
- (四) 对重要信访事项或重要信访信息及时上报党委办公室、校长办公室,必要时可直接报校领导;
- (五) 协助相关单位对信访事项进行调查。

第四章 信访工作程序

第十三条 学校各单位应该按照“分级负责、谁主管、谁负责”的原则受理信访事项,属本单位职责范围的,直接受理;非本单位职责范围的,应及时报送党委办公室、校长办公室,由党委办公室、校长办公室依职责直接受理或转交其他有关单位办理。

对于学校有关单位应当受理而不予受理,或者受理后不依法依规处理的,信访人可以直接向党委办公室、校长办公室提出。

信访人提出的事项属于诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的,学校有关单位告知信访人依照有关法律、行政法规规定程序向有关机关提出。

第十四条 信访人通过网络、书信、传真、电话等形式提出信访事项后,学校有关单位要按照下列步骤妥善处理。

(一) 收阅。收到群众来信后,需要拆封的,应当日拆封,及时、认真阅信。

(二) 登记。将信访人的姓名、性别、工作单位、通讯地址

和反映的问题、要求等内容逐项登记在《广东外语外贸大学信访记录表》上。对重复信访人，应加以注明。

（三）处理。对信访人反映的情况和提出的建议、意见，应当认真研究，有利于改进学校工作、促进学校发展的，应当积极采纳并以适当方式反馈；对信访人的投诉事项，要及时、依法依规妥善处理；对需要其他单位处理的问题，应当及时上报党委办公室、校长办公室。

（四）答复。信访事项处理完毕后，应书面答复信访人，告知处理情况，答复处理结果。

第十五条 信访人通过走访形式提出信访事项的，要以对信访人负责的态度，耐心听取，并对信访人反映的问题和要求按照下列步骤认真办理。

（一）登记。了解信访人的基本情况，并在《广东外语外贸大学信访登记表》上，对信访人姓名、性别、职务、工作单位、联系电话等基本情况做好登记。

（二）接谈。与信访人直接交谈，听取陈述，询问情况，了解清楚信访人反映问题的实质，对信访人陈述的问题、提出的意见和建议，要简明扼要地做好记录。

（三）处理与答复。参照第十四条之（三）、（四）。

第十六条 对于交办、转交或直接受理的信访事项，学校有关单位能够当天办结的，当天办结；当天无法办结的，应当在首次收到或者受理之日起30日内办结；情况复杂的，经本单位负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过15日，并

告知信访人延期理由。

第十七条 信访人对学校其他单位处理意见不服的，可以自收到书面答复之日起15日内，向党委办公室、校长办公室提出复查请求，党委办公室、校长办公室应当自收到复查请求之日起30日内提出复查意见，并书面答复信访人。

党委办公室、校长办公室做出复查意见后，信访人仍以同一事实和理由向党委办公室、校长办公室提出投诉请求的，不再受理。

第十八条 学校各单位要做好信访的归档工作。妥善保管来信原件、信访登记记录、办理结果等有关材料，结案后及时整理、立卷、归档。

第五章 信访工作要求和责任

第十九条 信访工作人员在接待信访人和处理信访事项时，应当遵守下列规定：

（一）文明接访，认真听取信访人的陈述；

（二）按照信访工作程序，依法公正办理信访事项，不得置之不理或者推诿、敷衍、拖延；

（三）不得徇私舞弊、接受馈赠或者索取、收受贿赂；

（四）遵守保密制度，不得泄露工作秘密，不得将投诉材料及有关情况透露给被投诉的对象，不得泄露信访人要求保密的信息；

（五）依照规定保管信访材料，不得丢失、篡改、隐匿或者擅自销毁信访材料；

（六）办理信访的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；

（七）其他依照法律、法规和规章应当遵守的规定。

第二十条 党委办公室、校长办公室发现其他单位在处理信访事项有下列情形之一的，应当及时督促提醒，并提出改进建议：

（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）办理信访事项时存在推诿、敷衍、拖延现象的；

（五）不执行信访处理意见的；

（六）其他需要督办的情况。

收到改进建议的单位应当在10日内书面反馈情况；未采纳改进建议的，应当书面说明理由。

第二十一条 信访事项涉及多个单位的，由主办单位牵头办理和统一答复信访人，并做好相应的说服解释工作。主办单位应当会同相关单位，共同研究处理信访事项；对于重大、复杂、疑难的信访事项，可以组织有关单位联合办理。因主办单位责任不落实，导致矛盾激化的，依照有关法律、法规追究其责任。

第六章 附则

第二十二条 本办法由党委办公室、校长办公室负责解释。

第二十三条 本办法自公布之日起施行，《广东外语外贸大学信访工作办法》（广外大校〔2002〕43号）同时废止。