

# 齐鲁工业大学（山东省科学院）文件

齐鲁工大鲁科院字〔2022〕41号

---

## 齐鲁工业大学（山东省科学院）关于印发 《信访工作实施办法》的通知

各部门、单位：

《信访工作实施办法》已经学校（科学院）研究通过，现予以印发，请遵照执行。

齐鲁工业大学（山东省科学院）

2022年5月30日

# 信访工作实施办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为保障校（院）师生员工的民主合法权益，正确处理来信来访，规范信访行为，维护信访工作秩序和校（院）安全稳定，根据《信访工作条例》（中共中央、国务院 2022 年 2 月 25 日颁布）、《关于进一步加强信访法治化建设的意见》（中办发〔2017〕51 号）、《教育信访工作规定》（教办〔2007〕6 号）和《教育部信访工作责任制实施细则》（教办〔2017〕7 号）等文件规定，结合校（院）实际，特制定本办法。

**第二条** 本办法所称信访，是指校（院）教职员工、学生及其家长或其他组织及个人采取信息网络、书信、电话、传真、走访等形式，向校（院）反映情况，提出意见、建议或投诉请求，按照规定和职权范围应由校（院）处理的活动。

**第三条** 校（院）信访工作坚持“实事求是、分级负责、归口办理”“谁主管、谁负责”“疏导和教育相结合”的原则，综合运用督查、考核、惩戒等措施，深入调查研究，依法、及时、就地解决问题，努力将信访事项解决在基层，把矛盾化解在萌芽状态。

**第四条** 校（院）加强对信访工作的领导。建立健全党委领导、部门负责、协调有序、运转顺畅、高效便民的信访工作领导体制。校（院）党委书记、校（院）长是信访工作的第一责任人，对校（院）信访工作负总责，领导班子及其成员根据分工实行“一岗双责”，对职权范围内的信访工作负主要领导责任。

校（院）各部门、单位的党政主要负责人是本部门、单位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** 校（院）依法依规履行工作职责，公平、公正、公开处理信访事项，为教职员工、学生及其家长或其他组织及个人反映问题、意见、建议或投诉提供便利，任何单位和个人不得对此实行打击报复。

## 第二章 信访人

**第六条** 信访人是指采用本规定第二条的形式向校（院）信访的组织或个人。

**第七条** 信访人在进行信访活动时，应遵守国家法律法规，自觉维护校（院）正常教学、科研、办公秩序，不得损害国家和集体利益以及其他公民的合法权益。

信访人应当如实反映情况，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。信访人反映问题完毕后，应按要求尽快离开接待场所。

**第八条** 信访人采用信息网络、书信、电话、传真等形式向校（院）信访的，应当载明信访人的姓名（名称）、工作单位（或住址）、联系方式。

信访人采用走访形式向校（院）信访的，应到校（院）信访办公室或接待场所当面反映信访事项。

多人采用走访形式提出共同信访事项的，应推选代表，代表人数原则上不得超过5人。

**第九条** 信访人在信访过程中进行缠访闹访，有过激言行及

其他可能影响安全稳定的，信访工作人员应当对其进行劝阻、批评或教育。经劝阻、批评和教育无效的，校（院）保卫部门将采取有效措施予以制止；对违反治安管理法律、法规的，将移交公安机关，依法处置。

### 第三章 信访工作机构与职责

**第十条** 校（院）成立信访工作领导小组，在党委领导下统筹协调校（院）信访工作。其职责是：

（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；

（二）负责协调、指导、检查、督促校（院）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，履行向校（院）党委提出改进工作、完善政策、给予处分建议的职责；

（三）对校（院）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。

**第十一条** 校（院）信访工作领导小组下设办公室（以下简称信访办公室），具体负责校（院）信访工作。其职责是：

（一）代表校（院）受理信访事项；

（二）承办上级机关和领导交办的信访事项；

（三）向校（院）各部门、单位交办或转办信访事项，并协调、督促信访事项的落实；

（四）对校（院）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，提交信访工作领导小组进行复查；

（五）调查研究重大信访事项，分析校（院）信访热点难

点问题，及时上报重要信访信息；

（六）负责考核校（院）各部门、单位信访工作，落实信访工作责任制。

**第十二条** 校（院）各部门、单位在信访工作领导小组的领导下，具体负责本部门、单位信访工作。其职责是：

（一）贯彻执行校（院）有关信访工作规定，负责做好本部门、单位信访工作，为校（院）改革、发展和稳定大局服务；

（二）负责承办校（院）交办的以及师生员工提出的本部门、单位职责范围内的信访事项；

（三）负责按时提交校（院）转办信访事项的办理情况及回复意见；

（四）负责健全矛盾纠纷源头预防和化解机制，排查师生反映强烈的教育热点难点问题并落实化解责任，在职责范围内依法、及时采取措施，防止不良影响的产生、扩大；

（五）分析、研究本部门、单位信访工作的情况和问题，及时提出完善制度和改进工作的建议。

**第十三条** 校（院）建立专兼结合的信访工作队伍，各部门、单位应确定一名信访工作人员，及时、妥善处理本部门、单位信访事项。其职责是：

（一）遵守信访工作和群众工作纪律，秉公办事、清正廉洁、热情周到、尽职尽责、保守秘密；

（二）依法按程序登记、受理、办理各类信访事项，并做好疏导解释工作；

（三）认真办理领导批办、交办、转办的信访工作事项，按规定上报办理情况；

（四）耐心倾听意见，明确答复问题，及时处理问题，不推诿、敷衍和拖延；

（五）发生集体访、信访负面舆情或者因信访问题引发的极端事件时，及时处理并报告。

## 第四章 信访事项的受理与办理

**第十四条** 校（院）坚持通过法定途径分类处理信访投诉请求。

对属于校（院）职责范围应由校（院）处理的信访事项，由信访办公室登记、受理，并向相关部门、单位交办、转办。对涉及面广、复杂的信访事项，报校（院）领导，由信访办公室协调，召开信访联席会议，研究处理。

对下列信访事项不予受理：

（一）不属于校（院）职责管理范围的；

（二）已经受理或正在办理的，信访人在规定期限内向校（院）重复提出同一信访事项的；

（三）应当依法需要通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的，引导信访人通过法定途径按程序处理。

对下列信访事项不再受理：

（一）已经复查、复核终结的；

（二）信访人对处理意见、复查意见不认可，仍以同一事实和理由提出请求的。

**第十五条** 校（院）各部门、单位应秉公办事，实事求是，及时妥善处理信访事项。已经调查核实的信访事项，应明确答复信访人：

(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。

需校（院）答复信访人的，承办部门、单位先拟出书面答复意见报送信访办公室（承办单位负责人及承办人签字并盖章），由信访办公室审核后予以答复；受理信访事项的部门、单位直接予以答复的，书面答复意见须抄送信访办公室。

**第十六条** 校（院）各部门、单位办理信访事项，应当听取信访人陈述事实和理由；必要时可以要求信访人、有关组织和人员说明情况；需要进一步核实有关情况的，可以向其他组织和人员调查。

**第十七条** 对信访办公室交办、转办或各部门、单位直接受理的信访事项，应当自收到之日起 60 天内办结。情况复杂的，须向信访办公室和信访人说明情况，适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 天。

对上级转办、交办及领导批示的信访事项，应按上级部门要求和领导指定的期限办结。

对接访过程中信访人出现过激言行、集体信访等紧急情况的，要贯彻“急事急办、特事特办”的原则，当即予以妥善处置。

**第十八条** 信访人对校（院）各部门、单位处理意见不认可的，可以自收到书面答复之日起 30 天内，书面向信访工作领导

小组提出复查请求。校（院）信访工作领导小组自收到复查请求之日起 30 天内提出复查意见，并书面答复信访人。

**第十九条** 校（院）信访工作人员在接访和办理信访事项时，应严格遵守保密、回避、时限等工作纪律和制度。

## 第五章 信访事项的督办

**第二十条** 校（院）建立健全督办工作责任制，及时检查承办部门、单位的办理情况。信访办公室发现各部门、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。

**第二十一条** 被督办部门、单位收到改进建议后，应当在 10 日内书面反馈情况；未采纳改进建议的，应当说明理由。

**第二十二条** 对督办的信访事项，承办部门、单位需 7 日内以书面形式反馈办理情况，由本部门、单位主要负责人审核，签署意见并加盖公章。

**第二十三条** 督办采取网络督办、电话督办、约谈督办、发函督办、实地督办等方式，提出改进建议，推动信访事项依法及时就地解决。



## 第六章 信访工作责任追究

**第二十四条** 对不履行或未能正确履行信访责任制的单位或个人，尚未造成不良影响的，责令改正；有下列情形之一的，应追究责任：

（一）因决策失误、工作失职，损害师生利益，导致信访问题发生，造成严重后果的；

（二）未按照规定受理、交办、转送和督办信访事项，或者不执行信访事项处理意见，严重损害信访人合法权益的；

（三）违反群众工作纪律，对应当解决的合理合法诉求消极应付、推诿扯皮，或者对待信访人态度恶劣、简单粗暴，损害党群干群关系，造成严重后果的；

（四）对发生的集体访或者信访负面舆情处置不力，导致事态扩大，造成不良影响的；

（五）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，或授意他人隐瞒、谎报、缓报的；

（六）违反规定将信访人揭发控告材料或有关情况透露、转给被揭发控告人或单位，造成信访人被打击、报复、陷害尚不构成犯罪的；

（七）其他应当追究责任的失职失责行为。

**第二十五条** 对前款涉及的集体责任，该部门、单位主要领导承担主要领导责任，参与决策和工作的负责人承担重要领导责任；涉及的个人责任，具体负责的工作人员承担直接责任，领导班子主要负责人和直接主管的负责人承担领导责任。

对在信访工作中失职失责的相关责任人，应当给予党纪政

纪处分的，依法依规依规追究责任。

**第二十六条** 根据情节轻重，对涉事部门、单位领导干部和工作人员进行责任追究采取通报、诫勉、组织调整或组织处理、纪律处分等方式。涉嫌违法犯罪的，按照国家有关法律规定处理。

## 第七章 附 则

**第二十七条** 本办法由信访办公室负责解释。

**第二十八条** 本办法自发布之日起实施。原《齐鲁工业大学信访工作条例》（齐鲁工大党字〔2015〕26号）废止。