

汕头大学信访工作办法

第一章 总则

第一条 为进一步规范学校信访工作,维护正常信访秩序,广泛听取师生员工意见和建议,根据国务院《信访条例》《广东省信访条例》和《广东省信访工作责任制实施细则》有关规定,结合学校实际,制定汕头大学信访工作办法。

第二条 本办法适用于校内校外来信来访工作。

本办法所称信访,是指学校教职员工、学生、家长及其他公民、法人或组织采用网络、书信、传真、电话、短信、走访等形式,向学校反映情况,提出建议、意见或者投诉请求,依法应由学校和校内各单位负责处理的事项。

本办法所称信访人,是指采用本条第二款规定的形式,向学校反映情况,提出建议、意见或者投诉请求的学校教职员工、学生、家长及其他公民、法人或组织。

第三条 信访工作实行学校统一领导,遵循下列原则,努力将信访问题解决在校内基层。

- (一) 所属管理、分级负责,谁主管,谁负责;
- (二) 诉访分离、分类处理;
- (三) 依法、及时、就地解决问题与预防、疏导教育相结合;
- (四) 公平、公正、公开、有序、便民。

第四条 学校各单位应当科学、民主决策,依法履行职责,从源头上预防导致信访事项的矛盾和纠纷。

第二章 信访机构与职责

第五条 学校党政办公室在分管校领导的领导下负责学校日常信访工作，明确信访工作人员，履行以下工作职责。

（一）贯彻执行党和国家、上级主管部门及地方政府关于信访工作的方针政策，围绕学校建设发展，开展信访工作；

（二）承办上级机关和领导转办、交办的信访事项，及时上报处理结果，按要求统计信访信息，撰写信访总结报告；

（三）处理学校日常信访事项，包括办理信访人反映情况，提出意见、建议或者投诉请求的电子邮件、书信、传真、电话、短信，接待信访人走访活动，协助做好校领导接待日；

（四）向各单位交办、转办其职权范围内的信访事项，对信访事项承办处理情况进行协调、督办，对久拖不决的信访问题提出限期结办的意见；

（五）做好矛盾排查，针对可能发生的突发事件做好提前化解工作，及时处理重大、紧急或突发信访事项。

（六）研究、分析学校信访工作的形势与问题，开展信访调研，向校领导汇报信访动态。

第六条 学校各单位应建立健全信访工作责任制，主要负责人为本单位信访工作第一责任人，明确信访工作人员，配合党政办公室信访工作安排，履行以下工作职责。

（一）贯彻执行学校有关信访工作的规定，做好本单位信访工作。

（二）受理信访人提出的本单位职权范围内的信访事项。

(三) 承办有关领导和党政办公室转办、交办的信访事项，按时报送信访事项办理情况。

(四) 及时向有关领导和党政办公室报告重大、紧急或突发信访事项，并在职责范围内依法采取措施，防止不良影响的产生、扩大。

(五) 研究、分析本单位信访工作的情况和问题，开展调查研究，并向有关领导和党政办公室提出完善制度和改进工作的建议。

第三章 信访渠道

第七条 学校信访渠道包括党政办公室接访、校领导接待日接访、网络校长信箱等形式。

第八条 办公室接访是党政办公室代表学校接待日常来电、来信、来函、来访的一种形式。

第九条 校领导接待日是值班校领导代表校领导班子轮流接访的一种形式。信访人可在接待日接访时就需要校领导协调解决的信访事项向校领导反映。

接访校领导对其分管工作范围内的信访事项尽量当场答复；对其分管工作范围外、无法当场答复的，转交该事项负责单位办理，再由党政办公室答复信访人。

第十条 校长信箱是校领导班子网络接访的一种形式。校长信箱地址在汕头大学官方主页的联系方式中发布，信访人可通过电子邮件向校长信箱反映情况，提出建议、意见或者投诉请求。

第四章 信访事项受理

第十一条 信访人可以依法提出下列信访事项。

(一) 事关学校改革、发展和稳定，涉及教学、科研、人事、后勤、管理等方面工作的意见建议和情况反映；

(二) 对学校各单位、部门及工作人员履职行为的建议、批评和要求；

(三) 信访人认为自己合法权益受到侵犯、依法属于学校职权范围内的信访事项。

第十二条 上级信访机构和行政机关转办和交办的信访事项，由学校党政办公室请示主管领导后，按照程序受理或办理。

第十三条 对监督、检举学校工作人员的违法违纪及失职行为的事项，可依照相关规定向学校纪检部门提出。

第十四条 属于诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的，学校不予受理，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。

第五章 信访事项办理

第十五条 信访工作的办理应以事实为依据，以政策、法规为准绳，坚持登记、处理、转办、督办、回复、存档等基本工作流程，做到事实清楚，程序规范，手续完备。

第十六条 信访工作人员与信访人或者信访事项有直接利害关系的，应当回避。

第十七条 登记信访事项。党政办公室制定信访事项登记表，

对信访事项进行登记，填写信访人姓名、性别、单位、联系方式、信访主要问题等内容。对匿名信件视情况区别对待，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，只登记存查，作一般参考意见，不予处理。

第十八条 处理信访事项。对有明确规定、能够直接答复的问题，应及时答复信访人。

第十九条 转办信访事项。对无法直接答复，需转有关单位处理的，由党政办公室提出意见，转送相关单位阅办；涉及两个或者两个以上学校单位（部门）的信访事项，由党政办公室指定牵头单位联合办理；重大、复杂信访事项报送分管校领导审批，或呈报校长办公会/党委常委会集体议决。

第二十条 各承办单位应按要求调查、处理，根据政策或学校规定形成答复意见报送党政办公室，不属本单位职责范围内的事项，应及时反馈党政办公室。

第二十一条 督办信访事项。对于转交相关单位处理的信访事项，发现有下列情形之一的，党政办公室要及时督查催办，提出改进建议，必要时向校领导汇报有关情况。

- （一）无正当理由未按规定时限办结信访事项的；
- （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）其他需要督办的情形。

第二十二条 回复信访事项。党政办公室应及时将来信来访

处理结果回复信访人，校领导批示的信访事项，应及时向领导汇报处理结果。对久拖不决，涉及面广、群众反映强烈，社会关注度高的重大疑难信访突出问题，由党政办公室会同有关单位共同研究，提出答复意见。

信访事项一般应采取书面（包括电子邮件）答复的形式向信访人反馈办理结果，口头或电话等答复属非正式答复范畴，主要应用于解释、说明等简单的询问类信访事项。非正式答复后再次上访的事项，应采取书面形式答复。所有信访相关文件及办理结果都要记录存档。

第二十三条 信访办结期限。对于能够当场答复是否受理的信访事项，应当当场明确答复；不能当场答复的，应当自收到信访事项之日起 15 日内告知信访人受理情况，信访人姓名（名称）、联系方式不清的除外。予以受理的信访事项，应当自受理之日起 60 日内办结；情况复杂的，经分管校领导批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并告知信访人延期理由。法律、行政法规另有规定的，从其规定。已经受理或正在办理的，信访人重复提出的同一信访事项，学校不予（再）受理。

第二十四条 信访人对学校作出的信访事项处理意见不服的，依照法律、行政法规规定向上级行政机关申请复查。

第六章 信访秩序

第二十五条 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，不得刁难、歧视信访人；

(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) 其他依法应当遵守的规定。

第二十六条 信访人在信访过程中应做到：

(一) 遵守宪法、法律和法规，不得损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权益；

(二) 自觉维护和遵守公共秩序和信访秩序，服从办理单位符合法律、法规的处理意见或决定；

(三) 如实反映情况，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；

(四) 应依照法律、法规规定的方式和程序进行信访活动。信访人采用走访形式提出信访事项的，应当到学校或各单位指定的接待场所提出；

(五) 五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

人数不得超过五人。不按规定推选代表的信访事项，学校可不予受理。信访活动所产生的食宿、交通等费用由信访人自理。

第二十七条 信访人及有关人员在信访活动中不得实施下列行为：

（一）在学校行政、教学、科研场所内外及公共场所非法聚集，围堵、冲击学校行政、教学、科研场所，拦截公务车辆，或者堵塞、阻断交通；

（二）携带危险物品、管制器具，或者以采取极端行为相威胁；

（三）故意损坏公共设施、公私财物，侮辱、谩骂、殴打、威胁信访工作人员，非法限制他人人身自由；

（四）在学校非法滞留，或采取非法跟踪、尾随、守候等干扰学校教职员生活秩序行为，或将生活不能自理的人弃留在学校；

（五）以电话、短信、即时通讯工具、电子邮件、传单等方式侵扰教职员生活和工作；

（六）采取进入、拍摄、窥视、窃听、公开隐私等行为侵扰教职员，或者将视频、图片等材料进行网络不当传播；

（七）煽动、串联、胁迫、利诱、幕后操纵他人信访或者以信访为名借机敛财；

（八）向境内外媒体或者组织发布有关信访事项的虚假信息；

（九）其他妨害学校公共安全、扰乱秩序、妨害管理、妨碍

他人合法权益的行为。

对存在以上行为之一者，由接访工作人员给予法制教育和批评劝导。对经劝阻、批评和教育无效，采取极端方式闹访，造成严重后果的，由学校保卫部门将信访人带离现场维持秩序，或报请公安机关处理；对违反《中华人民共和国治安管理处罚法》的，报请公安机关予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附则

第二十八条 本办法解释权归汕头大学，具体解释工作由党政办公室承办。

第二十九条 本办法自发布之日起施行。