

中共西北大学委员会文件

西大党发〔2023〕 47号



中共西北大学委员会 关于印发《西北大学信访工作办法》的通知

各单位：

《西北大学信访工作办法》已经校党委常委会 2023 年 9 月 22 日会议审议通过。现予以印发，请遵照执行。

中共西北大学委员会

2023 年 9 月 26 日

西北大学信访工作办法

第一章 总则

第一条 为坚持和加强党对信访工作的全面领导，做好新时代信访工作，保持同人民群众的密切联系，妥善处理人民群众的来信来访，提升学校信访工作的规范化、法治化、制度化水平，根据《信访工作条例》《教育信访工作办法》（教办〔2020〕3号）和省信访局、省教育厅有关规定，结合学校实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于学校和校内各单位开展信访工作。

第三条 信访工作应当遵循下列原则：

（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）坚持以人民为中心。践行党的群众路线，倾听群众呼声，关心群众疾苦，千方百计为群众排忧解难。

（三）坚持落实信访工作责任。党政同责、一岗双责，属地（事）管理、分级负责，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。

第四条 校内各单位应当畅通信访渠道，做好信访工作，认真处理信访事项，倾听师生员工或其他组织、个人的建议、意见和要求，接受人民群众监督，为师生员工服务。

第五条 学校及各单位将信访工作纳入考核，将信访工作考核结果作为综合考评的重要参考和表彰奖惩的重要依据之一。

第二章 信访工作机制

第六条 坚持和加强党对信访工作的全面领导，构建学校党委统一领导、行政组织落实、信访工作联席会议协调、信访部门推动、各方齐抓共管的信访工作格局。

第七条 学校党委加强对信访工作的统一领导：

（一）强化政治引领，确立信访工作的政治方向和政治原则，严明政治纪律和政治规矩；

（二）制定信访工作办法，研究部署信访工作中事关学校发展大局、校园和谐稳定、师生员工权益保障的改革措施；

（三）领导全校信访工作，贯彻落实党中央关于信访工作的方针政策和决策部署，执行上级党组织关于信访工作的部署要求，统筹学校信访工作责任体系构建，建好信访工作队伍，支持和督促校内各单位做好信访工作。

第八条 学校信访工作联席会议由分管党委办公室、校长办公室的校领导担任召集人，相关单位为联席会议成员单位。学校信访工作联席会议根据工作需要召开全体会议或者工作会议。研究涉及信访工作改革发展的重大问题和重要信访事项的处理意见，应当及时向校党委请示报告。

学校信访工作联席会议各成员单位应当落实联席会议确定的工作任务和议定事项，及时报送落实情况；及时将本单位重大敏感信访问题提请联席会议研究。

第九条 信访工作联席会议办公室设在党委办公室、校长办公室，在学校党委、行政领导下，承担联席会议的日常工作，负责全校信访工作的统筹协调、整体推进、督促落实，履行下列职责：

- （一）研究分析全校信访情况，为学校决策提供参考；
- （二）督促落实党中央、国务院和省委、省政府关于信访工作的方针政策和决策部署；
- （三）研究信访制度改革和信访法治化建设重大问题和事项；
- （四）研究部署重点工作任务，协调指导解决具有普遍性的信访突出问题；
- （五）领导组织信访工作责任制落实、督导考核等工作；
- （六）承担学校交办的其他事项。

第十条 党委办公室、校长办公室负责学校层面的信访接待以及校内信访问题的协调、落实和督办，履行下列职责：

- （一）受理、转送、交办信访事项；
- （二）协调校内相关单位解决重要信访问题；
- （三）督促检查重要信访事项的处理和落实；
- （四）综合反映信访信息，分析研判信访形势，为学校提供决策参考；
- （五）指导校内相关单位的信访工作；

(六) 提出改进工作、完善政策和追究责任的建议;

(七) 承担学校交办的其他事项。

第十一条 校内各单位做好各自职责范围内的信访工作，按照规定及时受理办理信访事项，预防和化解政策性、群体性信访突出问题和疑难复杂信访问题，履行下列职责：

(一) 组织本单位人员认真学习信访工作有关法律法规、规章制度，教育所属人员依法行使民主权利，按有关政策规定信访；

(二) 负责受理本单位业务范围内的群众信访事项和学校交办的信访事项；

(三) 定期分析、研究和反映本单位信访的热点、难点问题，及时向学校报送重大、紧急或突发信访事项和信访信息；

(四) 加强风险研判和源头治理，做好矛盾纠纷排查化解工作；

(五) 遇到重大信访事项应及时向有关领导和党委办公室、校长办公室汇报、请示，并提出办理建议。对信访中涉及可能出现的大规模群体性事件、异常突发情况等问题，应当及时向学校相关部门和校领导汇报，并在职权范围内依法及时采取措施，果断处理，防止不良影响的发生、扩大。

第三章 信访事项的提出和受理

第十二条 公民、法人或者其他组织可以采用信息网络、书信、电话、传真、走访等形式，向学校或校内相关单位反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，学校或校内相关单位应当依规依法处理。

采用前款规定的形式，反映情况，提出建议、意见或者投诉请求的公民、法人或者其他组织，称信访人。

第十三条 学校和校内各单位应当向社会公布网络信访渠道、通信地址、咨询投诉电话、信访接待的时间和地点、查询信访事项处理进展以及结果的方式等相关事项。党委办公室、校长办公室在信访接待场所或者网站公布与信访工作有关的党内法规和法律、法规、规章，信访事项的处理程序，以及其他为信访人提供便利的相关事项。

校领导、校内各单位领导干部应当阅办群众来信和网上信访、定期接待群众来访、定期下访，包案化解群众反映强烈的突出问题。

根据工作需要，党委办公室、校长办公室组织校内相关单位联合接访，一站式解决信访问题。

第十四条 信访人一般应当采用书面形式提出信访事项，并载明其姓名（名称）、住址和请求、事实、理由。对采用口头形式提出的信访事项，工作人员应当如实记录。

第十五条 信访人采用走访形式提出信访事项，应遵循逐级信访的原则，先向责任归属单位反映，到各单位指定的接待场所提出；多人反映共同意见、建议和要求的，应推选代表，代表人数不得超过5人；信访中应当遵守法律、法规，不得损害国家、社会、集体利益和其他公民的合法权利，自觉维护社会公共秩序和信访秩序。

第十六条 校内各单位收到信访事项后，能够当场答复是否受理的，应当当场答复；不能当场答复的，应当自收到信访事项之日起15日内分别按照下列方式处理：

（一）属于本单位职责范围的，应当受理并客观真实、准确规范登记信访事项，包括信访人基本情况、反映事项概况、受理办理过程等相关要素。对不属于本单位职权范围的，应当告知信访人向有权处理的单位提出。

（二）党委办公室、校长办公室收到信访事项，属于学校相关单位职责范围的，应当及时受理。领导批示后，转送、交办相关单位办理，并告知信访人转送、交办去向。

（三）由学校党委办公室、校长办公室转送、交办的信访事项，相关单位要在规定的期限内反馈办理结果，提交办理报告，并告知信访人。

（四）有以下情形之一的，不予（再）受理：

1. 不属于学校及各单位职责范围内的；
2. 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；
3. 同一信访事项已经受理或者正在办理，在办理时限内再次提出的；
4. 无正当理由超过规定期限未申请复查（复核）的；
5. 已经上级部门复查复核机构审核认定办结，或已经复核终结备案并录入国家信访信息系统的；
6. 其他不予（再）受理的情形。

第十七条 学校收到上级、属地政府转送、交办的信访事项，不属于职责范围的，应当自收到信访事项之日起5个工作日内向转送、交办单位提出异议，并详细说明理由，经核实同意后，交还相关材料。

第十八条 涉及两个或者两个以上单位的信访事项，由所涉及的单位协商受理；受理有争议的，由学校信访工作联席会议协调处理。应当受理信访事项的单位分立、合并、撤销的，由继续履行其职权的单位受理。

第四章 信访事项的办理

第十九条 校内各单位及其工作人员应当根据各自职责和有关规定，按照诉求合理的解决问题到位、诉求无理的思想教育到位、生活困难的帮扶救助到位、行为违法的依法处理的要求，依法按政策及时就地解决群众合法合理诉求，维护正常信访秩序。

第二十条 学校相关单位及其工作人员办理信访事项，应当秉公办事，查明事实、分清责任，加强教育疏导，及时妥善处理，不得推诿、敷衍、拖延。

相关单位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。

第二十一条 对信访人反映的情况、提出的意见建议类事项，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。

各单位应当健全师生员工建议征集制度，对涉及学校发展建设的重要工作，主动听取师生员工的意见建议。

第二十二条 对信访人提出的检举、揭发事项，应当按照纪检监察工作相关规定和干部管理权限处理。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 学校及各单位应当按照诉讼与信访分离制度要求，将涉及民事、行政、刑事等诉讼权利救济的信访事项从普通信访体制中分离出来，由有关政法部门依法处理。

第二十四条 信访处理意见书应当载明信访人投诉请求、事实和理由、处理意见及其法律法规依据：

（一）请求事实清楚，符合法律、法规、规章或者其他有关规定的，予以支持；

（二）请求事由合理但缺乏法律依据的，应当作出解释说明；

（三）请求缺乏事实根据或者不符合法律、法规、规章或者其他有关规定的，不予支持。

支持信访请求意见的，校内相关单位应当执行；不予支持的，应当做好信访人的疏导教育工作。对重大、复杂、疑难的信访事项，可以举行听证，答复意见应当进行合法性审查。

第二十五条 信访事项应当自受理之日起 60 日内办结；情况特别复杂的，经学校批准或请示上级部门，可以适当延长办理期限，但延长期不得超过 30 日，并告知信访人延期理由。

第二十六条 信访人对信访事项处理意见不服的，按照相关程序申请复查（复核），学校及各单位按规定配合做好复查（复核）等工作。

第二十七条 各单位对初次信访事项有下列情形之一的，适用简易办理程序，按照工作职责，简化程序，缩短时间，更加方便快捷地受理、办理。自决定受理之日起 10 个工作日内作出处理意见。可当场答复的，应当场出具处理意见。

第二十八条 学校及各单位应当坚持矛盾纠纷多元预防调处化解，综合运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、协商、疏导等办法，多措并举化解矛盾纠纷。

第五章 监督和追责

第二十九条 对各单位承办的信访事项，党委办公室、校长办公室发现受理、办理情况有下列情形之一的，应当予以督办，提出改进建议：

- （一）应当受理而未受理信访事项的；
- （二）无正当理由未按规定期限受理或办结信访事项的；
- （三）违反信访工作规定受理、办理信访事项的；
- （四）办理信访事项推诿、敷衍、拖延、弄虚作假或者拒不执行信访处理意见等情形的；
- （五）未按规定反馈信访事项办理结果的；
- （六）其他需要督办的情形。

收到改进建议的单位应当在 5 日内书面反馈情况；未采纳改进建议的，应当说明理由。

第三十条 党委办公室、校长办公室应当编制信访情况报告。

第三十一条 相关单位及负责人存在《信访工作条例》中列举的不当行为导致信访事项发生，或在受理信访事项过程中存在

不当行为的，由学校责令改正；造成严重后果的，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。

第三十二条 信访人违反本条例第十五条规定的，工作人员应当对其进行劝阻、批评或者教育。

信访人滋事扰序、缠访闹访情节严重，或者违反集会游行示威相关法律法规的，或者捏造歪曲事实、诬告陷害他人，构成违反治安管理行为的，由学校保卫部门报公安机关依法处置。

信访人因信息不对称等因素夸大有关问题，或举报内容与事实不符，诬告陷害他人情节未构成违反治安管理行为的，工作人员应当进行必要的解释说明和疏导教育工作。

第六章 附则

第三十三条 本办法由党委办公室、校长办公室负责解释。

第三十四条 本办法自 2023 年 9 月 26 日至 2028 年 9 月 25 日施行。原《西北大学信访工作办法（试行）》（西大发〔2020〕13 号）同时废止。

抄送：校领导。

中共西北大学委员会办公室

2023 年 9 月 26 日印发