

长江大学文件

长大校发〔2018〕125号

关于印发《长江大学信访工作管理 暂行办法》的通知

校属各单位：

《长江大学信访工作管理暂行办法》已经2018年6月11日校长办公会研究通过，现予印发，请认真贯彻执行。



长江大学信访工作管理暂行办法

为了保护广大师生员工的合法权益，及时化解矛盾，维护信访工作秩序和学校稳定，根据《中华人民共和国信访条例》和国家信访局《关于进一步规范信访事项受理办理程序引导来访人依法逐级走访的办法》及湖北省、教育部信访工作的有关规定，结合学校实际，制定本办法。

一、信访工作总体原则

本办法所称信访是指师生员工及其他信访人或组织，采用网访、书信、电子邮件、传真、电话或走访等形式，向学校各单位反映情况，提出意见、建议或投诉请求，依法由学校各单位处理的活动。学校信访工作遵循以下原则：

1. 坚持“谁主管、谁负责”和“依法、及时解决问题与疏导教育相结合”的原则。学校信访工作领导小组办公室为信访工作牵头协调单位，信访人所在单位或信访诉求涉及的业务部门为信访实体性受理责任单位。

2. 加强信访源头治理。各单位要科学、民主决策，依法履行职责，做好基层基础工作，从源头上预防引发信访的矛盾和纠纷。对直接关系师生切身利益且涉及面广、容易引发不稳定问题的重大事项要提前研判，建立各项决策风险评估机制，在制定政策和推进工作前要认真分析利弊和存在的风险。

二、信访工作机构及职责

(一) 学校成立信访工作领导小组，人员组成如下：

组 长 周从标

副组长 刘荣华

成员由学校办公室、人事处、保卫处、纪委(监察处)、校工会、学生工作处、离退休服务处、后勤服务集团、农业科技产业园办公室主要负责人组成。

信访工作领导小组下设办公室(以下简称信访办)，信访办设在学校办公室，信访办设科长一名，主任由学校办公室分管主任兼任。

信访工作领导小组职责：

1. 贯彻执行国家及上级部门有关信访工作的方针政策，做好校内信访条例、法规和办法的宣传教育工作；
2. 做好信访事项的督查督办，督促检查重大信访事项的落实和工作情况；
3. 及时协调有关部门或单位处理重大突发事件和集体上访，研究需向上级机关报告的重大、紧急信访事项。

(二) 信访办职责

1. 接待单位或个人来访，受理来信来函、网上信访和上级部门交办的信访事项以及交办、转送信访人提出的涉及学校内部事务的信访事项；
2. 组织协调相关部门负责人接待上访人员，负责与群访

代表联系沟通；

3. 负责督查督办信访事项的进展及落实情况，向信访人回复其诉求事项的处理结果；

4. 建立网上信访信箱、信访工作台帐，对于处理结案的信访问题在一定范围内进行公示；

5. 做好信访保密工作，妥善保管相关材料。对已处理完毕的信访事项，及时立卷存档。

（三）二级单位信访工作职责

1. 贯彻执行学校有关信访工作的规定，负责做好本单位承办的信访工作和信访法规、条例、办法的宣讲工作；

2. 负责在规定期限内办理本单位的信访事项，及时向学校报送领导批办和转办的信访事项的办理情况；

3. 负责及时向学校信访办报送重大、紧急或突发信访事项和信访信息，并在职责范围内依法、及时采取措施，防止不良影响的产生、扩大；

4. 调查、分析涉及本单位信访工作的情况和问题，及时完善制度，改进工作，建立信访问题分析研判和预警机制，严格执行学校信访工作应急预案，变被动化解为主动预防；

5. 做好矛盾纠纷排查化解工作，从源头上做好预防。对涉及群众切身利益的矛盾纠纷，要及时排查，及早发现，及早解决，做到不积压、不上交；

6. 对于涉法涉诉问题，引导信访人通过法律途径寻求解决。

三、信访工作责任人或相关部门工作要求

(一) 信访工作人员应当热情接待来访，认真做好记录，严格遵守信访工作纪律，增强保密意识，不得将检举、揭发材料及有关情况透露或转送给与信访工作无关的单位或个人；不得丢失、隐匿和擅自销毁信访材料，不得泄漏信访秘密；

(二) 实行信访工作领导责任制和问责制。各单位主要负责人为本单位信访工作第一责任人，在处理信访工作时要指定具体负责人和具体接待人。对于群访事件及信访积案，实行校领导包案负责制度。

(三) 各单位主要负责人对于师生反映强烈的信访问题，要高度重视，认真研究解决，及时听取汇报，进行工作指导和督办，推动信访问题的解决和矛盾纠纷化解；

(四) 信访人所在单位应当认真做好信访人的思想转化和教育疏导工作。对于生活确有困难的信访人，信访人所在单位有责任及时了解情况，给予其必要的帮助，积极推动问题化解。

四、信访案件应急处理

(一) 重大群访案件现场处置。发生群体性信访，特别是发生人数较多、信访人情绪激动且不听劝阻、严重影响正常工作秩序的群体性上访事件时，采取以下措施：

1. 信访办负责牵头协调工作。接访后，应立即通知保卫部门派人到现场维护秩序，并通知承办单位及信访人所在单

位负责人到场，对上访人群进行解释、疏导、劝解。

2. 保卫部门负责安全保卫以及与公安部门的沟通协调工作。接到通知 5 分钟内，应采取措施，控制现场秩序，将相关人员疏导到指定的接待场所；

3. 承办单位接到信访办通知后，负责人应在 10 分钟内到达现场（跨校区应立即动身，尽快到达），解答问题，解释政策，缓和上访人群情绪。

4. 信访人所在单位负责人应在 10 分钟内到达现场（跨校区应立即动身，尽快到达），协助做好疏导安抚工作。

（二）重点信访案件处置。对于群访案件和疑难积案，实行承办单位主管校领导负责制。

1. 由承办单位主管校领导牵头负责，成立专项工作组，由相关职能部门负责人、具体工作人员、信访人所在单位负责人和法律顾问等有关人员组成，必要时可邀请信访人代表参加。对于情况复杂、涉及不同校领导分工和多个部门业务范围的信访问题，由学校主要领导指定一位校领导包案负责。

2. 专项工作组按照信访工作原则，全面负责该信访案件的调研和协调处理工作。工作组在全面掌握情况、充分调查研究的基础上，提出切实可行的解决方案，及时妥善处理。涉及学校重大政策调整的，工作组可提出建议方案报学校相关决策会议讨论通过后予以施行。办理结束后，由承办单位将最终办理结果报告校长办公会或党委常委会。

五、信访工作责任追究

(一) 将信访工作纳入二级单位及负责人的考核。

(二) 对违反本办法，有下列情形之一的，按照相关规定给予相关单位和责任人通报批评，诫勉谈话，直至党纪政纪处分：

1. 对信访事项不认真研究处理，推诿、敷衍、拖延的；

2. 因措施不力、处理不当或不能按规定时间处理答复而引起信访人多次重复上访、集体上访、甚至越级上访，给学校造成不良后果的；

3. 对重大信访苗头问题协调、疏导或调查处理不及时、不认真，造成不良影响和后果的；

4. 对上级交办的案件、主要信访件，无故不按时办结上报或不说明未按时办结上报原因而造成严重影响和后果的；

5. 其他违反本办法行为造成严重不良后果的。

六、其他

(一) 信访事项的办理参照《中华人民共和国信访条例》和长江大学信访工作流程（详见附件）执行。

(二) 学校通过整合相关资源，逐步充实信访工作人员，设置功能较为完备的信访接待室，每年预算信访工作专项经费，专款专用。

(三) 具有法人资格的校属二级单位的信访工作参照本办法执行。

(四) 本办法自公布之日起实行，由学校办公室负责解释。

长江大学信访工作流程

