

中共上海城建职业学院委员会文件

沪城建院委〔2017〕40号

关于印发学校信访工作条例（暂行）的通知

各二级学院（部）党总支、直属党支部，各附属单位党组织：

《上海城建职业学院信访工作条例（暂行）》经研究通过，现印发给你们，请遵照执行。

特此通知。

附件：上海城建职业学院信访工作条例（暂行）

中共上海城建职业学院委员会

2017年10月17日

附件

上海城建职业学院信访工作条例（暂行）

第一章 总 则

第一条 为了保障信访人合法权益，规范学校信访工作和信访行为，构建和谐健康向上的工作氛围，促进学校改革发展稳定，根据国家和上海市《信访条例》及教育部、市教委有关规定，结合我校实际情况，制定本条例。

第二条 本条例所称信访，是指本校师生员工，或与其有关的当事人或组织，采用书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，向学校反映情况，依法提出建议、意见或者诉求，并由学校相关部门按照规定进行处理的活动。

第三条 信访工作要坚持群众路线，坚持实事求是，以党和国家的方针、政策、法律法规和学校规章制度为准则，以客观事实为依据，做到“件件有着落、事事有结果”。

第二章 信访工作机制

第四条 学校信访工作实行“统一领导、归口管理、分工负责”。学校党委和行政统一领导学校信访工作，全校各部门和二级学院各负其责、各司其职、责权清晰，形成相互协调配合、统筹兼顾、齐抓共管的信访工作机制。

第五条 学校办公室是学校信访工作综合管理和协调部门，设置信访工作岗位，负责信访的接待和受理工作。

学校办公室设置电子邮箱、电话、传真和信访接待地点，受理信访事务。

学校设立校领导信箱、校领导接待日，疏通信访渠道，引导信访者有序来访。

第六条 各部门和二级学院在日常工作中应做好职能范围内的相关事务工作，热情接待前来办事的人员，不得推诿、敷衍、拖延。实行“首问责任制”，对不属于本部门职权范围的工作事项，应向来访办事的人员告知相关事务办理部门。

针对具体信访事项，各部门和二级学院应根据校领导指示，遵照学校办公室的工作安排，做好相关信访事项的办理工作。

第七条 对上级领导机关批转的重要来信和突发性群众集体来访，各部门和二级学院主要负责人要亲自处理。对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，要高度重视，一经发现立即向学校办公室通报情况，由学校办公室向分管校领导汇报，根据指示立即采取措施，确保校园稳定，同时按程序向上一级组织或有关部门报告。

第三章 信访人的权利和义务

第八条 信访人依法信访，其民主权益和合法权益受到法律保护，学校各级组织和个人不得对信访人进行压制和打击报复。

第九条 信访人享有以下权利：

（一）对学校各部门、二级学院和学校工作人员的工作提出

批评和建议。

（二）对学校各部门、二级学院和学校工作人员的违法失职行为提出申诉、控告和检举。

（三）就自身合法权益受到侵害提出控告和申诉。

（四）对本人通过正常途径反映的问题，要求有关部门予以解决或作出答复。

（五）其他依法可以提出的信访事项。

第十条 信访人应履行以下义务：

（一）遵守宪法、法律、法规及学校的各项规章制度。

（二）如实反映情况，并提供相关材料，不得捏造或者歪曲事实，不得进行诬告陷害。

（三）遵守接待场所秩序，不得影响和干扰接待部门正常的工作秩序，遵守社会公德，爱护公共财产。

（四）遵守和服从符合法律、法规、规章、政策的处理决定。

第十一条 信访人可采用书信、电子邮件、传真、电话或走访等方式进行信访。

以书信、电子邮件和传真形式进行信访的，一般应将信访材料发至学校信访办公室。

以电话方式信访的，可致电学校信访办公室，并根据需要另行提供文字材料。

以走访形式信访的，一般应到学校指定的信访接待场所。走访学校领导的，一般应在校领导定期接待日到接待地点进行；如

有特殊情况的，应提前向学校办公室预约并说清信访事项的基本事实、意见和要求，由办公室安排时间接待来访。

采用多人走访形式提出共同的信访事项的，应当推选代表，代表人数一般不超过 5 人。

第十二条 对于依照法律法规规定不属于学校信访事项范围内的事项，由学校办公室向信访人作出说明。

第四章 信访处理

第十三条 受理信访时，应做好信访事项的登记和记录。登记应包括信访人姓名和人数、通信地址、联系方式，信访时间、地点，建议意见或投诉请求的事实、理由，提交的材料情况等内容。信访人提供的内容不完整或不清晰的，应当予以注明。

第十四条 对重要信访事项，信访受理人要立即向分管校领导汇报，根据领导的指示交相关部门或人员办理。

对属于各部门和二级学院职能范围内的一般性问题，信访受理人应及时转交相关部门解决，并同时向分管校领导汇报。

对涉及两个或更多部门的信访事项，学校办公室应进行协调，由与信访事项关联度最高的部门牵头处理，其他部门参与。对办理部门有分歧或争议的，由学校办公室提请分管校领导批示决定牵头处理部门。

第十五条 信访办理部门要认真处理好信访事项。

信访事项一般应在 7 个工作日内办结，并将书面处理结果报

学校办公室。遇情况特殊不能在此期间完成的，可适当延长，但应在逾期之前由部门负责人告知学校办公室，约定延长期限，并告知信访人。

对上级信访部门转批学校负责处理的信访事项，应在受理信访事项之日起 60 天内办结。因情况复杂在规定时限内不能报告办理结果的，经办理部门的负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 天，且应将延期原因告知信访人。法律、行政法规另有规定的，执行其规定。

第十六条 学校各部门和二级学院应对信访事项认真调查核实，并依照有关法律、法规、规章及学校的有关规定，分别作出以下处理，并书面答复信访人：

（一）请求事实清楚，符合法律、法规、规章或者学校有关规定的，予以支持，并督促有关部门或个人执行处理意见。

（二）请求事由合理但缺乏法律依据的，或在现有条件下暂时不能解决的，应向信访人说明情况，并积极做好疏导工作。

（三）请求缺乏事实根据或者不符合法律、法规、规章或者学校有关规定的，不予支持，并向信访人说明理由。

对党组织、党员和监察对象违反党纪政纪行为的检举控告，由纪检监察室受理。

第十七条 各种形式的信访事项及处理结果应分类保存，一般保存二至五年。重要的信访件要立卷归档，为处理问题、复查案件提供必要的凭证和资料。

第四章 信访工作责任制

第十八条 党委书记、校长信访工作责任

- (一)传达贯彻上级关于信访工作的方针、政策和工作部署。
- (二)组织讨论和决定重要信访事项。
- (三)亲自批阅重要的信访来信，接待教职工来访。
- (四)抓好学校领导班子成员信访工作责任制的落实。

第十九条 分管信访工作校领导信访工作责任

- (一)抓好上级有关信访工作批示和要求的落实，负责抓好全校的信访工作。
- (二)检查指导矛盾排查和处理工作。
- (三)对重要信访工作进行批示和检查指导。
- (四)协调解决信访工作中遇到的重要问题。
- (五)抓好信访部门人员的思想和业务建设。

第二十条 其他校领导信访工作的责任

- (一)检查指导分管部门的信访工作。
- (二)组织排查和处理分管部门存在的信访热点和难点问题。
- (三)对职权范围内解决不了的信访问题，及时向主要校领导请示汇报。

第二十一条 各部门和二级学院主要负责人信访工作的责任

- (一)贯彻信访工作制度和规范，建立健全本部门信访工作责任制。各部门和二级学院正职（主持工作）负责人是本部门信访工作第一责任人，对本部门信访工作负总责，重要信访事项应

亲自推动解决。

（二）认真做好教职员工的思想工作，坚持及时解决与疏导，及时、公正地解决群众反映的问题，做到为群众办实事，维护群众的合法权益。

（三）认真做好本部门信访工作，对发现的突发性群众集体信访苗头，要及时制止并加强疏导、妥善处理，主动化解矛盾，防止事态扩大，努力把问题解决在基层，减少群众越级信访的发生。

（四）负责处理职权范围内的信访问题和办理上级信访部门交办的信访案件。

第二十二条 学校办公室是学校信访工作综合管理和协调部门，在信访工作中履行下列职责：

（一）受理来信接待来访，维护信访人的合法权益。

（二）负责每周校领导接待日的相关安排事宜。

（三）负责督促、检查各部门和二级学院信访事项的处理，并及时向分管校领导汇报，向信访人反馈。

（四）根据校领导的指示，协调解决有关综合性信访问题。

（五）负责重要信访件的管理、归档工作。

（六）研究、分析信访情况，开展调查研究，及时向学校领导提出完善政策和改进工作的建议。

（七）承办上级领导机关交办的信访事项。

第五章 信访工作纪律

第二十三条 学校各部门和二级学院对重大、紧急信访事项

和信访信息不得瞒报、谎报、缓报。

第二十四条 学校各部门和二级学院工作人员办理信访事项时，必须恪尽职守、秉公办事，查明事实、分清责任，宣传法制、教育疏导，及时妥善处理，不得推诿、敷衍、拖延。

第二十五条 信访事项的处理涉及法律问题的，应请学校法律顾问提出法律意见，根据法律意见处理信访事项，保证信访事项处理的合法性。

第二十六条 办理信访事项的工作人员，与信访事项或者信访人有直接利害关系的，应当回避。

第二十七条 有以下情形的，对直接责任人予以通报批评、进行诫勉谈话或给予党纪和政纪处分：

（一）在办理信访事项过程中，推诿、敷衍、拖延、弄虚作假，侵害信访人合法权益的。

（二）对学校领导批示的信访事项和上级部门交办的信访事项，拒不查办或久拖不决的。

（三）擅自将检举、揭发、申诉材料及有关情况透露或者转送给被检举、揭发、控告的人员和单位。

（四）打击报复信访人的。

（五）因决策失误或者工作失职，导致发生恶性信访事件或重大群体性事件的。

第二十八条 信访工作人员违反国家有关信访法律、行政法规和本条例，造成严重后果，构成犯罪的，移交司法机关处理。

第二十九条 信访人违反国家法律、法规和本条例，学校工作人员应当对信访人进行劝阻、批评或者教育。经劝阻、批评和教育无效的，送交公安机关处理。

第六章 附 则

第三十条 本条例由学校党委会审议通过，自发布之日起施行。

第三十一条 本条例由学校办公室负责解释。

抄送：中共上海市建筑工程学校委员会。

上海城建职业学院办公室

2017年10月17日印发
