

厦门大学信访工作规定

第一章 总则

第一条 为保持学校各级党政部门和领导与师生员工的密切联系，保证信访渠道畅通，保护信访人的合法权益，维护学校稳定，促进教学科研及其他各项工作的顺利进行，依据国务院《信访条例》，结合学校工作实际，制定本规定。

第二条 本规定所称信访，是指公民、法人或者其他组织采用书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，向学校有关单位反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，按照规定和职权范围需要由学校有关部门处理的活动。

第三条 信访工作应建立统一领导、部门协调，统筹兼顾、标本兼治，各负其责、齐抓共管的工作格局，通过联席会议、建立排查调处机制、建立信访督查工作制度等方式，有效地开展工作。

第四条 学校及各单位主要领导和工作人员要高度重视信访工作，畅通信访渠道，为信访人提供便利条件；认真处理来信，接待来访，听取师生员工的意见、建议和要求，及时化解矛盾和纠纷，不断提高管理能力和服务水平。

第二章 信访工作机构及职责

第五条 学校信访工作在校党委的领导下，坚持按照“分级负责、归口管理”的原则处理信访事项，由一名校领导分管信访工作，学校办公室主管信访工作，并设立信访办公室具体负责日常信访工作。

第六条 学校信访办公室设主任一名，由学校办公室主任或副主任兼任，并配备专职工作人员处理信访有关事宜。信访办公室履行下列职责：

(一) 承办上级单位和学校领导交办的信访事项，协调处理涉及多个部门之间的信访问题以及应由学校信访办公室直接受理的信访事项。

(二) 负责向学校有关单位交办、转送信访人提出的信访事项，并督促、协调、检查信访事项的落实情况和信访工作情况。

(三) 及时研究、分析群众信访中带有倾向性、苗头性、政策性的问题，对重大信访事项进行调查研究，并提出建议和處理意見，报告校领导和有关部门。

(四) 及时、妥善地处理突发事件和集体上访事件，并采取措施，有效地劝阻和疏导上访人员。

(五) 主持全校信访工作联席会议，统筹协调全校信访工作。

(六) 每学期对信访工作进行总结，并报告学校主管领导和上级有关部门。

(七) 根据学校领导和上级部门要求，定期上报全校信访统计数据和其他工作材料。

(八) 认真做好信访材料的档案管理工作。

第七条 学校各单位应指定一位负责人分管本单位的信访工作。具体职责是：

(一) 负责本单位信访工作，建立必要的信访工作制度，保证本单位信访工作顺利进行。

(二) 承办上级交办的信访事项并报告处理结果。

(三) 阅批信访件，接待来访，处理一般信访事项。

(四) 对重要信访事项或重要信访信息及时上报学校相关职能部门或学校信访办公室，必要时可直接报校领导。

(五) 协助相关部门对信访事项进行调查。

(六) 做好信访的答复及相应的教育疏导工作。

第八条 学校各单位应确定一名兼职信访工作人员处理信访事项，以确保来信来访得到及时、妥善的处理。其主要职责是：

(一) 处理日常信访工作，受理信访件，接听记录信访电话，接待信访人。

(二) 根据上级领导或本单位信访负责人的批示处理信访事项。

(三) 收集、记录、整理并妥善保管信访材料，按规定和要求上报重要信访信息、信访统计数据。

第九条 学校成立信访协调小组。协调小组成员由学校信访办公室、法律事务办公室、人事处、学生处、监察审计处、保卫处、资产与后勤事务管理处、工会等部门负责人组成。信访协调小组成员每学期召开一次会议，对信访情况进行分析，研究信访处理中的问题，遇有重大、复杂、疑难的信访事项可随时召开会议进行研讨。

第三章 信访渠道及信访事项的提出

第十条 学校信访办公室、各职能部门、各学院应通过校园网或本单位网站、校务公开栏或院务公开栏等方式公布本单位信访通信地址、电子信箱、投诉电话、信访接待的时间及地点等相关信息，为信访人提供方便。

第十一条 学校的集体办公时间（原则上为单周的星期二下午，以学校会议表为准）为学校领导、职能部门负责人的信访接待日。

第十二条 信访人提出信访事项，可采用书信、电子邮件、传真等书面形式；提出投诉请求的，应当载明信访人的姓名（名称）、联系方式、请求、事实、理由。

信访人如采取口头或电话形式提出投诉请求，信访接待人应当记录信访人的姓名（名称）、联系方式、请求、事实和理由。

多数人反映共同意愿和要求的，应当采取书信等方式提出；需要采用走访形式的，应当推选代表提出，代表人数不得超过5人。

第十三条 信访人提出信访事项，应当客观真实，并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。

第十四条 信访人在信访过程中应当遵守法律、法规和学校的有关规章制度。不得损害国家、社会、学校、集体的利益和他人的合法权利，自觉维护学校正常工作秩序和公共秩序，不得侮辱、威胁、殴打信访工作人员。

第四章 信访事项的受理、办理和督办

第十五条 信访工作人员收到信访事项后，应登记编号，及时送交本单位信访工作负责人阅示。单位信访工作负责人根据信访事项的内容、本单位的职责分别按以下方式处理：

（一）信访事项或处理权限属于本单位的应由本单位信访负责人提出处理意见。单位信访负责人无法处理的应报本单位党政主要负责人，集体讨论决定处理意见。

（二）信访事项涉及下属单位或其工作人员的，可以送交有权处理的部门办理，并要求其在指定办理期限内反馈结果，提交办结报告。

（三）如信访事项处理权限不属本级或本单位的，经分管领导批准、登记后转送上一级信访部门，或告知信访人向有处理权限的单位或部门提出。

第十六条 信访事项涉及两个或者两个以上单位或部门的，应由相关单位或部门协商处理。因职责不清、受理有争议的，报学校信访办公室协调解决。

第十七条 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提供进一步的书面材料。

第十八条 信访事项应当自受理之日起 60 日内办理完毕。情况复杂的，应报有关领导批准后，适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日。延期办理的应告知信访人延期的理由。

第十九条 信访事项办理后，应将处理意见书面或口头答复信访人。口头答复信访人处理意见的，应将答复意见记录在案。信访人姓名（名称）、联系方式不清的可不必答复。

第二十条 信访人对处理决定不服的，可以自收到答复 30 日内向学校信访办公室书面提出复查请求，学校信访办公室应在 30 日内提出复查意见，并书面答复信访人。如需提交学校相关委员会（领导小组）研究决定的，相关职能部门或学校信访办公室应在相关委员会（领导小组）做出决定后尽快书面答复信访人。

信访人如对复查意见不服，可以向上一级信访机构提出复核请求。

信访人如仍然以同一事实和理由向校内信访机构提出投诉请求的，各信访单位可以不再受理，但相关单位（包括信访人所在单位）要认真做好信访人的教育疏导工作。如信

访人复查请求的事项涉及重大问题、政策性问题，受理单位应书面报告分管校领导及学校信访办公室。

第二十一条 各单位工作人员办理信访事项，应当恪尽职守、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。对信访人的合理要求，能够解决的要及时给予解决；一时不能解决的要讲清道理，耐心说明；对于不合理的要求应做好说服教育和思想疏导工作。对于可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，应立即报告主管领导和上级信访部门。同时应在职权范围内及时采取措施，防止事态的扩大。

第二十二条 学校信访办公室发现各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。

收到改进建议的单位应当在 10 日内书面反馈情况；未采纳改进建议的，应当说明理由。

第五章 信访工作纪律

第二十三条 任何单位和个人不得打击报复信访人，不得隐匿、篡改或扣押信访材料。

第二十四条 信访工作人员不得将信访人的检举、揭发材料及有关情况向外泄漏或者传给被检举、揭发的人员或单位。

第二十五条 各单位要严格执行信访事项处理时限的规定，对信访事项不得推诿、敷衍、拖延；对可能造成不良社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，要及时上报，不得隐瞒、谎报、缓报。

第二十六条 各单位工作人员与信访事项或信访人有直接利害关系的，应当回避。

第二十七条 保守信访工作秘密，加强对信访资料、信息的管理，防止信访资料、信息的遗失，不得私自复印、保存、销毁信访材料。

第二十八条 信访工作中因失职、渎职、侵害信访人合法权益导致严重后果的，学校将依法追究有关责任人的法律责任。

第六章 附则

第二十九条 本规定由学校信访办公室负责解释。

第三十条 本规定自发布之日起施行。