

西北工业大学文件

校办字〔2016〕172号

关于印发《西北工业大学信访工作 管理办法》的通知

行政各处级单位：

为规范学校信访管理工作，保护信访人的合法权益，维护学校信访秩序和改革发展稳定大局，根据有关法律法规和上级文件精神，结合学校实际，制定了《西北工业大学信访工作管理办法》，现予以印发，请遵照执行。

特此通知。



西北工业大学信访工作管理办法

第一章 总 则

第一条 为了保持与广大师生员工的密切联系，保护信访人的合法权益，及时化解矛盾，维护学校信访秩序和改革发展稳定大局，根据《信访条例》以及国家信访局、工业和信息化部、陕西省有关规定，结合学校实际，制定本办法。

第二条 本办法所称信访，是指本校师生员工、社会各界人士或其他组织采取书信、电子邮件、传真、电话、走访、翱翔门户留言、书记校长信箱来信等形式，向学校各级组织反映情况，提出建议、意见或投诉请求，依法应由学校各级组织处理的活动。

第三条 学校信访工作坚持“谁主管、谁负责，分级负责、归口办理”，依法、及时解决问题与疏导教育相结合的原则，综合运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、调解、疏导等办法，解决好师生员工和信访人的合理合法诉求。

第四条 学校信访工作实行首办负责制，严格责任追究，各单位主要负责人为本单位信访工作第一责任人，并明确具体负责人和具体接待人。

第五条 本办法适用于学校党政各部门、各学院等二级单位。

第二章 信访工作机构及职责

第六条 学校实行信访联席会议制度。信访联席会议由负责信访工作的校领导任召集人，成员由学校办公室、党委组织部、纪委办公室（监察处）、工会、人事处、离退休工作处、法律事务办公室负责人组成，议题相关部门（单位）负责人列席。重要问题可协调相关校领导参加，必要时可邀请有关第三方列席。

第七条 信访联席会议主要职责：

- （一）学习传达上级部门有关信访工作的方针政策。
- （二）制定学校信访工作的相关制度。
- （三）梳理、分析、研判和总结学校信访工作。
- （四）集中研究信访工作中的疑难、复杂问题。
- （五）研究决定信访工作奖惩事项。

第八条 学校办公室工作职责：

（一）承担信访联席会议秘书单位工作，贯彻执行上级有关信访工作的方针政策，负责修订完善学校信访相关规章制度，负责组织协调信访联席会议并督办落实会议决策事项。

（二）负责上级部门交办和学校办公室接待信访事项的受理、转办和督查督办。

（三）负责协调相关部门（单位）及时处置突发事件和集体上访事件。

（四）负责组织协调校领导接待日活动和书记校长信息、翱翔门户留言板的日常管理工作。

(五)负责信访相关信息报送、工作通报编印和材料归档等工作，并协助相关部门建立校园网络信访系统，畅通信访渠道。

第九条 各部门(单位)信访工作职责:

(一)贯彻执行上级部门和学校有关信访工作规定和要求，做好信访条例、法规、办法的宣讲工作。

(二)负责本部门(单位)业务范围内学校信访事项的办理工作。

(三)负责及时向学校报送重大、紧急或突发信访事项和信访信息。

(四)负责建立信访事项预警和决策风险评估机制，加强风险研判和源头治理，做好矛盾纠纷排查化解工作。

(五)对于涉法涉诉问题，由办理单位负责会同法律事务办公室引导信访人通过法律途径寻求解决。

第十条 各部门(单位)应当自觉增强为师生员工服务的意识，高度重视初信初访，及时就地妥善处理信访事项，防止因受理不及时、办理不到位导致信转访或走访上行。

第十一条 各部门(单位)主要负责人对于群众反映强烈的信访事项，要高度重视，及时听取汇报，并进行工作指导和督办，推动信访事项的解决和矛盾纠纷化解。

第十二条 信访工作人员应当热情接待来访人员，认真做好记录，并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者转送给被检举、揭发的人员或单

位；不得丢失、隐匿和擅自销毁信访材料；不得泄漏信访秘密；信访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。

第十三条 信访人所在部门（单位）应当根据实际情况，协助信访事项办理部门（单位）做好相关政策的宣传解读工作，积极推动问题解决和矛盾化解。

第三章 信访事项的提出

第十四条 信访人可向学校有关部门（单位）提出下列信访事项：

（一）对学校发展建设及其他各项工作的建议意见。

（二）对学校各部门（单位）及其工作人员的建议意见。

（三）对学校各部门（单位）的领导或工作人员违法违纪及失职行为的举报。

（四）对学校及各部门（单位）或师生员工侵害自己合法权益，且属在学校职责范围内可以解决的事项。

（五）应由学校相关部门（单位）受理的其他信访事项。

第十五条 信访人应当提供详实的姓名、身份、身份证号码、家庭住址、联系方式等信息。配合信访工作人员填写《西北工业大学信访接待信息登记表》（附件1）。

第十六条 信访人应当在法律和政策允许的范围内进行正

当的信访活动，如实反映情况，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。

第十七条 多人反映同一建议意见和诉求的，一般应当采取书信、电话、传真、电子邮件等形式提出。需要采取走访形式的，应当推选代表，代表人数不得超过3人。

第十八条 对依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的投诉请求，信访人应当依照有关法律、行政法规规定的程序向有关机关提出。

第四章 信访事项的受理

第十九条 学校各部门（单位）在收到信访事项后，应予以登记，并区分情况进行处理。

（一）属本部门（单位）职责范围的信访事项，能够当场答复是否受理的，应当当场答复；不能当场答复的，应自收到信访事项之日起11个工作日内告知信访人。

（二）不属于本部门（单位）职责范围的信访事项，应自收到信访事项之日起11个工作日内告知信访人不予受理理由，并告知信访人向有关部门（单位）提出。

（三）由学校办公室转办且不属于本部门（单位）职责范围的信访事项，应提出转办或退办建议，退回学校办公室，3个工作日内未提出反馈意见的，视为同意受理。

第二十条 下列信访事项不予受理：

（一）有权处理的行政机关已经复核结案的。

（二）不属于学校职责权限范围内的。

（三）信访事项已经受理，信访人在办理期限内向受理部门（单位）或其他部门（单位）重复提出同一信访请求的。

（四）信访人对处理意见不服，但未在规定期限内提出复查请求的。

（五）信访事项已经过处理、复查、复核程序，信访人对复核意见不服，仍然以同一事实和理由提出信访请求的。

（六）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。

（七）信访人患有危、重、传染疾病、精神病史且未治疗康复的。

第二十一条 如有下列行为之一的，信访接待部门（单位）在进行劝阻无效后，应及时报学校保卫处以及公安机关处理，必要时向上一级部门报告。

（一）不按规定到指定场所上访，妨害校园安全，严重影响正常工作秩序的。

（二）反映的问题已按国家有关政策、法规做出处理，仍提出无理要求，长期到学校相关部门（单位）纠缠闹访，妨碍正常工作秩序的。

（三）围堵、冲击办公场所，损坏接待场所公共财物，或拦

截、纠缠、威胁、侮辱、殴打学校有关工作人员的。

（四）在来访人员中串联闹事或煽动、胁迫、诱使、幕后操纵他人信访的。

（五）携带危险品、爆炸品以及各种管制器械到接待场所或办公场所，或扬言爆炸、杀人、自杀，企图制造事端的。

（六）有其他违法行为的。

第五章 信访事项的办理

第二十二条 各部门（单位）办理信访事项，应当恪尽职守、秉公办事，查明事实、分清责任，依法、及时、妥善处理，不得推诿、敷衍、拖延。

（一）对反映问题合理，事实清楚，法律法规和政策有明确规定且属本部门（单位）业务范围的信访事项，应迅速办理，并由负责人签署意见后及时答复信访人。

（二）对诉求合理、但没有政策规定的，要做好政策调研，抓紧出台或完善政策，在解决合理诉求的同时，要做好耐心细致的教育疏导工作。

（三）对诉求不合理的，要做好教育疏导工作。对坚持无理诉求、缠访闹访、且涉嫌违法的，交由司法机关依法处理。

（四）对涉及多部门（单位）的信访事项，办理部门（单位）应及时组织协调相关部门共同研究处理；也可填写《西北工业大

学信访事项协调申请表》(附件 2) 提请学校办公室组织协调相关部门(单位)参与会商,共同研究制定解决方案;对联合会商难以解决的疑难复杂信访问题,由学校办公室提请学校信访联席会议研究解决。

(五)对于匿名信访事项,根据所反映的问题进行职责归属分类,酌情处理,信访处理结果不提供正式答复。

第二十三条 由上级机关批转、经校领导批示、各部门(单位)报送以及直接反映至学校办公室的信访事项,学校办公室根据信访事项实际情况,在 2 个工作日内填写《西北工业大学信访事项转办单》(附件 3,以下简称《转办单》),转办理部门(单位)处理。

第二十四条 学校办公室转办的信访事项,办理部门(单位)在收到《转办单》后,应登记、编号,并根据紧急程度,“特急”的事项应在 5 个工作日内反馈处理结果,“急”的事项应在 10 个工作日内反馈处理结果,“一般”的事项应在 30 个工作日内反馈处理结果,报学校办公室审核同意后答复信访人。

第二十五条 信访事项应当自受理之日起 44 个工作日内办结并答复信访人。情况复杂的,办理部门(单位)报分管校领导批准后,可适当延长办理期限,但延长期限不得超过 22 个工作日,且须在批准延期后告知信访人延期理由,经学校办公室转办的信访事项,需同时向学校办公室说明情况。

第二十六条 信访人对学校做出的信访事项答复结果不服

的，可自收到答复之日起 22 个工作日内提请学校办公室进行复查。学校办公室应当自收到复查请求之日起 22 个工作日内提出复查意见，并予以答复。

第二十七条 信访人对复查意见不服的，可根据国家有关规定向学校上级行政机关请求复核。

第二十八条 信访事项办理过程中，办理部门（单位）与信访人所在部门（单位）要及时主动约见信访人，解释上级部门及学校相关政策规定，通报拟采用的解决途径和措施以及办理情况。

第二十九条 对于在信访过程中提出约见校领导要求的，由办理部门（单位）或学校办公室根据实际情况报相关校领导，经校领导同意后安排约见。对属于不予受理范围或不予安排约见的信访事项，应对信访人做好解释疏导工作。

第六章 信访事项督查督办

第三十条 有下列情形之一的，学校办公室依照《信访条例》和国家信访局有关规定督查督办。

（一）无正当理由未按规定办理期限办结信访事项的。

（二）办理信访事项推诿、敷衍的。

（三）未按规定反馈信访事项办理结果，或未按规定程序办理信访事项的。

(四)对校领导或学校信访联席会议相关处理意见执行不力的。

(五)由上级部门转办且明确要求限期办结的。

(六)其他需要督查督办的信访事项。

第三十一条 督查督办时严格按照程序办理,情况严重的需会同纪委办公室(监察处)、党委组织部等部门共同督办。

第三十二条 对因工作不力引发群众重复来访、越级走访的,学校予以通报批评;情节严重或造成严重后果的,学校将视情况严肃追究相关部门(单位)及工作人员责任。

第七章 附 则

第三十三条 本办法由学校办公室负责解释。

第三十四条 本办法自颁布之日起执行。法律、法规中另有规定的按其规定执行。

- 附件:
1. 西北工业大学信访接待信息登记表
 2. 西北工业大学信访事项协调申请表
 3. 西北工业大学信访事项转办单
 4. 西北工业大学建言献策和信访指南

附件 1

西北工业大学信访接待信息登记表

编号	XF20XX <u>0</u> <u>0</u> <u>0</u> <u>X</u>	日期	
信访人员姓名		性别	
信访事件来源	<input type="checkbox"/> 来访 <input type="checkbox"/> 来电 <input type="checkbox"/> 来信 <input type="checkbox"/> 电子邮件 <input type="checkbox"/> 书记校长信箱 <input type="checkbox"/> 上级部门交办		
身份	<input type="checkbox"/> 学生 <input type="checkbox"/> 在职教工 <input type="checkbox"/> 离退休教职工 <input type="checkbox"/> 学生家长 <input type="checkbox"/> 社会人士		
身份证号		民族	
联系电话		电子邮箱	
家庭住址		关键词	
信访事项 简述及诉求			
补录时间 及内容			

附件 2

西北工业大学信访事项协调申请表

办理单位		接访日期	
紧急程度	<input type="checkbox"/> 特急 <input type="checkbox"/> 急 <input type="checkbox"/> 一般		
摘要			
申请协调事项	负责人签字:		
审核意见	学校办公室意见: 负责人签字:		
	校领导批示: 签字:		

附件 3

西北工业大学信访事项转办单

编号	XF201_ _ _ _ _	日期	
紧急程度	<input type="checkbox"/> 特急 <input type="checkbox"/> 急 <input type="checkbox"/> 一般		
摘要			
拟办意见	学校办公室拟转办意见 <div style="text-align: right;">签字:</div>		
	校领导批示: <div style="text-align: right;">签字:</div>		
办理结果	<div style="text-align: right;">负责人签字:</div>		
审核意见	<input type="checkbox"/> 办理结果审核通过，可进行答复。 <input type="checkbox"/> 办理结果审核不通过，转入督办。 处理意见: <div style="text-align: right;">签字:</div>		

信访事项转办单填写说明

1. 信访接待工作人员应如实填写来访日期，并根据来访人员的表述，填写摘要，拟定紧急程度。对于“特急”的事项，相关单位应在5个工作日内反馈处理结果；对于“急”的事项，相关单位应在10个工作日内反馈处理结果；对于“一般”的事项，相关单位应在30个工作日内反馈处理结果。

2. 学校办公室根据信访事项内容，拟定如下转办意见：

(1) 对于重要信访事项，可直接请校领导阅示；

(2) 对于直接反映至学校办公室的信访事项，直接转相关单位办理；

(3) 对于经相关单位协调处理，仍未能解决或信访人对处理结果不满意的信访事项，可请分管校领导阅示；

(4) 对于要求约见校领导的信访事项，根据(2)、(3)情况，结合校领导接待日的有关规定，经请示相关校领导后安排接待，相关单位配合；

3. 各单位认真填写信访事项办理结果，一般应另附报告材料，报告应包含开展的工作、处理的依据、处理的结果或建议等基本内容。

4. 审核意见由学校办公室征求相关校领导意见后填写，对于较为特殊的信访事项，需填写具体处理意见。

（各单位应妥善保管本转办单，完成信访事项处理后，与办理报告等材料一并返还学校办公室督办科，联系电话：88493360。）

附件 4

西北工业大学建言献策和信访指南

1. 翱翔门户留言板

说明：翱翔门户留言板是学校与师生沟通交流、舆论监督的开放式网络平台，留言实行实名制，师生员工需按照《翱翔门户留言板管理规范》有关要求进行留言，各单位按照本单位职责和管理服务范围对于师生员工的留言进行回复。学校办公室负责留言板的管理工作，信息中心负责提供技术支持。

2. 学校主页书记校长信箱

说明：为拓宽学校领导联系基层渠道，学校主页分别设立了书记和校长电子信箱，来信实行实名制，但不对外公开来信人的相关信息和来信内容。来信所反映的重要事项书记、校长会直接做出批示，责成有关校领导或职能部门办理并回复；一般事项由学校办公室负责协调有关部门办理并回复。

3. 电子邮箱：jyxc@nwpu.edu.cn

说明：学校设立建言献策电子邮箱，全校师生员工、校友、学生家长 and 关心支持学校的社会各界人士均可对学校改革发展建设建言献策，电子邮箱由学校办公室负责管理。

4. 建言献策和信访实体信箱

说明：建言献策和信访实体信箱设在角楼（电子屏旁）、南苑教职工活动中心和西苑离退休教职工活动中心门口，由学校办

公室负责管理。

5. 信访接待室：学校办公楼 A119

说明：学校办公室设立信访接待室，由信访接待工作人员接待来访人员，来访人需携带相关身份证明材料和诉求文字材料。

6. 信访、举报及投诉相关电话

学校办：88460293

组织部：88491644

纪委办：88493708

离退休处：88495442

人事处：88460219

7. 校领导接待群众来访

说明：校领导接待群众来访分为固定接待日接访和约访，学校办公室于每学期初在翱翔门户公布校领导接待群众来访安排表。固定接待日每周一次，分别在友谊校区、长安校区；约访不指定日期，需提前来电或来访预约（预约电话：88460293，地点：学校办公楼 A119），并提供拟约访领导和具体事项材料，由学校办公室负责协调相关领导接待。

8. 三航四方 BBS 论坛

说明：三航四方 BBS 论坛设校园投诉台等多个栏目，该论坛实行非实名制，由党委宣传部负责管理。

抄送：党委各委、部、办、工会、团委。

西北工业大学学校办公室

2016 年 5 月 5 日印发
