

中共汕头职业技术学院委员会办公室文件

汕职院党办〔2024〕50号



党委办公室 学院办公室 关于印发《汕头职业技术学院信访工作 实施办法》的通知

各处（室）、院（部）、中心（馆）：

《汕头职业技术学院信访工作实施办法》已经学校党委会议、院长办公会会议通过，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

党委办公室 学院办公室

2024年9月13日

汕头职业技术学院信访工作实施办法

第一章 总则

第一条 为了坚持和加强学校党委对信访工作的全面领导，做好新时代信访工作，保持党同人民群众的密切联系，保护信访人的合法权益，维护信访秩序，根据中共中央、国务院《信访工作条例》，结合学校实际，制定本办法。

第二条 本办法所称信访是指公民、法人或者其他组织采用信息网络、书信、电话、传真、走访等形式，向学校反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，依法由学校处理的活动。

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。

第三条 信访工作坚持以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，牢记为民解难、为党分忧的政治责任，坚守人民情怀，坚持底线思维、法治思维，服务党和国家工作大局，维护群众合法权益，化解信访突出问题，促进社会和谐稳定。

第四条 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，依法维护群众权益、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。

第五条 学校党委对信访工作实行全面领导，构建党委统一领导、校长负责、信访工作机构推动、责任部门落实，各方齐抓共管的信访工作格局。

第六条 学校党委研究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，统筹构建信访工作责任体系，支持和督促下级党组织做好信访工作。学校党委定期听取信访工作汇报，分析形势，部署任务，研究重大事项，解决突出问题。

第二章 信访工作机构和职责

第七条 学院办公室具体负责协调学校的信访工作，配备工作人员，履行以下工作职责：

- （一）代表学校受理信访事项；
- （二）承办上级机关和领导交办的信访事项；

(三) 向学校各部门交办、转办信访事项，并协调、督促信访事项的落实；

(四) 对学校各部门处理的信访事项，信访人不认可信访事项处理意见的，引导其向上级机关、单位提出复查；

(五) 综合反映信访信息，及时上报重要信访信息，分析研判学校信访形势，为学校党委行政提供决策参考；

(六) 提出改进工作、完善政策和追究责任的建议。

第八条 学校各部门应建立健全信访工作责任制，确立信访工作人员，各部门党政主要领导是本部门信访工作的第一责任人，对信访工作负总责。

第九条 学校各部门具体负责本部门信访工作。其职责是：

(一) 贯彻执行学校有关信访工作规定，负责做好本部门信访工作，为学校改革、发展和稳定大局服务；

(二) 承办学校交办的以及师生员工提出的本部门职责范围内的信访事项；

(三) 及时提交学校转办的信访事项的办理意见；

(四) 健全矛盾纠纷源头预防和化解机制，排查师生反映强烈的信访问题并落实化解责任，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。

第三章 信访人的权利和义务

第十条 信访人在信访活动中享有下列权利：

(一) 了解信访工作制度和信访事项的办理流程；

(二) 要求信访接待部门提供与其提出的信访事项有关

的咨询；

（三）对于信访事项有直接利害关系的信访工作人员提出回避申请；

（四）向办理部门查询本人信访事项的受理、办理情况并要求答复；

（五）要求对个人信息和隐私、商业秘密予以保密；

（六）依法提出复查、复核申请；

（七）法律、法规规定的其他权利。

第十一条 信访人在信访活动中应当依法履行下列义务：

（一）遵守社会公共秩序，不得损害国家利益、社会公共利益和他人的合法权利；

（二）提出的信访事项客观真实，不得歪曲、捏造事实诬告、陷害他人；

（三）依照法律、法规及本办法规定的方式和程序进行信访活动；

（四）法律、法规规定的其他义务。

第四章 信访事项的提出和受理

第十二条 信访人可以依照法律、法规规定的方式和程序向学校提出下列信访事项：

（一）对学校规章制度和学校工作人员的建议意见；

（二）对学校工作人员违反法律法规、规章制度，党组织、党员违反党规、党纪行为的检举控告；

（三）属于学校职权范围但不属于诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的诉求。

第十三条 多人采用走访形式提出共同的信访事项的，应当推选代表，代表人数不得超过5人。

第十四条 学院办公室收到信访人提出的信访事项，应当予以登记，区分情况在15日内按照下列方式处理并以书面方式或者信访人提供的其他联系方式告知信访人：

（一）属于学校职权范围的信访事项，应当予以受理；

（二）对不属于学校职权范围而依法应当由其他有关机关处理的信访事项，告知信访人向有权处理的机关提出；法律、行政法规规定应当转送的，按规定转送有权处理的机关；

（三）属于诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的，不予受理，告知信访人依照有关法律、行政法规规定程序向有关机关提出。

第十五条 有以下情形之一的，不予受理：

（一）不属于学校职责范围的；

（二）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；

（三）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；

（四）无正当理由超过规定期限未申请复查(复核)的；

（五）已经上级复查复核机构审核认定办结的。

第五章 信访事项的处理

第十六条 属于学校职权范围受理的信访事项，学院办公室根据信访事项的性质和所涉职权范围按照以下方式处理：

（一）属于学院办公室职权范围内的信访事项，由学院办公室直接办理；

（二）属于纪检监察部门受理的检举控告类信访事项，应当按照管理权限转送有关纪检监察部门依规依纪依法处理；

（三）属于学校其他部门职权范围内的信访事项，由学院办公室转交相关部门办理。涉及两个或者两个以上部门的信访事项，由所涉及的部门共同办理，主办部门由学院办公室指定；

（四）上级部门转办或交办的信访事项，按照上述规定处理。

第十七条 学校各部门应秉公办事、实事求是、及时妥善处理信访事项。对信访人提出的信访事项，要做到“件件有着落，事事有回音”。已经调查核实的信访事项，应明确答复信访人：

（一）请求事实清楚，符合法律、法规、规章或者文件规定的，尽快办理；

（二）请求事由合理但缺乏法律、法规、规章或者文件依据的，应当对信访人做好解释工作；

（三）请求缺乏事实根据或者不符合法律、法规、规章或者文件规定的，不予支持。

学校各承办部门应先拟出书面答复意见报学院办公室，由学院办公室审核后予以答复。

第十八条 学校各部门办理信访事项，应当听取信访人

陈述事实和理由：必要时可以要求信访人、有关组织和人员说明情况；需要进一步核实有关情况的，可以向其他组织和人员调查，有关组织和人员应当配合。

第十九条 学校信访工作人员在接访和办理信访事项时，应严格遵守保密、回避、时限等工作纪律和制度。

信访工作人员的回避，由学院办公室主任决定；学院办公室主任的回避，由校长决定。

第二十条 信访事项应当自受理之日起 60 日内办结；情况复杂的，经校长批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并告知信访人延期理由。法律、行政法规和学校规章制度另有规定的，从其规定。

第二十一条 信访事项办结后，学院办公室应当将办理结果书面答复信访人，书面答复应当载明具体信访诉求、信访事项的事实认定情况、处理意见和依据以及不服处理意见的救济途径和期限。

第二十二条 信访人对信访事项处理意见不服，可以自收到书面答复之日起 30 日内请求原办理机关、单位的上一级机关、单位复查。收到复查请求的机关、单位应当自收到复查请求之日起 30 日内提出复查意见，并予以书面答复。

第六章 信访工作纪律与责任

第二十三条 信访工作人员应当根据职责和有关规定，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。

第二十四条 信访人依法进行的信访活动受法律保护，任何组织和个人不得干预和阻挠，不得限制或者变相限制信访人人身自由，不得打击报复信访人。

第二十五条 各部门接访的信访事项，属于本部门职责范围内，应按本规定处理；接访事项属于学校职责范围但不属于本部门职责范围的，应指引信访人向学院办公室提出信访。

对学校交办、转办的信访件未按要求办理或无特殊理由超时办理的视情节轻重对相关承办部门和责任人给予严肃处理。

第二十六条 对严重干扰影响正常办公工作秩序等行为的信访人，除进行批评教育外，必要时通知学校保卫处或公安机关处理。信访人及有关人员在信访活动中实施违纪违法行为的，学校根据有关党纪法规和制度规定追究相应责任。

第七章 附则

第二十七条 本办法由学院办公室负责解释。各部门可根据本办法，制定相应的工作细则。

第二十八条 本办法自公布之日起施行。

- 附件：1.汕头职业技术学院信访登记表
2.汕头职业技术学院信访事项处理单
3.汕头职业技术学院信访事项转交单

附件 1

汕头职业技术学院信访登记表

编号	时间	信访人	信访途径	联系方式	事项（简述）	承办部门	办结情况

备注：信访途径主要有：上级交办、领导交办、来信、来电、来函、来访等。

附件 2

汕头职业技术学院信访事项处理单

编号		来访时间	
信访人		联系方式	
信访事项			
受理意见	<input type="checkbox"/> 受理 <input type="checkbox"/> 不予受理 <input type="checkbox"/> 不再予以受理		
处理意见			
审批意见			
送达时间		送达方式	
经办人		办结时间	

*送达方式：电话告知、书面告知、邮件告知等。

附件 3

汕头职业技术学院信访事项转交单

编号		来访时间	
信访人		联系方式	
信访事项			
转交意见	<input type="checkbox"/> 转交_____受理		
	签名：		日期：
校领导 审批意见			
移交情况			
移交人		移交时间	
签收人		签收时间	

中共汕头职业技术学院委员会办公室 2024年9月13日印发
