

# 武汉学院文件

武院政字〔2019〕109号

---

## 关于印发《武汉学院信访工作实施细则》的通知

全校各单位：

《武汉学院信访工作实施细则》经2019年第24次校长办公会审议通过，现予印发，请遵照执行。

附件：武汉学院信访工作实施细则

(此页无正文)



---

武汉学院校长办公室

2019年11月18日印发

---

附件

# 武汉学院信访工作实施细则

## 第一章 总则

**第一条** 为规范信访行为，正确处理信访诉求，保障师生员工的合法权益，维护信访工作秩序和学校的安全稳定，根据国务院《信访条例》（中华人民共和国国务院令 第 431 号）和教育部《教育信访工作规定》（教办〔2007〕6 号）等文件精神，结合学校实际，制定本工作实施细则。

**第二条** 本工作实施细则所称信访，是指学校教职工、学生、学校外部有关单位和人员，采用书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，向学校反映情况，提出意见、建议或者投诉请求，按照规定和职权范围需要由学校或学校相关单位处理的事项。

**第三条** 信访工作坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持为学校的改革、发展和稳定服务、为师生服务的宗旨，坚持深入调查、实事求是、解决实际问题与思想教育引导相结合的工作方法。借助信访工作和信访问题的解决，贯彻执行党和国家教育方针、政策、法规，听取师生员工和社会群众的批评、建议，化解矛盾，改进工作作风。

## 第二章 信访人

**第四条** 信访人，是指采用本制度第二条规定的形式，向学校反映情况，提出意见、建议或者投诉请求的学校教职工、学生、学校外部的有关单位和人员。

**第五条** 信访人采用走访形式向学校反映情况，提出意见、建议或者投诉请求的，应当到学校设立或指定的接待场所提出。

**第六条** 多人反映共同意愿和要求的，应当采用书面方式提出；需要采用走访形式的，应当推选代表提出，代表人数不超过5人。

**第七条** 信访人提出信访事项应该客观真实，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。

**第八条** 信访人在信访过程中应当遵纪守法，不得有影响、干扰学校工作秩序及侵害他人合法权益的行为。

**第九条** 任何单位和个人不得打击报复信访人。

## 第三章 信访工作机构与人员

**第十条** 学校成立信访工作领导小组，统一组织和领导全校信访工作。校长办公室是学校信访工作领导小组的秘书机构，配备专、兼职信访工作人员，协调开展学校日常信访工作。

**第十一条** 学校设立或指定信访接待场所。学校信访工作机构的通信地址、电子信箱、投诉电话、信访接待场所、信访接待时间、信访工作人员等情况，应当向师生员工和社会信息公开。

**第十二条** 学校选派政治合格、作风正派、政策水平较高、业务能力较强的人员从事信访工作。信访工作人员必须做到：

- （一）实事求是，坚持原则，秉公办事，尽职尽责；
- （二）文明热情接待，耐心听取陈述，认真、及时处理问题。

#### **第四章 信访工作职责与范围**

**第十三条** 校长办公室信访工作的职责是：

- （一）贯彻执行党中央、国务院、教育部、湖北省、湖北省教育厅及学校的信访工作方针、政策，在学校信访工作领导小组和分管校领导的统一领导下组织开展学校的信访工作；
- （二）承办上级主管部门和学校领导交办的信访事项；
- （三）受理、处理学校职责范围内的信访事项；
- （四）负责向学校各相关单位交办、转送信访事项，并督办、协调、检查信访事项的落实情况；
- （五）协调处理有关集体上访和突发事件；
- （六）研究、分析信访工作的热点、难点问题，对学校重

大决策的信访风险进行评估，提出处理意见和建议，并向学校领导汇报；

（七）汇总、上报学校重要信访信息和信访统计信息；

（八）组织开展学校信访工作业务培训和经验交流，不断提高信访人员的业务水平，表彰先进。

**第十四条** 学校各单位信访工作的职责是：

（一）受理校长办公室交办、转送的信访事项，及时处理并给予回复；

（二）在校长办公室的统一组织和协调下，参与处理有关集体上访和突发事件；

（三）对本单位的信访风险进行评估，其中可能产生较大影响的，及时向校长办公室通报预警，并提出处理意见和建议，共同采取措施，及时化解；

（四）汇总、上报本单位重要信访信息和信访统计信息。

## 第五章 信访处理原则

**第十五条** 学校信访工作遵守“统一受理、分级负责、谁主管、谁负责”的原则。校长办公室统一受理各种渠道来源的信访事项，按照职责范围，分别转送学校相关单位进行处理。

**第十六条** 信访事项属学校职责范围的，校长办公室给予

受理；非学校职责范围的，校长办公室给予宣传解释，并告知信访人向学校外部有关单位提出。

**第十七条** 对于信访人的合理要求，能够解决的要及时给予解决；暂时不能解决的，要给予解释，耐心说服；对于信访人的不合理要求，要做好说服教育和思想疏导工作。

**第十八条** 对于可能产生较大影响的，尤其是可能影响到学校安全稳定，或引起群体性事件、突发事件的重大、紧急信访事项和信访信息，信访工作人员应第一时间向分管校领导汇报，并在职权范围内采取有效措施，果断处理。

**第十九条** 信访工作人员或学校相关单位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。

**第二十条** 信访工作人员或学校相关单位工作人员不得将信访人的检举、揭发材料及有关情况透露或者转给被检举、揭发的人员或者单位。

## **第六章 信访处理程序**

**第二十一条** 信访人填写《武汉学院信访登记表》(附表1)，向校长办公室提出信访事项(建议或请求、事实及理由)、载明姓名(或单位名称)、联系方式、地址及邮编、邮箱地址等信息。

**第二十二条** 校长办公室信访工作人员受理信访事项，填

写《武汉信访处理单》(附表2),并区分情况,分别按下列方式处理:

(一)对一般常规性事项,由信访工作人员负责分办、转办和督办;

(二)对重大、紧急的信访事项由校长办公室拟办,转相关领导批阅;

(三)对上级主管部门或学校领导交办的信访事项,经分管校领导批示后,及时处理;

(四)对应当由上级主管部门或学校外部有关单位处理的信访事项,告知信访人向上级主管部门或学校外部有关单位提出;

(五)对应当由学校处理的信访事项,经分管校领导批示后,直接处理或转送学校相关单位处理。

**第二十三条** 学校相关单位在接到校长办公室转送的信访事项后,在要求的期限内调查、处理完毕,书面答复信访人,并将办理结果报校长办公室。

**第二十四条** 对上级主管部门或学校领导交办的信访事项,应当在30日内办结并报送处理结果;情况复杂的,须向分管校领导和信访人说明情况,适当延长办理期限,但延长期限不得超过30天。如为教育厅阳光信访平台信访转送件则要求15



日内办结并报送处理结果。

**第二十五条** 信访人对信访事项处理意见不服或不满意的，可以自收到书面答复之日起 30 天内申请复查；学校上级主管部门复查确认处理正确的信访事项，但信访人仍然以同一事实和理由提出投诉请求的，学校不再受理。

**第二十六条** 信访事项处理完毕后，信访工作人员在信访处理单上填写处理结果，做好信访材料的归档保存，以备统计和查阅。

## 第七章 奖惩和法律责任

**第二十七条** 信访人反映的情况，提出的建议、意见，有利于学校或学校相关单位改进工作、促进学校改革发展的，学校或学校相关单位予以认真研究论证并积极采纳，并给信访人予奖励。

**第二十八条** 信访人有下列情形之一的，学校视其情节轻重给以批评教育或按校纪校规处理；其中违反治安管理规定的，交公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚条例》予以处罚；构成犯罪的，交司法机关依法追究刑事责任：

（一）不按规定到指定场所上访，围堵学校办公场所、阻塞交通，干扰学校教学、工作秩序的；

- (二) 不听劝阻在接待场所滞留并进行要挟的;
- (三) 对接待人员侮辱、殴打、威胁的;
- (四) 携带危险品、爆炸品以及各种管制器械到接待场所的;
- (五) 破坏公私财物;
- (六) 有其他违规、违纪、违法行为的。

**第二十九条** 信访工作是安全稳定工作的重要内容之一，学校将信访工作纳入各单位年度考核 KPI。学校对在信访工作中做出优异成绩的单位或个人，给予表彰和奖励。

**第三十条** 对在信访工作中玩忽职守、徇私舞弊、违法乱纪、渎职失职的单位和个人，学校视其情节轻重，给予批评教育或者校纪处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 第八章 附则

**第三十一条** 本实施细则由校长办公室负责解释。

**第三十二条** 本实施细则自公布之日起施行，原《武汉学院信访工作制度（试行）》（武院党发〔2018〕36号）文件同时废止。

附表：1.武汉学院信访登记表

2.武汉学院信访处理单

3.武汉学院信访工作流程

附表 1

## 武汉学院信访登记表

NO. \_\_\_\_\_

年 月 日

信访事项			
信访人姓名		联系方式	
邮寄地址		邮 编	
电子邮箱			
信 访 内 容			
信访工作人员	签名： 年 月 日		

附表 2

## 武汉学院信访处理单

信访人姓名				信访编号	
信访时间		紧急程度		密 级	
信访事项					
校办拟办意见					
分管校领导批示意见					
处理结果					
备注					

附表 3

## 武汉学院信访工作流程

