

中共天津城建大学委员会文件

天城大党〔2020〕48号



关于印发《天津城建大学信访工作规程》 的通知

各基层党委、党总支、直属党支部，各单位、部门：

《天津城建大学信访工作规程》已经学校2020年5月28日第25次党委常委会审议通过，现印发给你们，请遵照执行。

中共天津城建大学委员会

2020年6月1日

天津城建大学信访工作规程

(经学校 2020 年 5 月 28 日第 25 次党委常委会审议通过)

第一章 总 则

第一条 为了妥善处理师生员工和广大人民群众来信来访，保障信访人合法权益，规范信访行为，维护信访秩序，根据中央有关信访工作精神，按照国务院《信访条例》、教育部《教育信访工作规定》、国家信访局《关于进一步规范信访事项受理办理程序引导来访人依法逐级走访的办法》和《天津市信访工作若干规定》等有关文件要求，结合学校工作实际，制定本规程。

第二条 本规程所称信访，是指教职员工、学生、家长或其他组织和个人以适当形式，向学校及各单位各部门反映情况，提出建议、意见或投诉请求，依法由学校及有关单位、部门处理的活动。

第三条 学校信访工作坚持“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合”的原则，努力将信访问题解决在基层，把矛盾化解在萌芽状态。

第四条 各单位、部门应建立健全信访工作责任制，主要负责同志是本单位、部门信访工作的第一责任人，对信访工作负总责，对重要信访事项要亲自推动解决。

第五条 各单位、部门要高度重视初信初访，首先接访的单位、部门要先行受理，不得推诿，及时就地妥善处理信访事项，做到“三到位一处理”，即对合理诉求解决到位，对无理诉求

教育疏导到位，对生活困难帮扶到位，对违法行为请公安机关依法处理，着力防止因受理不及时、办理不到位导致信转访或走访上行。

第六条 对不属于本单位、部门受理范围的，以及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信访事项，不予受理并引导、告知来访人以书面或走访形式向依法有权处理的有关机关提出。

第二章 信访工作机构

第七条 学校信访工作在学校党委领导下开展。学校明确一名校领导分管信访工作，党委办公室（校长办公室）牵头负责全校信访工作，各单位、部门承担信访事项的实体性受理责任。

第八条 学校建立校领导（信访）接待日制度。党委办公室（校长办公室）定期通过适当方式公布校领导接待信息。需要校领导接待的信访人员，一般应提前两天通过邮件、书信、电话、传真等方式，向党委办公室（校长办公室）预约；党委办公室（校长办公室）应提前一天，向需校领导接待的预约信访人员明确回复接待安排等情况。

第九条 各单位、部门应明确负责信访工作的领导和具体工作人员。

第十条 信访工作人员要认真学习中国特色社会主义理论，学习党的路线、方针、政策和国家的法律、法规，刻苦钻研业务，不断提高思想理论水平和业务素质。

第十一条 信访工作人员应当热情接待来访，认真做好记录，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漏或转送给被检举、揭发的人员或单位，不得丢失、隐匿或者擅自销毁信访材料，不得泄露信访秘密。

第十二条 对表现突出的信访工作人员，由学校按有关规定给予表彰和奖励。对工作中不能履职或违反信访工作纪律的，视情节轻重由学校按国家、教育部、天津市和学校有关规定处理。

第三章 信访事项的提出

第十三条 信访人提出信访事项，一般应当采用书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式。信访人采用走访形式提出信访事项，应当按照分级受理的原则逐级进行。反映问题完毕后，应按要求尽快离开。多人采用走访形式提出共同信访事项的，应推选代表，代表人数一般不得超过5人。走访人员的食宿、交通费等费用自理。

信访人提出投诉请求的，应当载明信访人的姓名(名称)、住址和请求、事实、理由。

对采用口头形式提出的投诉请求，应当记录信访人的姓名(名称)、住址和请求、事实、理由。

第十四条 信访人应在法律政策范围内，并遵守学校有关规定进行信访活动，自觉维护学校正常工作秩序。信访人应依法、如实反映问题，不得损害国家和集体利益以及其他公民的合法

权益，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。

第四章 信访事项的办理

第十五条 受理。

（一）党委办公室（校长办公室）收到信访事项，应当填写《信访事项登记表》予以登记，并区分情况，分别按下列方式处理：

1. 应予受理的，要在接到信访事项 10 个工作日内提出拟办意见，报经有关领导批示后，转有关单位、部门处理；同时将受理情况告知信访人，但信访人的姓名（名称）、住址不清的除外。

2. 已经受理的，信访人在规定期限内再提出同一信访事项的，不予受理；其它不应受理的，应在 10 个工作日内按本规程第一章第六条有关规定执行。

（二）各单位、部门收到信访事项，应当做好登记，并区分情况，分别按下列方式处理：

1. 直接收到且应予受理的，要在接到信访事项 10 个工作日内将受理情况告知信访人；

2. 党委办公室（校长办公室）转办的，视为已经受理，不需再将受理情况告知信访人。

3. 已经受理或正在办理的，信访人在规定期限内再提出同一信访事项的，不予受理；其它不应受理的，应在 10 个工作日内按本规程第一章第六条有关规定执行。

第十六条 办理。

1. 直接收到且应予受理的，要在自受理之日起 10 个工作日内经调查核实，并依照有关法律、法规、规章及其他有关规定，提出处理意见，直接答复信访人。

2. 党委办公室（校长办公室）转办的，要在自受理之日起 20 个工作日内经调查核实，并依照有关法律、法规、规章及其他有关规定，提出处理意见并答复信访人。党委办公室（校长办公室）负责督促转办单位、部门在规定时限内办结信访事项，办结后向党委办公室（校长办公室）报送办理情况报告，报告要加盖本单位、部门公章并有其主要负责同志亲笔签字。

3. 情况复杂的可适当延长办理期限，但延长期限不得超过 20 个工作日，并告知信访人延期理由。需要延长处理期限的，直接收到且应予受理的要报请联系、分管本单位、部门校领导审批；党委办公室（校长办公室）转办的，要经党委办公室（校长办公室）按程序审批。

办理期限有特殊要求的，按其要求时限办理。

4. 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。

5. 各单位、部门在提出信访事项处理意见时，对于反映问题合理，事实清楚，法律、法规或政策有明确规定的，应予支持；对于诉求合理但缺乏法律、法规或政策依据的，应做好解释说明；对于要求不合理的，不予支持。

6. 对于匿名信访事项，可酌情处理。

第十七条 复查。

信访人对各单位、部门作出的信访事项处理意见不服的，可以自收到答复之日起 20 个工作日内向党委办公室（校长办公室）提出书面复查申请。学校应当自收到复查请求之日起 20 个工作日内提出复查意见。

第十八条 对重大、复杂、疑难的信访事项，可以举行听证。听证应当公开举行，通过质询、辩论、评议、合议等方式，查明事实，分清责任。听证范围、主持人、参加人、程序等按照天津市人民政府和学校有关规定执行。

第十九条 发生重要信访，特别是人数较多、信访人情绪激动且不听劝阻等严重影响正常工作秩序的信访事件时，要及时通知学校保卫部门派人到现场维持秩序；同时，通知承办单位、部门和信访人所在单位、部门主要负责同志要第一时间到场向信访人做好解释、疏导、劝解。

第二十条 对于重大复杂、办理时限相对较长的信访事项，承办单位、部门，信访人所在单位、部门在办理期间要及时主动约见信访人，认真解释学校的政策规定，及时通报拟采取的解决途径和措施，以及办理情况。

第二十一条 对师生员工反映的信访问题，要做到“件件有着落、事事有回音”。政策法规和学校有明确规定的，要依法按政策、规定抓紧解决；对师生员工要求合理，但学校没有明确规定或规定不够完善的，要抓紧研究制定和完善学校有关规定；

对师生员工提出的不合理要求，要进行说服教育、积极引导。要坚持依法按政策办事，不能突破政策法规规定。

第二十二条 信访人所在单位、部门应当做好信访人的思想转化和教育疏导工作。

第二十三条 信访事项办结后，其办理部门要做好相关材料的归档、保管工作。

第五章 附 则

第二十四条 本规程由党委办公室（校长办公室）负责解释。

第二十五条 本规程自印发之日起实行。

附件：信访事项登记表

附件

信访事项登记表

编号：_____

来访形式							
来访人基本情况	姓名		性别		身份证号码		
	单位部门				联系电话		
	随访人姓名						
经手人姓名			接待时间		接待地点		
信访事项							
受理情况	初步意见		领导审批		处理日期		
	受理部门		联系人姓名		联系方式		
处理结果							
反馈报告情况	时间		形式		地点		
	主持人姓名		职务				
	参加人姓名						
	反馈对象姓名						
	来访人意见						
备注							

