

兰州大学信访工作实施细则

第一章 总 则

第一条 为进一步规范信访工作，保护信访人的合法权益，维护正常的信访秩序，密切学校与师生员工和群众的联系，巩固和扩大党的群众路线教育实践活动成果，促进学校和谐稳定，根据国务院新修订的《中华人民共和国信访条例》和教育部《教育信访工作规定》，结合我校实际，制订本细则。

第二条 本细则所称信访，是指信访人采用书信、电话、电子邮件、视频、传真、函件、走访等形式，向学校和各部门单位反映情况，提出意见、建议或投诉请求，按照规定和职权范围需要由学校处理的事项。

第三条 本细则所称信访人，是指采用书信、电话、电子邮件、视频、传真、函件、走访等形式，向学校和各部门单位反映情况，提出意见、建议或投诉请求的教职员工、学生、家长及其他公民、法人或组织。

第四条 信访人依法进行信访活动受法律保护，任何组织和个人不得打击报复信访人。

第五条 坚持诉讼与信访分离的原则，对涉法涉诉事项不予受理，引导信访人对涉法涉诉信访依照规定程序向有关政法机关提出。

第六条 坚持“分级负责，归口办理，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，各部

门单位应当科学、民主决策，依法履行职责，进一步提高基层解决问题的主动性和实效性，最大限度将矛盾化解在基层。

第七条 学校各部门单位党政主要负责人为本单位信访工作第一责任人，对信访工作负责。

第八条 坚持“校领导接待日”制度，在定点接访的同时，与重点约访、专题接访、下基层调研、深入联系单位调研等方式结合起来，及时化解矛盾。

第九条 校长办公室负责协调处理信访事项，将信访事项的处理情况纳入各部门单位及党政主要负责人的考核体系。

第二章 信访工作任务

第十条 校长办公室配备兼职信访工作人员，信访工作人员的职责是：

（一）负责办理信访人向学校反映情况和意见的书信、电话、电子邮件、视频、传真、函件，接待信访人的来访。

（二）负责受理上级机关、领导交办的信访事项和接待基层单位复查的信访事项。

（三）协调各部门单位处理学校信访事项，负责督促、检查、指导学校各部门单位的信访工作及信访事项的承办处理情况，对久拖不决的信访问题提出限期结办的意见。

（四）对重大信访事项进行调查研究，及时向领导和有关部门单位提出完善政策与改进工作的建议。

（五）及时处理突发事件和群体上访，向学校领导及上级

机关报告重大、紧急信访事项。

第十一条 信访工作人员在信访工作中应当做到：

（一）正确贯彻执行党的路线、方针、政策和国家的法律、法规、规章。

（二）实事求是，坚持原则，廉洁自律，秉公办事，尽职尽责。

（三）做到接待热心，听取陈述耐心，答复问题明确，处理问题及时。

（四）未经允许不得将举报、控告材料转送给被举报、控告人和被举报、控告单位。

（五）不得丢失、隐匿和擅自销毁信访材料。

（六）不得泄漏信访机密。

（七）不得介入与本人有利害关系的信访事项。

第十二条 学校应当为信访工作人员提供学习培训机会，安排参加必要的会议，不断提高做好新形势下群众工作、解决信访突出问题的能力。

第十三条 对在信访工作中表现优秀的部门单位和工作人员，应当给予表彰和奖励。对信访工作人员不履行职责，不负责任，玩忽职守，给工作造成损失的；丢失、隐匿或者擅自销毁信访人材料的；泄露机密，将控告、检举材料转给或者透露给被控告人、被检举人的；徇私舞弊，索贿受贿及其它违法乱纪的，视情节轻重，给予批评教育或党纪、政纪处分。构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第十四条 发生群体上访时，信访人所在部门单位领导应及时赶到现场，做好疏导劝解工作。

第三章 信访受理范围

第十五条 属于下列情况的信访事项，应当予以受理：

（一）对学校各级组织及其工作人员的职务行为提出的意见、建议和要求。

（二）对关于教育方针、政策、制度、法规及学校规定的咨询。

（三）其他按照有关法规规定属于学校信访部门应当受理的事项。

第十六条 属于下列情况的信访事项，不予受理，且应告知信访人并说明情况：

（一）对已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等途径解决的。

（二）信访请求正在审查期间的，或者事项已经受理、正在办理的。

（三）信访人对复核意见不服，仍然以同一事实和理由提出的信访事项。

（四）对涉及违法、违纪等举报问题，举报人应向纪检监察部门提出。

（五）对已经或者应当由学校学生申诉处理委员会受理的事项。

(六) 其他按照相关规定不属于学校信访部门职责范围内的事项。

第四章 信访处理程序

第十七条 信访事项的办理，应当坚持接待、登记、处理、转办、催办、回复等基本工作程序。

(一) 接待。对来信要做到当日来信当日拆封，并保持邮票、邮戳、邮编、地址及信内材料完整；对电话要耐心热情地接听，并做好记录；对来访者要热情接待，文明交谈，不得以生硬、冷淡、应付的态度对待来访者。对情绪激动的来访者，要平复情绪，做好沟通。

(二) 登记。对来信、来函、来电、传真、电子邮件等，要在专门的信访登记单上进行登记、编号，填写的主要内容包包括信访人姓名、性别、单位、反映的主要问题、信访时间、联系方式等。对匿名信件视情况区别对待，凡有具体线索、情节，具有可查性的，应当处理；无具体线索、情节的，可以登记存查，不予处理。

(三) 处理。对有明确规定、能够直接答复的问题，应及时复信或当场答复来访者，并将复信或答复情况做好记录和存档；对无法直接答复，需转有关部门单位处理的，应制作《兰州大学信访处理单》(见附件)，由校长办公室提出意见，报送分管校领导阅批，再按批示办理。

(四) 转办。对应由各部门单位直接处理的信访事项，要

及时将材料转到有关部门单位处理。各接转部门单位应按要求调查、处理，并将办理结果报校长办公室。

（五）催办。对校领导批转有关部门单位处理、接待的来信来访，要及时督查催办，同时向校领导汇报有关情况。

（六）回复。校长办公室或各部门单位应及时将来信来访的处理结果回复信访人。校领导批示的信访事项，校长办公室应及时向领导汇报处理结果。

对久拖不决、涉及面广、群众反映强烈、社会关注度高的重大疑难信访突出问题，由校长办公室会同有关部门单位共同研究，提出回复意见。

第十八条 对于直接接待的信访事项应于当日内决定是否受理。不予受理的应告知当事人理由，予以受理的事项，自受理之日起 60 日内办结。情况复杂或在节假日期间的信访事项可适当延长办理期限，但延长时间不得超过 30 日，并告知信访人延期理由。法律、法规另有规定的，从其规定。

第十九条 对于上级部门交办的信访事项应当自收到之日起 60 日内根据要求办结。若不能如期办结的，应向上级交办部门说明情况。

第二十条 信访人对信访事项的处理意见不服，可以依照法律法规向上级机关申请复议，经复议确认处理正确的信访事项，不再处理。

第二十一条 信访事项处理完毕后，信访工作人员要及时做好信访材料的归档、存档工作。

第五章 信访秩序

第二十二条 信访人在信访过程中应当：

（一）遵守宪法、法律和法规，不得损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权益。

（二）自觉维护和遵守公共秩序和信访秩序，服从办理单位符合法律、法规的处理意见或决定。

（三）如实反映情况，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。

第二十三条 信访人采用走访形式提出信访事项的，应当到学校或各部门单位指定的接待场所提出。多人采用走访形式提出共同的信访事项的，应当推选代表，代表人数不超过5人。信访活动产生的食宿、路费等费用由信访人自理。

第二十四条 信访人在信访活动中禁止下列行为：

（一）在学校机关、教学、科研场所内外及公共场所非法聚集，围堵、冲击学校机关、教学、科研场所，拦截公务车辆，或者堵塞、阻断交通。

（二）携带危险物品、管制器具。

（三）侮辱、殴打、威胁学校工作人员，或非法限制他人人身自由。

（四）在信访接待场所滞留、滋事，或者将生活不能自理的人弃留在信访接待场所。

（五）煽动、串联、胁迫、以财物诱使、幕后操纵他人参加集体走访或者以信访为名借机敛财。

（六）扰乱公共秩序，妨害国家和公共安全的其他行为。
对存在以上行为之一者，由信访接待单位给予法制教育和批评劝导。对经劝阻、批评和教育无效，采取极端方式闹访，造成严重后果的，由学校保卫部门将信访人带离现场维持秩序，或报请公安机关处理；对违反《中华人民共和国治安管理处罚法》的，报请公安机关予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

高度警惕、严密防范境内外敌对势力和极少数别有用心者插手信访问题，对以上访为名制造事端、煽动闹事，抹黑党和政府及学校形象的，及时收集固定证据，报请公安机关打击处理。

第六章 附 则

第二十五条 本细则由校长办公室负责解释，自发布之日起施行。原《兰州大学信访工作细则》（校党委发〔2006〕49号）同时废止。