

兰州大学信访工作责任制实施细则

(试行)

第一章 总 则

第一条 为进一步落实校内各方面的信访工作责任，从源头上预防和减少信访问题发生，推动信访问题及时就地解决，依法维护群众合法权益，促进社会和谐稳定及学校事业健康发展，根据中共中央办公厅 国务院办公厅《信访工作责任制实施办法》、《教育部信访工作责任制实施细则》，结合我校实际，制定本实施细则。

第二条 本细则适用于校内各单位。兰州大学第一医院、第二医院参照执行。

第三条 落实信访工作责任制，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，按照“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”的工作原则，坚持问题导向，综合运用督查、惩戒等措施，依法规范信访工作职责，把信访突出问题处理好，把群众合理合法利益诉求解决好，确保中央和教育部关于信访工作的各项决策部署贯彻落实到位。

第二章 责任内容

第四条 学校信访工作实行党委和行政统一领导，学校信访工作管理部门统筹协调，各中层单位分级负责，密切配合，上下联动，共同处理和有效化解信访问题的工作机制。

第五条 各中层单位要高度重视信访工作，预先分析研判形势，及时、准确把握动态，认真排查信访隐患点，注重源头预防，尽最大努力减少信访事件的发生。对属于本部门职权范围内的信访事项，应当依照有关法律法规规定和程序，及时就地解决群众合法合理诉求。

各中层单位党政主要负责人是本单位信访工作第一责任人；领导班子其他成员根据分工实行“一岗双责”，对分管职责范围内的信访工作负主要领导责任。

第六条 坚持落实首问负责制，规范信访事项办理流程，及时做好信访事项的登记、受理、交办、转送、督办等工作。要切实做好初信、初访工作，避免初信、初访转为重复信、重复访，有效抑制反复越级上访或大规模集体上访，坚决杜绝信访群体性事件、极端事件等发生。严格执行教育领域通过法定途径分类处理信访工作的相关规定，引导群众按照法定途径和程序，理性反映诉求。

第七条 各级干部和信访工作人员在处理信访事项过程中，应严格遵守政治纪律、组织纪律、廉洁纪律、群众纪律、工作纪律、生活纪律，秉公办事、清正廉洁、保守秘密、热情周到。

第八条 学校信访工作管理部门工作职责：

（一）认真执行国家信访工作法律法规和方针政策，组织学习和传达落实国家、有关部委和上级机关有关信访工作的决策部署和工作要求；

（二）加强对校内各中层单位信访工作的指导，健全信访工作组织网络和工作制度，保证信访工作有效开展；

（三）结合学校实际情况，分析研判信访形势，研究解决信访工作中的重要问题，提出学校信访工作总体预案建议；明确信访事项的责任归属，协调督促有关责任单位依法、及时、就地解决信访问题，并加强对信访人的教育疏导；汇总各单位排查的各类信访问题隐患点和关键点，加强矛盾纠纷排查化解和信访风险预警防控；

（四）遇涉及学校重大事项的信访问题或事关师生员工重大切身利益的信访事项，及时向分管校领导和学校主要领导报告；

（五）依法依规处理信访事项，按程序做好各类信访工作的来访接待、处理结果反馈、督查督办。积极与信访事项涉及单位协调沟通，促进信访问题的依法、及时、就地解决，并及时向信访人反馈处理结果；

（六）对信访工作存在问题的中层单位，及时督促整改，对责任不落实、问题不解决导致矛盾增加或激化的，要及时向学校提出责任追究建议；

（七）及时、依法、依规处理上级信访工作部门转来的信访事项，并及时反馈。

第九条 各中层单位工作职责：

（一）应将信访工作列入本单位议事日程，确定专人负责信访工作的隐患排查、信息沟通、接办处理、资料报送等工作；认真排查本单位各类信访问题隐患点和关键点，做好本单位信访工作预案；及时与学校相关部门沟通与协调，共同做好信访问题和信访矛盾的处理和化解工作；

（二）单位重大事项决策应事先征求职工意见，并进行信访风险预测评估和综合研判，必要时征求学校信访工作管理部门的意见；涉及个人重大事项或给予个人处分等重大问题，应坚持公正原则，集体讨论决定，依据要合法合规，程序应规范，并及时将结果告知本人；

（三）建立有关信访工作的规章制度和处理流程，认真受理各类信访事项，规范办理程序，积极解决问题；

（四）群众对单位工作如有意见或反映，应积极化解，及时解决，并做好解释疏导工作。

第三章 督查考核

第十条 学校将信访工作纳入工作督查范围，建立“谁首次办理、谁跟踪督办”的督办工作责任制。

学校信访工作管理部门统筹信访事项的督查督办。重点督查政策落实、信访积案化解、重要信访事项处理等情况。督办可以采用网络督办、电话督办、函件督办、实地督办等形式，务实推动信访事项依法及时就地解决。

信访工作管理部门要及时检查承办部门办理情况，可根据情况会同有关部门开展联合督查，并在适当范围内通报督查情况；各中层单位要做好接办信访事项的处理。

第十一条 信访工作管理部门对下列情形予以督办：

（一）群众直接向学校信访工作管理部门提出的信访事项，信访事项涉及单位应在 7 个工作日内以书面形式将处理情况予以反馈而没有按期反馈的；

（二）相关单位应负责或承办的事项，群众首次反映诉求而不受理的；

（三）在处理信访事项中推诿、敷衍、拖延或弄虚作假的；

（四）信访处理意见未正面回应信访人诉求或避重就轻的；

（五）无适当理由拒不执行信访处理意见的；

（六）上级部门转来的信访事项；

（七）其他需要督办的情形。

第十二条 各中层单位信访工作情况将作为领导班子和领导干部综合考评的重要参考和干部选拔使用、表彰奖惩的重要依据。

学校组织部门在干部考察工作中,可根据需要听取信访工作管理部门意见,了解掌握领导干部履行信访工作职责的情况。

第四章 责任追究

第十三条 校内各单位及其领导干部、工作人员不履行或者未能正确履行本细则所列信访工作职责,有下列情形之一的,应当进行责任追究:

(一) 因决策失误、工作失职,使群众利益受到损害,导致信访问题产生,造成严重后果的;

(二) 未按照规定受理、交办、转送和督办信访事项,或者不执行信访事项处理意见,致使信访人合法权益受到严重损害的;

(三) 违反群众纪律,对应当解决的群众合法合理诉求消极应付、推诿扯皮,或者对待信访人态度恶劣、简单粗暴,损害党群干群关系,造成严重后果的;

(四) 对发生的集体访或者信访负面舆情处置不力,导致事态扩大,造成不良影响的;

(五) 对群众或上级信访部门提出的改进工作、完善政策等建议重视不够、落实不力,导致问题长期得不到解决的;

(六) 处理信访事项适用法律、法规、规章、规范性文件或者违反法定程序,处理决定违反法律、法规、规章、规范性文件或者政策的;

（七）对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，隐瞒、谎报、缓报，或者授意他人隐瞒、谎报、缓报的；

（八）违反规定将不宜透露的信访人揭发控告材料或有关情况透漏、转给被揭发控告人或单位，造成信访人被打击、报复、陷害尚不构成犯罪的；

（九）其他应当追究责任的失职失责情形。

对前款规定中涉及的集体责任，各中层单位领导班子主要负责人和直接主管的负责人承担主要领导责任，参与决策和工作的班子其他成员承担重要领导责任；对涉及的个人责任，具体负责的工作人员承担直接责任，领导班子主要负责人和直接主管的负责人承担领导责任。

第十四条 根据情节轻重，对校内各单位领导干部、工作人员进行责任追究的方式包括：

- （一）责成说明情况；
- （二）责令书面检查；
- （三）通报批评；
- （四）诫勉谈话；
- （五）组织调整或组织处理；
- （六）纪律处分。

上述第（一）、（二）、（三）、（四）款责任追究方式由信访工作管理部门提出建议，根据岗位性质，报请学校办公室决定和实施；第（五）、（六）款责任追究方式由信访工作

管理部门提出建议，报学校纪检监察或组织人事部门根据相关规定作出处理决定。

上述责任追究方式，可以单独使用，也可以合并使用。

涉嫌违法犯罪的，按照国家有关法律规定处理。

第十五条 对发生较大规模集体上访、越级上访或重复集体上访，造成严重不良影响，使信访工作处于被动局面的单位，由信访工作管理部门提出建议，报请学校办公室责成该单位主要负责人或负有直接责任的领导干部说明情况，或责成直接责任人做出书面检查。

第十六条 对具有本细则第十三条所列情形、情节较轻的，由信访工作管理部门提出建议，报请学校办公室对相关责任人进行通报，限期整改。必要时，可以约请相关责任人说明情况。

第十七条 对受到通报后仍未按期完成整改目标，或者具有本细则第十三条所列情形，造成信访矛盾高发、群众反复越级上访或大规模集体上访等危害严重以及影响重大的，由学校分管信访工作的校领导对相关责任人进行诫勉谈话，督促限期整改。同时，取消所在单位当年度评优资格。

第十八条 对受到诫勉谈话后仍未按期完成整改目标，或具有本细则第十三条所列情形，造成信访群体性事件、极端事件等危害特别严重以及影响特别重大的，由信访工作管理部门提出建议，提交学校纪检监察部门或组织人事部门做相应处理。

第十九条 学校办公室、纪检监察部门、组织人事部门和信访工作管理部门在信访工作责任追究过程中,应当各司其职、密切配合,加强工作协调和信息沟通。

第二十条 受到责任追究的人员对责任追究不服的,可以向学校提出书面申诉,相关部门应当依据有关规定受理并作出处理。

申诉期间,不停止责任追究决定的执行。

第五章 附 则

第二十一条 本细则由兰州大学学校办公室负责解释。

第二十二条 本细则自发布之日起施行。学校此前发布的有关信访工作责任制的规定,凡与本细则不一致的,按照本细则执行。