

枣庄科技职业学院办公室

枣科职院办〔2023〕9号

印发《学校信访工作实施办法》的通知

各处室、各二级学校，高级技工学校、职教中心学校：

现将《学校信访工作实施办法（修订版）》印发给你们，
请结合实际抓好工作落实。

2023年9月1日

枣庄科技职业学校信访工作实施办法

(修订版)

第一章 总则

为进一步密切党群、干群关系，保护信访人及全院师生员工的合法权益，保证信访渠道畅通，加强依法治校，根据国务院《信访条例》、教育部《教育信访工作规定》，结合我院实际制定本规定。

信访工作是学校接受师生员工批评、建议的窗口，是坚持党的群众路线、改进工作作风、促进勤政廉政的重要渠道，是维护学校安定团结、促进学校改革发展的一项重要工作。全院各部门要高度重视信访工作，畅通信访渠道，为信访人反映情况、提出建议、意见或者投诉请求提供便利条件。

本规定所指信访是指学校教职工、学生以及学生家长、与学校有关的单位、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、建议和要求，按照有关规定和政策应由学校及其部门、单位处理的活动。

第二章 机构设置及工作职责

一、学校成立信访工作领导小组，由院长任组长，其他相关院领导任副组长，各部门负责人为领导小组成员。

二、学校信访工作领导小组职责：

（一）贯彻执行党和国家、上级主管部门关于信访工作的方针政策和决策部署，积极协助配合上级部门做好信访工作。

（二）把信访工作纳入学校重要议事日程，建立领导批阅和接访制度，听取各部门信访工作汇报，及时妥善处理学校信访事件。

（三）对学校重大决策进行信访稳定风险评估。

（四）及时研究解决信访工作中的重点、热点、难点及群众反映集中的问题。

（五）督查督办各部门信访工作。

（六）保障信访工作部门在办公、交通、通讯等方面的需求等。

三、学校信访工作办公室职责：

（一）贯彻执行党和国家、上级主管部门和学校关于信访工作的方针政策。

（二）负责公布与信访工作有关的法律、法规，信访工作的办理程序，以及其它为信访人提供便利的相关事项。

（三）受理学校内外信访来信，接待群众来访，了解掌握、记录整理信访人的意见、建议和要求。

（四）承办上级主管部门和学校领导交办的信访事项，应由学校信访办公室直接受理的信访工作，协调处理涉及多个部门的信访工作。

（五）协助做好院领导接访日工作。

（六）及时研究、分析信访工作中带有倾向性、苗头性、

政策性的问题，对重大信访事项进行调查研究，并提出建议和处理意见。

（七）向相关部门转、交办来信来访的问题，并督促、协调、检查信访事项的落实情况。加强与学校纪委、纪检监察、各职能部门的联系沟通，齐抓共管地做好信访工作。

（八）及时、妥善处理突发事件和集体上访事件，采取有效措施疏导上访人员。

（九）做好信访材料的记录、收集和档案管理工作。

（十）做好全院信访工作人员的培训工作，加强交流协作。

四、学校各部门信访工作人员职责：

（一）贯彻执行党和国家、上级主管部门和学校关于信访工作的方针政策。

（二）各部门建立信访工作领导小组，部门主要负责人为第一责任人，执行“一岗双责”，明确领导分工，指定专人负责信访工作。本着“谁主管，谁负责”原则，对群众反映的问题要充分掌握、了解信访人的意见、建议和要求，责任到人，及时解决。

（三）各部门要高度重视信访稳定工作，凡决定实施重大事项，落实重要工作前要做好风险评估，制定风险化解方案和维护稳定措施。健全决策纠错改正机制，对经评估付诸实施的决策事项，坚持全程动态跟踪，及时发现和解决问题。

（四）受理信访来信和接待群众来访，做好记录、材料收集整理工作，做好信访答复及相应疏导工作。

（五）承办学校信访办公室交办的来信来访问题并及时报告处理结果。对重要信访事项或重要信访信息及时通知学校信访办公室和相关职能部门。

第三章 工作机制

五、信访工作在学校党政领导下，坚持“分级负责、归口办理，谁主管、谁负责”和“逐级上访分级受理”的工作原则，学校各部门负责人一岗双责、层层落实，依法、及时解决问题与进行疏导、教育相结合的原则。

六、建立院领导接访日工作制度。

（一）学校信访办公室负责确定院领导接访时间及接访地点。

（二）学校信访办公室工作人员负责院领导接访期间的情况记录、整理，并报送负责接访的院领导阅批。

七、建立健全信访工作责任制。院党委书记、院长为学校信访工作第一责任人，其他院领导为分管事务的信访工作责任人；各部门党政主要负责人是本部门的信访工作责任人。各级信访工作责任人要部署信访工作，阅批重要来信，接待重要来访，听取信访工作汇报，研究解决信访工作中的突出问题。

八、建立健全首问责任制，加大解决初信、初访的力度。对到本部门进行正常信访的群众，第一位接听来电、接待来访、办理来信的工作人员是首问责任人，必须热情接待、认

真办理。对属于本部门职责范围内的，首问责任人要立即办理、限时答复；对不属于本部门职责范围内的，首问责任人要说明相关规定和理由，并联系、协调、引导到学校信访工作办公室或相关责任部门。要准确把握问题情况和群众的真实诉求，认真分析研究，找准矛盾焦点，制定具体工作措施，及时化解矛盾，做到无重复访、越级访，集体访。

九、建立完善领导包案制度。对非正常信访、重信重访中的重大疑难复杂案件，采取定领导、定方案、定专人、定质量、定时限的“五定”措施，实行包掌握情况、包解决问题、包教育转化、包稳控管理、包依法处理的“五包”责任制度，做到一个案件、一位领导、一套班子、一个方案、一包到底，逐案限期解决，着力推动信访问题解决。

十、坚持重大信访事项排查与处结报告制度。加大排查和预控力度，对学校及各部门重大事项推进可能出现的稳定风险实行早预测、早评估、早化解，从源头上预防和减少矛盾纠纷的发生。对重大紧急事项，要做到边上报、边采取有效措施，坚决遏制事态发展。对发生的越级访、群体访，部门主要负责人要在及时赶到现场进行劝返，坚决稳控。

十一、坚持月末信访隐患排查报告制度，按时向学校信访办公室报送部门信访隐患排查报告及处理情况。各部门信访工作情况纳入系部、处室年度考核成绩。

第四章 信访事项的提出

十二、信访人，是指采取书信、电话或走访等方式向学校有关部门反映情况，提出意见、建议和要求的教师、学生、公民和其他组织。

十三、信访人就下列信访事项可向学校职能部门提出：

（一）对学校改革、发展、稳定、教育、教学、科研、医疗、后勤、管理等工作的建议。

（二）对学校各级负责人及工作人员的建议、要求和批评。

（三）检举、控告学校各级负责人及工作人员的违法失职行为。

（四）投诉侵害自己合法权益的行为。

（五）其他信访事项。

十四、信访人提出信访事项，一般应当采用书信、电子邮件、传真等书面形式；信访人提出投诉请求的，应当载明信访人的姓名、住址、联系电话和请求、事实、理由。对采用口头形式提出的投诉请求，信访工作人员应当记录信访人的姓名、住址、联系电话和请求、事实、理由。

十五、信访人采用走访形式提出信访事项的，应当到学校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，代表人数不得超过5人。

十六、信访人提出信访事项，应当客观真实，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。

十七、信访人在信访过程中应当遵守法律、法规，不得

损害学校利益和其他公民的合法权利；不得扰乱学校的工作秩序和正常信访秩序；不得在办公场所周围、公共场所非法聚集；不得围堵、冲击办公场所和拦截公务车辆；不得损坏公共财物；不得侮辱、殴打、威胁信访接待人员；不得在信访场所滞留、滋事；不得携带危险品、管制器具。

十八、根据鲁公发[2015]35号山东省高级人民法院等四部门《关于依法处理信访活动中违法犯罪行为的指导意见》，对在信访过程中不依法表达诉求，缠访闹访、不听劝阻的，将交公安机关处理；情节严重，符合《中华人民共和国治安管理处罚法》规定的，依法予以治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五章 信访事项的受理、办理和督办

十九、学校信访办公室受理信访事项的工作流程：信访工作人员对来信来访进行分类、登记、存档，由院信访办公室报送分管院领导签批意见后转送相关责任部门处理。属于揭发检举的信件，要及时转送学校纪委、纪检监察部门调查处理。

二十、学校各部门受理信访事项的工作流程：

（一）信访工作人员对来信来访进行了解、登记，由部门负责人签署意见后办理；接到校信访办公室的有关信访材料后，及时查清事实，秉公办理，不得推诿、敷衍、拖延。

（二）各部门自收到信访材料后，一般应在15个工作日

日内处理完毕，并将处理意见、结果答复信访人，书面材料交学校信访办公室备案。情况复杂的，时限可以适当延长，但延长期限不得超过30个工作日，确需延长期限的，责任部门需在延长期前告知信访人延期理由。

（三）院信访办公室对承办部门处理结果有异议的，可要求其复查，承办部门需在10个工作日内报送复查结果。

二十一、信访人对信访事项的处理意见不服的，可向学校信访办公室申请复查，学校信访办公室受理复查申请之日起30日内作出书面答复。信访人对复查意见不服，仍然以同一事实和理由提出投诉请求的，学校信访办公室和院内各部门原则上不再受理，但应对信访人做好疏导、教育工作。

二十二、各部门办结信访事宜后，要在《枣庄科技职业学院信访事项办理通知单》的“办理结果”栏中填写处理情况，注明是否已答复信访人。然后按规定的期限将《枣庄科技职业学院信访事项办理通知单》、信访处理结果、信访原件及时送回院信访办公室。

二十三、学校信访办公室发现有关单位和部门有下列情形之一的，应当及时督办，并提出改进建议：

- （一）无正当理由未按规定期限办结信访事项的。
- （二）未按规定反馈信访事项办理结果的。
- （三）未按规定程序办理信访事项的。
- （四）办理信访事项推诿、敷衍、拖延的。
- （五）不执行信访处理意见的。
- （六）其他需要督办的情形。

收到改进建议的单位和部门应当在 10 日内书面反馈情况，未采纳改进建议的，应当说明理由。

第六章 信访工作的奖惩及工作纪律

二十四、建立信访工作综合考核制度和激励机制。信访工作将纳入学校年度考核的重要内容。对于在信访工作中做出优异成绩的单位或个人，由学校予以奖励。信访人提出的建议、意见被采纳，并在实践中证实对学校改革、发展、稳定有贡献的，由学校予以奖励。

二十五、实行责任追究制。信访承办部门根据职责应当受理信访事项而拒不受理的，或处理信访事项超过时限，未向交办单位说明情况的，拒不执行学校校对信访事项的处理决定的，学校将进行通报批评，情节严重的给予部门和单位负责人和直接责任人党纪、政纪处分；因失职、渎职、侵害信访人合法权益导致严重后果的，将依法追究有关责任人的法律责任。

二十六、信访工作人员纪律：

（一）信访工作人员不得将信访人的检举、揭发材料及有关情况向外泄漏或者传给被检举、揭发的人员或部门。

（二）信访工作人员与信访事项或信访人有直接利害关系的，应当回避。

（三）信访工作人员要保守信访工作秘密，加强对信访资料、信息的管理，防止信访资料、信息的遗失，不得私自

复印、保存、销毁信访材料。

(四)任何部门和个人不得打击报复信访人，不得隐匿、篡改、扣押信访材料。

二十七、学校各部门要严格执行信访事项处理时限的规定，对信访事项不得推诿、敷衍、拖延；对可能造成不良社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，要及时上报，不得迟报、漏报、瞒报。

第七章 附则

二十八、本规定由学校信访办公室负责解释。

二十九、本规定自发布之日起施行。

- 附件：
1. 学校信访工作领导小组
 2. 学校信访事项办理通知单
 3. 学校信访隐患排查报告单

学校访工作领导小组

为强化信访工作责任，落实信访工作任务，确保信访渠道畅通，维护学院稳定，根据《信访工作责任制实施办法》和教育部《教育信访工作办法》（教办〔2020〕3号）文件精神，经学校研究，决定成立信访工作领导小组。

组 长：闵祥寨 党委副书记、院长

副组长：王宜建 党委副书记

赵曰国 党委委员、副院长

刘陵东 党委委员、副院长、宣传部部长
工会主席

赵卫平 党委委员、副院长

刘儒乾 党委委员、组织人事部（统战部）部长

成 员：各处室、各二级学院（学校）主要负责人

各党总支（党委）书记

领导小组下设办公室，马西柱兼任办公室主任。领导小组办公室负责日常来信来访的接待处理和信息报送工作；负责向相关部门转办或交办事项，协调督促办理落实情况。

各处室、教学部门（高级技工学校、中等职业教育中心学校）等部门主要负责人是本部门信访工作的第一责任人，要严格按照“属地、属事”和“谁主管、谁负责”的原则，对职权范围内的信访稳定工作负总责。

附件 2

枣庄科技职业学院
信访事项办理通知单（存根）

NO:

信访人		时 间	
信访事由		签批领导	
信访内容:			
落实部门		责任人	
办理结果		完成时间	



枣庄科技职业学院
信访事项办理通知单

NO:

信访人		时 间	
信访事由		签批领导	
信访内容:			
落实部门		责任人	
办理结果		完成时间	
领导签字		信访人签字	

备注：依据信访条例规定，按照行政业务职能谁主管、谁负责的原则，由责任部门按时完成信访答复。

附件 3

枣庄科技职业学院信访隐患排查报告单

部门		时间	
当月信访隐患处置情况			
下月信访隐患情况			
部门负责人签字		时间	

学院信访工作实行每月零报告制度，信访隐患排查报告单电子版已挂到学院网站办公室网页规章制度栏下。每月末（每月 28 日前）各部门将信访隐患排查报告单经部门负责人签字后交办公室苗壮老师处（综合楼 0814 办公室）。

报：学校党委领导班子成员。

校对：马 帅

2023 年 9 月 4 日印发