长江艺术工程职业学院信访条例

第一章 总 则

　　第一条 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，提高学校信访工作专业化、法治化、信息化水平，为学校高质量发展创造和谐稳定环境，根据国务院《信访条例》（国务院令第431号）及教育部、湖北省有关规定,结合学校实际，特制定本办法。

　　第二条 本办法所称信访，是指信访人（个人或单位）采用书信、电子邮件、电话、信访平台、微信（QQ）、传真、走访等形式向学校各级领导、单位反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，按照有关规定和职权范围应由学校和相关单位负责处理的活动。

　　第三条 信访工作实行学校统一领导、分级负责，谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决问题与疏导相结合的原则，妥善解决信访中所涉及的问题。

　　第四条 各部门应当科学、民主决策，依法履行职责，做好党、校、系务公开工作，从源头上预防导致信访事项的矛盾和纠纷。各单位要齐抓共管，建立敏感时期和关系利益工作的问题排查调处机制，及时发现矛盾，化解纠纷。

　　第五条 各级领导应充分重视信访工作，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，检查督导本单位的信访工作。

第二章 信访工作机构与职责

　　第六条 学校信访工作办公室（以下简称信访办）在主管校领导的领导下统一负责学校信访工作。

　　第七条 各单位应明确一位负责人分管本单位信访工作，确定一名信访协调员负责处理来信、接待来访，倾听和合理采纳师生员工的意见、建议和要求，接受群众监督。

各院（系）应安排领导接待日，及时解决本单位师生员工的诉求。

　　第八条 学校信访办工作职责：

　　（一）贯彻执行上级部门制定的信访工作方针政策，负责拟制学校信访工作有关规定，组织相关会议及活动。

　　（二）指导、协调全校信访工作，负责学校日常来信来访、校领导接待日安排，及校园网主页“热点问答”栏目的管理与更新。

　　（三）向各单位交办、转办其工作职责范围内的信访事项，对交办的信访事件的处理情况进行检查、督促、催办。

　　（四）做好矛盾排查和调处工作。及时掌握学校信访活动动态，针对可能发生的突发事件做好提前化解工作；对信访人不服信访处理结果的事项进行复查。

　　（五）研究、分析学校信访工作的形势与问题，开展信访调研，定期编写信访工作动态，向校领导汇报信访信息，并提出解决问题的建议。组织召开每年一次的信访工作总结交流会。

　　（六）承办校领导及上级信访部门交办的信访事项并上报处理结果。

　　第九条 各单位信访工作职责：

　　（一）组织本单位人员学习信访工作有关的法律、法规、规章和政策，教育所属人员依法行使民主权利，按有关政策规定信访。

　　（二）负责受理本单位职权范围内的群众信访事项和信访办交办的信访事项。

　　（三）定期分析、研究和反映本单位信访的热点、难点问题，及时上报重要信访信息，建立重要信访档案，为处理、复查问题提供必要的凭证和资料。

　　（四）掌握本单位人员的思想动态，做好思想疏导与矛盾排查工作，及时化解各种不良情绪和矛盾纠纷。

　　（五）遇到重大信访事项应及时向有关领导和信访办汇报、请示，并提出办理建议。对信访中涉及可能出现的大规模群体性事件、异常突发情况等问题，应当及时向相关部门和领导汇报，并在职权范围内依法采取措施，果断处理。

第三章 　信访渠道

　　第十条 学校信访渠道包括信访办接访、校领导接待日接访、设立在校园内的校长信箱以及网上书记、校长信箱等形式。

　　第十一条 信访办接访是信访工作办公室代表学校接待日常来电、来信、来访的一种形式。

　　信访人对涉及学校层面或本单位无法答复的信访事项可向信访办反映。

　　第十二条 校领导接待日是接访校领导代表校领导班子接访的一种形式。

　　信访人可在校领导接待日接访时就需要校领导出面协调解决的信访事项向校领导反映。

　　接访校领导对其分管工作范围内的信访事项尽量当场答复；不能当场答复的，经研究协调后给予答复；对其分管工作范围外、无法当场答复的，转请该事项分管校领导批示办理。

　　第十三条 书记、校长信箱既是学校主要领导代表校领导班子日常接访的一种形式。

信访人可通过书信、电子邮件向设立在校园内的校长信箱或网上书记、校长信箱反映问题、提出意见或建议。

　　学校主要领导应根据分工阅批或批转分管校领导办理群众来信。

第四章 信访事项的提出与受理

　　第十四条 信访人可依法提出下列信访事项：

　　（一）对事关学校改革、发展和稳定，涉及教学、科研、人事、后勤、管理等方面工作的建议、情况和反映。

　　（二）对学校各单位或工作人员的建议、批评和要求。

　　（三）反映侵害本人合法权益，属于学校解决范畴的事项。

　　（四）信访人认为应该反映的其他信访事项。

对监督、检举学校工作人员的违法违纪及失职行为的事项，可依照相关规定向学校纪检监察部门提出。

　　第十五条 信访人提出的信访事项属于下列情形之一的，学校不予受理：

　　（一）不属学校职权范围内的信访事项。

　　（二）对依法应当、已经或者正在通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的事项。

　　（三）信访人对信访复查意见不服，仍然以同一事实和理由再次向学校有关部门提出信访要求的事项。

　　（四）匿名且事实不清的事项。

　　第十六条 信访人应当履行以下义务：

　　（一）遵守国家法律、法规和学校规章、制度，不得坚持过高或无理要求。

　　（二）一般应载明信访人的姓名（名称）、住址及联系方式。

　　（三）如实反映情况、陈述理由，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人，不得冒用、盗用他人名义信访。

　　（四）信访人在信访过程中要遵守信访秩序，不得无理取闹、冲击学校有关单位，不得在办公地点及周围静坐，不得在校内示牌、打横幅、散发传单、张贴大小字报，不得纠缠、威胁接待人员，不得携无关人员参与信访或滞留接待单位，不得携带危险、管制品进入接待单位。

　　第十七条 信访人应遵循逐级反映的原则，先向责任归属单位反映问题。如需与学校领导面谈，一般安排在每周校领导接待日进行；特殊情况可经信访办同意并预约。多人反映共同意见、建议和要求的，应推选代表(代表人数不得超过5人)，反映问题完毕后，应按要求尽快离开。

第五章 信访事项的办理和督办

　　第十八条 信访工作的办理应以事实为依据，以政策、法规为准绳，做到事实清楚，程序规范，手续完备。

　　（一）学校信访办受理信访事项后，要及时妥善处理或转办，重要事项报请校领导批示办理，重大、复杂事项提请校领导班子集体研究决定。

　　（二）各单位受理的信访事项，要及时妥善处理；不属本单位职责范围内的事项，应及时上报信访办。各单位受理的由信访办转交的信访事项，应根据政策或学校规定形成答复意见，书面答复信访人，同时将书面答复意见交信访办存档。

　　（三）涉及两个或者两个以上单位的信访事项，由信访办指定牵头单位联合办理，由牵头单位答复信访人，同时将书面答复意见交信访办存档。

　　（四）对于重点信访事项，视情况可采取重点约访、带案下访等形式进行。

　　第十九条 信访事项的办理一般采用登记、编号、拟办、批示、调查、催办、回复、归档等程序。

　　第二十条 对于信访事项，能够当场答复的，应当场明确答复；不能当场答复的，应当自收到信访事项之日起15日内告知信访人受理情况，信访人姓名（名称）、住址不详的除外。

　　第二十一条 信访事项一般应当自受理之日起60日内办结；情况复杂的，经分管校领导批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过30个日，并告知信访人延期理由。

第二十二条 信访人和有关单位应当遵守、执行信访事项处理决定。对处理决定不服的，可以自得到答复之日起30日内请求学校信访办复查。信访办应当认真调查，自收到复查请求之日起30日内提出复查意见并予以书面答复。

　　第二十三条 发现有下列情形之一的，信访办要及时督办，并提出改进建议：

　　（一）无正当理由未按规定时限办结信访事项的；

　　（二）未按规定反馈信访事项办理结果的；

　　（三）办理信访事项推诿、敷衍、拖延的；

　　（四）其他需要督办的情形。

　　收到督办通知或者改进建议的单位应当在30日内书面反馈情况。

　　第二十四条 各单位、信访工作人员应依照本办法为信访人提供指导和帮助；在办理信访事项过程中，不得将检举、揭发、控告材料及有关情况透露或者转交被检举、揭发、控告的人员和单位。办理信访的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。任何部门和个人不得打击报复信访人。

第六章 信访事项的反馈

　　第二十五条 信访事项一般应采取书面（包括电子邮件）答复的形式向信访人反馈办理结果。口头或电话等答复属非正式答复范畴，主要应用于解释、说明等简单的询问类信访事项。非正式答复后再次上访的事项，应采取书面形式答复。所有反馈时间、内容等都要记录存档。

　　第二十六条 对某些具有普遍性的问题或师生员工较为关心的问题，答复内容可公开。需扩大知悉范围的，可按相关规定在校园网主页“热点问答”栏目中刊出。

第七章 奖励与责任追究

　　第二十七条 学校建立信访工作相应的奖励制度。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，由学校或有关单位给予奖励；对在信访工作中做出优异成绩的单位及工作人员，由学校或有关单位给予奖励或通报表扬。

　　第二十八条 信访工作人员不履行职责，推诿、敷衍、拖延工作的，在信访工作中玩忽职守、徇私舞弊，给工作造成损失的，情节轻重，给予批评教育或者党纪、政纪处分；构成犯罪的，送司法机关依法追究刑事责任。

　　第二十九条 信访人妨碍信访秩序的，信访工作人员应当对信访人进行劝阻或者批评教育。经劝阻或批评教育无效的，由学校保卫部门将信访人带离现场以维持秩序；情节严重的，由保卫部门依法移交公安机关进行处置，并按有关规定追究责任。

第八章 附 则

　　第三十条 本办法由学校信访工作办公室负责解释。

　　第三十一条 本办法自2018年1月1日起施行。