

中共湖北医药学院委员会文件

湖医药发〔2022〕9号



关于印发《湖北医药学院信访工作暂行办法》的 通 知

各分党委，药护学院党委，校属各单位：

《湖北医药学院信访工作暂行办法》已经校党委常委会审议通过。现予印发，请认真组织学习，切实贯彻落实。

中共湖北医药学院委员会
2022年3月22日

湖北医药学院党政办公室

2022年3月22日印发

共印45份

湖北医药学院信访工作暂行办法

第一章 总 则

第一条 为了妥善处理来信来访，保障师生员工和广大人民群众合法权益，进一步规范信访行为，维护信访秩序，创建和谐校园，根据国家《信访条例》和教育部、省教育厅有关规定，结合学校实际，制订本办法。

第二条 本办法所称信访，是指教职员工、学生、家长或其他组织和个人采用书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，向学校反映情况，提出意见、建议或投诉请求，按照有关规定和职权范围应由学校各级党政领导和相关单位（含二级学院）负责处理的事项。

第三条 信访工作是学校倾听群众意见、建议和要求，改进工作、完善制度、纠正错误、科学决策的重要渠道，有利于维护学校安全稳定、促进学校和谐发展，保障教学、科研和管理工作的顺利进行。任何组织和个人不得打击报复信访人。

第四条 学校信访工作严格依照法律、法规和相关政策，坚持“属地管理、分级负责、归口处理，谁主管、谁负责”的原则，积极主动处理好信访问题。

第五条 信访工作由学校统一领导、部门协调，统筹兼顾、标本兼治，各负其责、齐抓共管。具体由学校信访工作领导小组办公室（设在党政办公室）统筹处理，其他单位（部门）协同配合，按照职责职权做好组织落实。

第六条 学校设立校领导接待日，由学校领导接待来访师生员工，倾听群众意见和建议，处理群众反映集中、涉及面广或各单位处理难度大的信访事项。

第七条 充分发挥法定诉求表达渠道作用。按照涉法涉诉信访工作机制改革的总体要求，严格实行诉讼与信访分离，把涉法涉诉信访纳入司法渠道解决，建立涉法涉诉信访依法终结制度。

第二章 信访人权利和义务

第八条 信访人，是指采取书信、电子邮件、传真、电话或走访等方式向学校反映情况，提出意见、建议和要求的教职员工、学生、家长或其他组织和个人。

第九条 信访人采取走访形式向学校反映情况，提出意见、建议或投诉请求的，应当到党政办公室提出，然后由其按照分级受理的原则，逐级进行。多人共同提出信访事项的，一般应当采取书面方式；确需采取走访方式的，应当推选代表，代表人数不得超过5人，并且相对固定。

第十条 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。

第十一条 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师生员工的合法权利，自觉维护社会公共秩序和信访秩序，不得有下列行为：

（一）在学校和学校周围非法聚集，围堵、冲击学校办公场所，拦截公务车辆，或者堵塞、阻断交通，影响到学校

正常的教学科研、管理服务等工作秩序，危及校园安全稳定；

（二）携带危险物品、管制器具；

（三）侮辱、殴打、威胁学校信访工作人员，或者非法限制他人人身自由；

（四）在学校信访接待场所滞留、滋事，或者将生活不能自理的人弃留在学校信访接待场所；

（五）煽动、串联、胁迫、以财物诱使、幕后操纵他人信访，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。

第三章 信访工作机构和职责

第十二条 学校信访工作在校党政的领导下，坚持深入调查、实事求是，采取解决实际问题与思想教育引导相结合的方式，由党政办公室负责接收、接待属于学校职权范围内的信访；协调、督促和检查校内其他单位信访事项的落实。

第十三条 校内各单位应高度重视信访工作，建立健全信访工作责任制。各单位主要负责人是本单位信访工作第一责任人，对信访工作负总责，应及时、妥善处理好信访事项，积极推动、研究解决信访工作中提出的问题，协助处理好党政办公室转来的信访问题。

第十四条 党政办公室负责信访工作的职责：

（一）贯彻执行上级部门制定的信访工作方针政策，指导、检查、督促各单位的信访工作；

（二）协调全校信访工作，受理关系学校发展、稳定的信访事项，安排校领导接待日工作；

（三）承办上级信访部门交办的信访事项，并上报处理结果；

（四）向各单位交办、转办其工作职责范围内的信访事项，了解掌握信访工作情况，并对交办的信访事件处理情况进行检查、督促、催办；

（五）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；

（六）通过信访渠道分析、了解校情民情，向校领导提供有价值的信息并报告重要情况，为民主办学、依法治校服务。

第十五条 校内各单位受理信访工作的职责：

（一）组织本单位人员认真学习党的路线方针政策，宣传信访工作有关法律、法规、规章和政策，教育所属人员依法行使民主权利，按国家政策规定依法合规信访；

（二）负责受理本单位职权范围内的群众信访事项和党政办公室交办的信访事项；

（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，为处理问题、复查案件提供必要的凭证和备查资料；

（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分管校领导和党政办公室汇报、请示，并提出办理建议；

（六）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，应当及时向分管校领导和党政办公室汇

报，并在职权范围内依法采取措施，果断处理，防止不良影响的发生、扩大。

第四章 信访工作人员和职责

第十六条 学校应选派政治坚定、作风正派，有一定组织协调能力和群众工作经验，政策水平较高，业务能力较强，身体健康的人员负责信访工作。

第十七条 信访工作人员要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真学习领会习近平总书记系列重要讲话精神，学习党的路线、方针、政策和法律、法规，以及与信访有关的规章制度，刻苦钻研业务，不断提高思想水平和业务素质。

第十八条 信访工作人员职责：

（一）正确贯彻执行党的路线、方针、政策和国家的法律、法规、规章及有关规范性文件；

（二）实事求是，坚持原则，廉洁自律，秉公办事，尽职尽责；

（三）热情接待，耐心倾听，答复问题明确，处理问题及时；

（四）信访工作人员和相关负责人与信访事项或信访人有直接利害关系时，应当回避。

第十九条 学校各单位或个人在信访工作中有下列行为的，学校将依照有关法律、法规的规定，给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）对信访工作不履行职责，不负责任，玩忽职守，

给工作造成损失，侵害信访人合法权益的；

（二）对收到的信访事项，未按规定登记流转，甚至丢失、隐匿或者擅自销毁信访人材料的；

（三）泄露国家安全和工作机密，将控告、检举材料转给或者透露给被控告人、被检举人的；

（四）徇私舞弊，索贿受贿及其他违法乱纪行为的；

（五）对属于其职责范围内的，或者事实清楚，符合法律、法规、规章或者其他有关规定的信访事项未予受理的；

（六）推诿、敷衍、拖延信访事项办理，或者未在法定期限内办结信访事项的。

第五章 信访工作处理

第二十条 学校的信访工作坚持首办负责制，属于哪一级、哪一单位职责范围内的问题，由哪一级、哪一个单位负责解决。不得推诿、敷衍、拖延。杜绝职权范围内的信访事项无论大小均不做处理，一律交由党政办公室，甚至推诿给校领导处置的情况发生。

第二十一条 学校各单位应对职责范围内的信访事项负责，着力从源头上预防和减少信访问题发生，努力将信访问题解决在基层，把矛盾化解在萌芽状态，避免因工作不当引发信转访、重复信访、集体信访或越级走访。对于化解处置工作不到位，造成不良影响的，将对信访人所在单位和主要负责人进行追责问责。

第二十二条 对信访人提出的信访事项，要依法依规处理，做到“件件有着落，事事有回音”。对信访人提出的合

理要求，法律、法规及政策有明确规定的，要抓紧解决；法律、法规及政策没有明确规定或规定不够完善的，要做好解释；对信访人提出的不合理要求，要进行说服教育、积极引导。对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，不予受理，但应当告知信访人依照有关法律、法规按程序提出诉求。

第二十三条 对涉及多单位的信访事项，根据校领导批示意见，由牵头单位组织有关单位进行联合办理。

第二十四条 学校各单位对信访事项能够当场答复是否受理的，应当当场书面答复；不能当场答复的，应当自收到信访事项之日起15日内书面告知信访人（信访人的姓名、住址等联系方式不清的除外）。信访事项应当自受理之日起30日内办结；情况复杂的，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过30日，并告知信访人延期理由。

信访事项的办理单位应当将处理结果或回复意见以书面形式报送分管校领导，经审核同意后，按规定及时回复信访人。同时，将回复结果以书面形式送党政办公室或纪委、监察专员办公室备案。

第二十五条 信访人对党政办公室或信访事项承办单位做出的处理意见不服的，可以自收到书面答复之日起30日内请求复查。信访人对复核意见不服，仍以同一事实和理由提出投诉请求的，不再受理。上级单位对交办的信访事项办理期限另有要求的，从其要求。

第二十六条 党政办公室将校领导批示的信访件转送相关单位后，承办单位要由主要负责人牵头，责成专人负责处

理相关信访事宜，不得推诿、敷衍或者拖延不办；对批转的重要来信来访问题，主要负责人要亲自处理。

第二十七条 党政办公室负责信访事项的督办工作。对交办、转办的信访件未按要求办理，或无特殊理由超时办理的，视情节轻重对相关承办单位和责任人给予严肃处理，并限期办结。

第二十八条 对无理纠缠和严重干扰影响正常办公工作秩序，其行为已超出正当来访范围的信访人，除进行批评教育外，必要时移交保卫处或公安机关处理。

第二十九条 违反本办法第九条、第十一条规定的，应当对信访人进行劝阻、批评或者教育。经劝阻、批评和教育无效的，报请公安机关依法依规处置。

第三十条 违反本办法第十条规定，捏造歪曲事实、诬告陷害他人，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，报请公安机关依法给予治安管理处罚。

第六章 附 则

第三十一条 本办法由党政办公室负责解释。

第三十二条 本办法自公布之日起施行。