

南京中医药大学信访工作管理规定

第一章 总则

第一条 为规范学校信访工作，保障信访人和学校的合法权益，维护校园和谐稳定，根据国务院《信访工作条例》和教育部《教育信访工作办法》（教办〔2020〕3号）等法律法规和行政规章，结合学校实际，制定本规定。

第二条 本规定所称信访，是指公民、法人或者其他组织采用书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，向学校反映情况，提出建议、意见或投诉请求，依法由学校处理的各类事项。

采用上述规定的形式进行信访活动的公民、法人或者其他组织称为信访人。

信访人向政府部门进行信访，政府部门将其信访事项转送学校办理的，适用本规定。

第三条 学校信访工作遵循下列原则：

- （一）分级负责、归口办理，谁主管、谁负责；
- （二）依法、及时、就地解决问题与疏导教育、帮扶救助相结合；
- （三）诉讼、仲裁、行政复议等与信访分离，依法分类处理；
- （四）以人民为中心，把开展工作的过程作为践行党的群众路线、做好群众工作的过程，着力从源头上预防和减少信访问题发生。

第四条 学校落实信访工作责任制度，学校主要领导是信访

工作的第一责任人，对学校信访工作负总责，学校各部门主要负责人是本部门信访工作第一责任人，对职权范围内的信访工作负主要领导责任。

第五条 学校实行校领导接待日制度，由校长办公室负责安排、公布每周校领导接待的时间与地点，根据校领导接访情况及批示进行相应信访办理。

第六条 信访工作人员应当严格遵守信访工作纪律，依法依规全面履行信访工作职责，认真处理信访事项。

第二章 工作机构及职责

第七条 学校信访工作在学校党委和行政领导下开展工作，校长办公室负责统筹协调全校信访工作，承担以下职责：

（一）接收、登记属于学校职责范围内的信访，向相关部门转送、交办信访事项；

（二）指导、督促、检查校内其他部门信访事项的落实情况；

（三）处理上级教育部门和人民政府转送、交办的信访事项；

（四）向信访人宣传有关法律法规和教育政策，接受信访咨询；

（五）协调处理重大、疑难、复杂信访事项；

（六）研究、分析信访情况，开展调查研究和信访风险研判，及时改进工作或者完善政策；

（七）督促检查信访事项的处理，总结交流信访工作经验，指导学校其他部门信访工作；

（八）按要求报送信访工作情况和分析报告。

第八条 学校各部门要建立信访工作网络，明确分管领导和信访工作人员，工作职责是：

（一）受理、处理、交办、转送、回复本部门职权范围内的信访事项。

（二）承办校领导批转和校长办公室转办的信访事项，协助接待本部门职权范围内的来访人员。

（三）加强工作调研，健全工作制度，做好师生思想疏导与矛盾排查工作，提高从源头上预防和化解矛盾纠纷的能力；

（四）负责本部门信访材料的整理留存。

第三章 信访事项的受理

第九条 信访人向学校提出信访事项，一般应当采用书信、网络、传真等书面形式。信访人提出投诉请求的，还应当写明信访人的姓名（名称）、联系方式、住址和请求、事实、理由。

对采用口头形式提出的投诉请求，应当如实记录信访人的姓名（名称）、联系方式、住址和请求、事实、理由。

第十条 对于以走访形式进行信访的，工作人员应当安排在适当的信访接待场所处理或者引领信访人至学校相关职能部门处理。

多人采用走访形式提出共同信访事项的，应当推选代表，代表人数不得超过5人。代表应当如实向其所代表的信访人转达学校的处理或者答复意见。

第十一条 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。

对依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的投诉请求，信访人应当依照法定程序向有关部门提出。

第十二条 信访人在信访过程中应当遵守法律、法规，不得损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权利，自觉维护社会公共秩序和信访秩序。

第十三条 信访工作人员收到信访事项后，能够当场答复是否受理的，应当当场答复并出具告知书；不能当场答复的，应当自收到信访事项之日起15日内以书面、电话、邮件等形式答复信访人。但信访人的姓名（名称）、住址、电话、电子邮箱等联系信息不清的除外。

同一信访事项不予（再）受理告知书只出具一次。对不属于学校职权范围内的信访事项，应当告知信访人向有权处理的部门提出。

第十四条 信访事项符合下列情形之一的，不予（再）受理：

（一）不属于学校职责范围内的；

（二）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；

（三）同一信访事项已经受理或者正在办理，在办理时限内再次提出的；

（四）已经给出答复或复查意见，而信访人仍以同一事实和

理由提出投诉请求的；

（五）信访人对处理意见不服，但未在规定期限内提出复查请求的；

（六）信访人匿名且信访诉求的事实不清的。

第十五条 校长办公室根据信访事项办理流程，通过学校的信访管理系统发起信访事项处理申请，呈报分管校领导阅示。情况重大、紧急的，应当及时提出建议，报请学校党政主要负责人决定。

学校按照部门职能对信访事项进行分类管理和归口办理，由校长办公室根据职责范围批转相关部门承办。对检举控告类的信访事项，由学校纪检监察机构依规依纪依法办理。

信访事项涉及两个以上职能部门管属，或者属于重大、复杂或疑难信访事项的，由校长办公室协调或由学校党政主要负责人指定主办和协办部门。

第十六条 承办部门在接收校长办公室移交或信访人直接提交的信访材料后，应当认真开展对信访事项的调查处理，并在要求的期限内向校长办公室提交加盖本部门印章的办理报告。

第十七条 信访事项应当自受理之日起60日内办结；情况复杂的，经校长办公室批准，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。法律、行政法规对办理时限另有规定的，从其规定。

第十八条 校长办公室发现承办部门有下列情形之一的，应当及时督办：

- (一) 应当受理而未受理信访事项的；
- (二) 无正当理由未按规定期限受理或办结信访事项的；
- (三) 未答复信访人或未按规定反馈办理结果的；
- (四) 未按规定程序办理信访事项的；
- (五) 办理信访事项推诿、敷衍、拖延或弄虚作假的；
- (六) 不执行信访处理意见的。

承办部门收到督办通知书后，应当在规定的期限内书面反馈办理情况。在规定的期限内不能办结的，应当说明原因。

对重大、复杂或疑难的信访事项，校长办公室应及时向学校领导反馈督办情况，提出工作意见和建议。

第十九条 信访案件办结的，必须以书面、电话、邮件等形式向联系方式明确的信访人送达答复。送达后，应当征询信访人是否满意等反馈意见。

信访案件一般由承办部门直接向信访人答复。承办部门向信访人的书面答复应当经由本部门负责人签发和加盖本部门印章，同时应当向校长办公室提交一份书面答复原件备案。

对于政府部门转送、交办的信访案件，以及确实需要以学校名义出具书面答复的，应由承办部门拟文，经校长办公室审核并呈学校领导审定后出具文件答复。

第二十条 信访人对作出的信访事项答复意见不服的，可以自收到答复之日起30日内请求学校的上一级主管行政机关复查或提起申诉，或者依法向有管辖权的仲裁机构或人民法院提起仲裁或诉讼。

第二十一条 信访工作人员应当妥善保管信访文件资料，确保其完整性、原始性，不得篡改、隐匿或者擅自毁损信访材料。

信访事项办结后，信访工作人员应当及时整理、装订和归档。

对于政府部门转送、交办的信访文件和领导批示件，以及其他需要归档的文件资料，应当及时整理、装订和归档。

第四章 信访工作纪律和责任追究

第二十二条 信访工作人员与信访人或与申请事项具有利害关系的，应当回避。

第二十三条 信访工作人员应当严格保守工作秘密，不得将有关投诉材料、信访人信息擅自透露或者转交给被投诉对象，不得泄露信访人的个人隐私。

第二十四条 信访工作人员应当热情文明接访，认真听取信访人的意见、建议或诉求及相关陈述，必要时，对信访人进行疏导教育。对于确有困难的信访人，由学校按政策提供相应的帮扶或救助服务。

信访工作人员不得刁难、歧视信访人，不得阻挠信访人合法的信访活动，不得限制或变相限制信访人的人身自由，不得打击报复信访人。

第二十五条 信访工作人员不履行或者不正确履行信访事项处理职责，造成不良影响的，追究相关责任。

第五章 附则

第二十六条 本规定由校长办公室负责解释。

第二十七条 本规定自公布之日起施行。