

中共陕西中医药大学委员会文件

陕中医规范〔2022〕40号

关于印发《陕西中医药大学信访工作实施细则》的通知

各院（系）级单位党组织，党群各部门：

各单位：

《陕西中医药大学信访工作实施细则》经2022年10月11日第24次校长办公会审议，第25次党委会审定，现予以印发，请遵照执行。

中共陕西中医药大学委员会

陕西中医药大学

2022年10月12日

陕西中医药大学信访工作实施细则

第一章 总则

第一条 为坚持和加强党对信访工作的全面领导，保持同人民群众的密切联系，保障学校依法自主办学，维护信访秩序，规范信访行为，保障师生员工合法权益，从源头预防和减少信访问题发生，确保学校改革发展稳定大局，根据中共中央、国务院《信访工作条例》、教育部《教育信访工作办法》等规定，结合学校实际，制定本细则。

第二条 本细则所称信访，是指学校师生员工、学生家长、其他组织或个人以网上信访、来信、来电、走访等形式向学校反映情况，提出建议、意见或投诉请求，按照有关规定和学校职权范围，应该由学校处理的事项。

第三条 学校信访工作按照“分级负责、归口管理，谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合”的原则，努力将矛盾化解在萌芽状态，把信访问题解决在基层。校内各部门、单位要引导群众依法逐级反映诉求，不支持、不受理越级上访。对于群众关心的问题，应认真处理来信、接待来访，倾听群众意见、建议或要求等，接受群众监督，做好信访工作。

第二章 信访工作体制

第四条 学校落实信访工作责任制度，学校党政主要负责人对学校信访工作负总责，其他校领导根据分工对职权范围的信访工作负主要领导责任，对分管部门、单位的信访事项进行指导督

办。学校党委校长办公室是学校信访工作归口部门，对信访事项实行闭环管理。校内各部门、单位党政主要负责人是本部门、单位信访工作第一责任人，应当加强矛盾纠纷排查化解和信访风险防控预警，针对具体问题依法、及时、就地解决，并加强对信访群众的疏导教育，及时妥善处理本部门、单位工作中的信访事项。

第五条 学校党委校长办公室指定专人负责学校信访工作，校内各部门、单位安排人员负责本部门、单位的信访工作。

第六条 学校党委校长办公室作为学校信访工作综合协调和信访接待受理的办事机构，在学校党委和行政的统一领导下，协调、指导和监督全校的信访工作。

（一）协调全校信访工作，登记、受理按规定和职权需由学校处理的信访事项，协调处理涉及多个部门、单位之间的信访事项。

（二）负责向学校有关部门、单位交办、转送信访事项，并协调、检查、督促信访工作落实情况。

（三）及时研究、分析信访中带有倾向性、苗头性、政策性的问题，针对可能发生的突发事件，配合责任部门提前做好矛盾化解工作和工作预案。

（四）接受上级单位的工作指导，及时报告涉及学校的信访动态及信访排查信息。

（五）承办上级部门交办的信访事项及相关情况的调查任务。

（六）负责各类信访数据统计、材料上报和档案管理工作。

第七条 学校各部门、单位信访工作职责

(一) 贯彻信访工作制度和规范，落实信访工作主体责任。

(二) 公开并畅通向本部门、单位反映情况、提出意见、建议或投诉请求的信息渠道。

(三) 及时妥善处理本部门、单位职权范围内，通过本部门、单位信息渠道收到的意见、建议或投诉请求等，做好告知和答复，妥善解决问题，就地化解矛盾，避免其发展为信访问题，减少学校初次信访事项。

(四) 及时妥善处理校领导、党委校长办公室交办转送的信访事项，答复信访人；涉及跨多部门、单位信访事项，由主要业务部门、单位汇总意见后进行答复；完成上级单位转送信访事项的调查、汇报等基础材料。

(五) 研究本部门、单位信访、被投诉等情况，分析原因，总结不足，避免矛盾和问题的产生，争取在源头上解决问题。

(六) 对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，在职权范围内依法采取措施，果断处置，同时按所涉及的问题立即报告分管校领导，并报党委校长办公室。

(七) 做好信访矛盾纠纷的定期排查，及时化解矛盾。

(八) 信访人走访学校时，涉访部门、单位应及时派人赶到现场，配合做好解释和疏导工作。

(九) 做好本部门、单位信访材料的整理归档及其他相关工作。

第八条 信访工作人员职责

(一) 认真学习业务知识，宣传贯彻执行党的路线、方针、

政策和国家的法律、法规。

(二) 实事求是，坚持原则，廉洁自律，秉公办事，尽职尽责。

(三) 做好文明接待，做到热情周到，听取陈述耐心，答复问题明确，处理问题及时、认真。

(四) 不丢失、隐匿和擅自销毁信访材料。

(五) 遵守保密制度，不透露信访工作秘密。

第三章 信访事项的提出和办理

第九条 信访工作人员收到信访事项后，应登记编号，及时送交党委校长办公室。党委校长办公室根据信访事项、部门职责、处理权限按以下方式处理：

(一) 涉及面广、复杂的信访事项，报学校党政主要负责人批示处理。

(二) 一般信访事件，报分管校领导批示后，交由相关部门、单位办理，并要求其在规定期限内反馈结果。

(三) 处理权限不属本校的信访事项，应当自收到之日起5个工作日内告知信访人向有处理权限的单位或部门提出。

第十条 学校各部门、单位应秉公办事、实事求是，及时妥善处理信访事项。已经调查核实的信访事项，应书面答复信访人，书面答复意见抄送党委校长办公室。信访人姓名（名称）、联系方式不清的可不必答复。

需以学校名义答复信访人的，由承办部门、单位拟出书面答复意见，经分管领导同意后予以答复。

第十一条 学校各部门、单位办理信访事项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。

第十二条 学校各部门、单位办理信访事项，必要时可以要求信访人说明情况。需要进一步核实有关情况的，可以向其他组织和人员调查。

第十三条 受理的信访事项应当自收到之日起 60 日内办结。情况复杂的，须向学校党委校长办公室和信访人说明情况，适当延长办理期限，延长期限不得超过 30 日。

第十四条 信访人对学校各部门、单位处理意见不认可的，可以自收到书面答复之日起 30 日内，向党委校长办公室提出书面复查申请。党委校长办公室自收到复查请求之日起 30 日内提出复查意见，并书面答复信访人。信访人对复查意见不认可的，依照法定程序办理。

第十五条 对已经办结的信访事项，或依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的，不予受理。

第四章 监督和追责

第十六条 信访人在学校信访活动中应遵守国家法律法规和《信访工作条例》，自觉维护学校公共秩序和信访秩序。应依法、如实反映问题，不得损害国家和学校利益以及师生员工的合法权益，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。

第十七条 信访人采用走访形式的，须在学校设立或指定的接待场所提出信访事项。信访人在学校信访活动中应严格遵守国家有关法律法规和《中华人民共和国治安管理处罚法》，对行为

过激并造成相应后果者按照法律规定追究其法律责任。

第十八条 对未按期完成的信访事件，党委校长办公室采取电话催办、约谈督办、书面督办、实地督办等方式，加强信访事件的督办。

第十九条 对督办的信访事项，承办部门、单位 7 个工作日内须以书面形式向党委校长办公室反馈办理情况，由本部门、单位主要负责人审核，签署意见并加盖部门公章。

第二十条 对无正当理由又未按规定的办理期限办结信访事项的，未按规定反馈信访事项办理结果的，未按规定程序办理信访事项的，办理信访事项推诿、敷衍、拖延的，不执行信访处理意见等情形，对承办单位负责人进行问责，相关人员按有关规定处理。

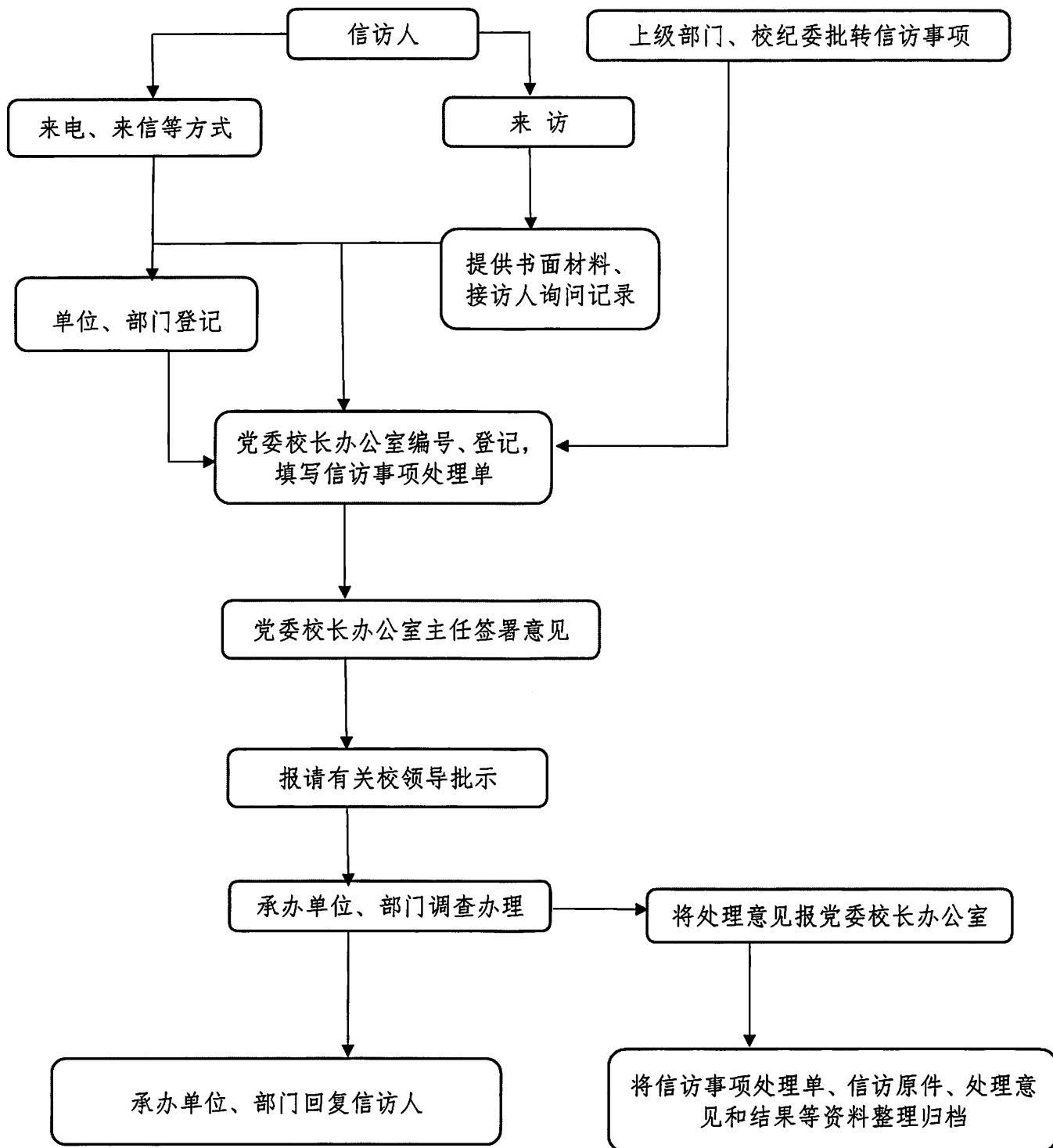
第二十一条 学校对不履行信访工作责任，造成不良影响和严重后果的相关部门、单位及人员进行问责，责任追究采取通报、诫勉直至组织调整、处理和纪律处分等方式。

第五章 附则

第二十二条 本细则由党委校长办公室负责解释。

第二十三条 本细则自 2022 年 10 月 12 日起施行。

陕西中医药大学信访事项处理流程图



抄送：各校领导。

陕西中医药大学党委办公室

2022年10月12日印发