**通化师范学院信访工作管理办法**

**第一章 总则**

**第一条** 为正确处理人民群众来信来访,保证信访渠道畅通,保障师生员工的合法权益,规范信访行为,维护校园的安全稳定和良好的信访秩序,推进依法治校。根据国家法律、法规和国务院《信访条例》、教育部《教育信访工作办法》及有关规定,结合学校实际,制定本办法。

**第二条** 本办法所称信访,是指我校师生员工、家属以及与我校有直接联系的公民和其他组织通过书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式,向学校各级党政领导和单位反映情况,提出建议、意见或投诉请求,按照有关规定和职权范围应由学校各级党政领导和有关单位负责处理的事项。

**第三条** 信访工作坚持分级负责、归口管理原则,谁主管、谁负责,依法、及时、就地解决问题与疏导教育、帮扶救助相结合。

**第四条** 校党委领导全校信访工作,党政主要领导为信访工作的第一责任人。分管信访工作的校领导为信访事项负责人。其他院领导按职权范围负责。

党委（校长）办公室为代表学校受理群众信访事项的工作机构，其他机关部处按其职责处理相关信访问题。

学校各单位应高度重视信访工作,使人民群众的来信来访及时、妥善、有效地得到处理。各单位党政主要负责人为本单位信访工作第一责任人,指定政治素质过硬和业务水平高的人员为本单位信访工作联系人,由其具体负责本单位的信访处理工作。

**第二章 信访工作职责和要求**

**第五条** 信访工作的职责

（一）党委（校长）办公室工作职责

1.贯彻执行上级关于信访工作的方针政策,向信访人宣传有关法律、法规、规章和政策,引导信访人依法信访;

2.受理群众来电来信(含传真、电子邮件),接待群众来访,协调、督促信访请求的处理和信访事项办理意见的落实，安排协调校领导接待日工作；

3.承办上级信访部门交办的信访事项并负责上报处理结果;

4.做好矛盾排查和协调处理工作,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超前化解矛盾的工作;

5.研究、分析学校信访情况,通过信访渠道分析校情民情,及时向学校领导和有关部门提出完善政策和改进工作的建议,为民主办学、依法治校服务;

6.及时处理突发事件和集体上访,向学校领导及上级机关报告重大、紧急信访事项；

7.组织培训信访工作人员，及时总结信访工作经验。

（二）全校各学院（部）及各处级单位、机关各部处信访工作职责

1.负责受理、办理本单位职权范围内的群众信访事项和党委（校长）办公室交办的信访事项；

2.做好信访信息工作，准确提供本单位信访的热点、难点问题及信访工作的新举措；

3.对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，应当在职权范围内依法采取措施，果断处理，同时应及时向学校有关部门报告情况。

**第六条** 信访工作的要求

(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;

(二)实事求是,坚持原则,廉洁自律,秉公办事,尽职尽责;

(三)做到文明接待,听取陈述耐心,答复问题明确,处理问题及时认真;

(四)遵守保密制度,不得将举报、控告材料转送给被举报、控告人或被举报、控告单位;

(五)不得丢失、隐匿或擅自销毁信访材料;

(六)不得泄漏信访机密;

(七)不得介入与本人有利害关系的信访事项。

**第七条** 实行信访工作领导和工作人员责任制。依据《信访条例》和本工作制度要求，认真做好职责范围内的信访工作。努力控制越级信访，信访工作的情况列入各级干部年度考核范围。对信访工作中失职、渎职行为，造成严重后果的，依法依规（《信访条例》）追究有关领导和工作人员责任。

**第八条** 保证处理信访事项的时效和质量，提高按期结办率。处理好初信初访，提高初信初访办结率。对上级机关或领导批示、交办的信访事项，办理信访事项的责任归属部门（单位）应根据上级部门或领导批示要求，按期办理完毕。遇有情况复杂的信访事项，在说明情况的前提下，可以适当延长，但不能超过要求期限。

**第九条** 注重信访队伍建设，提高信访工作人员的政治素质和业务水平，学校应积极为信访工作人员提供各种学习、培训机会和条件,对在信访工作中表现优秀的工作人员,应当给予表彰和奖励。

**第三章 信访事项的受理**

**第十条** 属于下列情况的信访事项,学校应当予以受理:

(一)对本校各级组织及其工作人员的职务行为提出的意见、建议和要求;

(二)对关于教育方针、政策、制度、法规及学校规定的咨询;

(三)其它按照有关法规规定属于学校信访受理的事项。

**第十一条** 属于下列情况的信访请求,不予受理,应告知信访人并说明情况:

(一)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;

(二)信访事项已经受理、正在办理的;

(三)信访人对复核意见不服,仍然以同一事实和理由

提出的信访请求;

(四)信访请求不明确或无实质内容的;

(五)信访人主体不明,无法核实的;

(六)不以信访为目的,使用谩骂、造谣等带有恶意性

质的;

(七)其它按照相关规定不属于学校信访范围内的事项。

**第四章 信访事项的办理**

**第十二条** 信访人来信、来电、来访时,一般由党委（校长）办公室工作人员和负责领导办理；根据信访人反映问题的性质，党委（校长）办公室工作人员按照分级负责、归口管理的原则，及时妥善处理或及时转办，对转办来信填写《信访处理请批单》（附件1），不得推诿、敷衍、拖延,从源头上预防导致信访事项的矛盾和纠纷;如不属于本单位职责范围内的,信访工作人员应及时与主管单位沟通,便于问题处理。事关全局的重要来信，办公室负责领导签批后，按照归口管理的原则，呈请主管校领导批示。

**第十三条** 信访事项的办理,应当坚持接待、登记、处理、转办、催办、回复等基本工作程序。

**第十四条** 学校各级信访接待单位收到信访事项后,能够当场答复的,应当场答复;不能当场答复的,应当自收到信访事项之日起10个工作日内告知信访人是否受理,信访人姓名(名称)或者联系方式不清的除外。

**第十五条** 信访事项应当自受理之日起30日内办结,并书面或口头答复信访人;情况复杂或在节假日期间的,经受理单位信访工作负责人批准,可以适当延长办理期限,但延长期不得超过60日,并告知信访人延期理由。法律、法规另有规定的,从其规定。对重大、紧急信访事项、信访信息,要特事特办,及时处理。

**第十六条** 信访人对职能单位的处理结果有异议的,可以自收到答复之日起30日内向学校信访部门提出书面复查申请。学校信访部门在收到复查请求之日起30日内提出复查意见,经复查,信访事项处理决定正确的不再受理;如处理决定确有错误,应当重新处理。

**第十七条** 信访人对复查意见有异议的,可以自收到答复之日起30日内向学校的上一级机关请求复核。

**第十八条** 信访事项由分管校领导负责,遇重大、疑难信访事项,可提交学校党委常委会或校长办公会讨论后决定。

**第十九条** 对于上级部门交办的信访事项应当按要求办结。如不能如期办结的,应向上级交办部门说明情况。

**第二十条** 信访事项处理完毕后,信访工作人员要及时做好信访材料的归档、存档工作,以备查阅。

**第五章 信访秩序**

**第二十一条** 信访人在信访过程中应当:

(一)遵守宪法、法律和法规,不得损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权益;

(二)自觉维护和遵守公共秩序和信访秩序,服从办理单位符合法律、法规的处理意见或决定;

(三)如实反映情况,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。

**第二十二条** 信访人采用走访形式提出信访事项的,应当到学校信访接待单位设立或者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。

**第二十三条** 在信访活动中禁止下列行为:

(一)在学校机关、教学、科研场所内外及公共场所非法聚集,围堵、冲击学校机关、教学、科研场所,拦截公务车辆,或者堵塞、阻断交通;

(二)携带危险物品、管制器具;

(三)侮辱、殴打、威胁学校工作人员,或非法限制他人人身自由;

(四)在信访接待场所滞留、滋事,或者将生活不能自理的人弃留在信访接待场所;

(五)煽动、串联、胁迫、以财物诱使、幕后操纵他人参加集体走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。

**第二十四条** 信访人在学校机关、教学、科研场所及其它公共场所滞留,妨碍学校办公秩序、教学科研秩序和生活秩序等,由信访接待单位给予劝阻、批评或者教育。经劝阻、批评和教育无效者,由学校保卫部门将信访人带离现场以维持秩序,或者报请公安机关协助处理;对违反《中华人民共和国治安管理处罚法》的,由保卫部门报请公安机关予以处罚;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

**第六章 附则**

**第二十五条** 本办法自发文之日起施行。

**第二十六条** 本办法由党委（校长）办公室负责解释。