

中共大连工业大学委员会文件

大工大委发〔2023〕58号



大连工业大学信访工作制度

第一章 总则

第一条 为了坚持和加强党对信访工作的全面领导，维护广大师生合法权益，使信访工作规范化、制度化，根据国家《信访工作条例》和辽宁省信访工作的有关规定，结合学校实际情况，制订本制度。

第二条 本制度所称信访，是指我校师生员工或其他组织采用书信、电子邮件、电话、走访等形式向学校各级党政领导和部门反映情况，提出意见、建议和投诉请求，按照有关规定应由学校各级党政领导和相关部门负责处理的活动。

第三条 高校信访途径是民主建设的辅助性渠道，学校鼓励信访人按照正常程序解决问题，主渠道不畅通时，可以通过信访来督促解决。学校各级党政领导和部门应当做好信访工作，认真处理来信，接待来访，倾听师生员工的意见、

建议和要求，接受群众监督。

第四条 信访工作坚持以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，牢记为民解难、为党分忧的政治责任，坚守人民情怀，坚持底线思维、法治思维，维护师生合法权益，化解信访突出问题，促进校园和谐稳定。

第五条 学校信访工作遵循下列原则：

（一）坚持党的全面领导。把党的领导贯彻到信访工作各方面和全过程，确保正确政治方向。

（二）坚持以人民为中心。践行党的群众路线，倾听师生呼声，关心师生疾苦，千方百计为师生排忧解难。

（三）坚持落实信访工作责任。党政同责、一岗双责，分级负责，谁主管、谁负责。

（四）坚持依法按政策解决问题。将信访纳入法治化轨道，依法维护师生权益、规范信访秩序。

（五）坚持源头治理化解矛盾。多措并举、综合施策，着力点放在源头预防和前端化解，把可能引发信访问题的矛盾纠纷化解在萌芽状态。

第六条 学校成立以党委书记和校长为组长，各位副校

级领导为副组长，以各二级党委（直属支部）书记和职能部门主要负责人为成员的信访工作领导小组。

第七条 信访工作在学校信访工作领导小组统一领导下进行，信访办公室设在党政办公室，具体负责学校信访工作。办公室主任由党政办公室主任兼任，办公室副主任由党政办公室副主任和保卫处处长兼任。

第八条 信访来访人员需到学校信访接待室（接待室设在综合楼A座910房间）做好登记后须按照学校信访的相关程序处理。

第二章 信访工作体制

第九条 坚持和加强党对信访工作的全面领导，各方齐抓共管的信访工作格局。

第十条 认真贯彻落实党中央关于信访工作的方针政策和决策部署，执行上级党组织关于信访工作的部署要求，统筹信访工作责任体系构建，做好信访工作。定期听取信访工作汇报，分析形势，部署任务，研究重大事项，解决突出问题。

第十一条 认真贯彻落实上级和学校关于信访工作的要求，科学民主决策、依法履行职责，组织各方力量加强矛盾纠纷排查化解，及时妥善处理信访事项，研究解决政策性、群体性信访突出问题和疑难复杂信访问题。

第十二条 信访办公室在学校党委领导下，负责全校信

访工作的统筹协调、整体推进、督促落实，履行下列职责：

（一）贯彻执行国务院颁布的《信访条例》及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；

（二）协调全校信访工作，受理信访事项；

（三）承办上级信访部门交办和转办的信访事项并负责上报信访事项处理结果；

（四）向各相关部门交办和转办工作职责范围内的信访事项，了解掌握信访工作的情况；对交办的信访事项处理情况进行督促、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矛盾化解工作；

（六）深入调查研究，分析学校信访情况。通过信访渠道分析校情民情，提供有价值的信息和重要情况。

第十三条 学校各部门信访工作职责：

（一）负责受理本部门职权范围内的群众信访事项和学校信访办公室交办和转办的信访事项。各部门及工作人员办理信访事项时，应当秉公办事，及时处理，不得推诿、敷衍、拖延。

（二）做好信访信息工作，准确提供本部门信访热点、难点问题，以及信访工作的新举措。

（三）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

应立即向学校信访办公室通报。

第三章 信访事项的提出和受理

第十四条 信访人可以采用书信（大连市甘井子区轻工苑1号党政办公室收）、电子邮件（xfb@dlpu.edu.cn）、电话（0411-86323718）、走访（综合楼 A 座 910 房间）等形式向学校各级党政领导和部门反映情况，提出意见、建议和要求。

第十五条 信访人对学校下列信访事项，可以依法向有权作出处理决定的学校各级党政领导和相关部门提出：

（一）对学校改革、发展、稳定工作和教学、科研、人事、后勤等工作的建议及情况的反映；

（二）对学校各部门和工作人员的建议、意见和投诉请求；

（三）监督、检举学校工作人员的违法违纪及失职行为；

（四）反映侵害本人合法权益，属于学校解决范畴的事项；

（五）向学校有关部门询问、要求答复意见。

第十六条 信访人应当履行以下义务：

（一）不得在学校办公场所周围、公共场所非法聚集，围堵、冲击学校办公机关，拦截公务车辆，或者堵塞、阻断交通。

（二）信访人提出的信访事项，应当客观真实，对其所

提供的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。

（三）不得携带危险物品、管制刀具。

（四）不得侮辱、殴打、威胁学校办公机关工作人员，或者非法限制他人人身自由。

（五）不得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。

（六）不得煽动、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。

（七）不得扰乱教学、办公秩序，妨碍学校和公共安全。

第十七条 信访人可以向学校信访办公室或责任归属部门反映问题。多人反映共同意见、建议和要求的，可采用书信、电话等形式提出，需要采用走访形式的，应推选代表，代表人数不得超过5人，须到学校指定的接待场所。

第四章 信访办理

第十八条 信访工作实行“分级负责、归口办理”的原则，按下列方式办理：

（一）属于学校职责范围内的信访事项，一般事项由学校信访办公室协调，指定办理或牵头办理；重要事项呈送校领导阅批办理；

（二）属于各部门职责范围的信访事项，转交相关部门予以办理；

（三）涉及几个部门的信访事项，由校领导指定一个牵头部门，联合办理；

（四）学校信访工作实行二级终结制度。各基层单位是信访接待一级单位，负责受理和办理信访事项；学校信访办公室是信访工作二级接待单位，负责接待基层复查的信访事项；

（五）重大、疑难信访事项，由学校信访工作领导小组组长签署意见，由分管校领导包案处理。校领导包案的信访事项处理意见经党委会（或校长办公会）审议通过后作为学校的复查意见，信访人对复查意见不服的，可以自收到书面答复之日起30日内向学校的上一级机关请求复查，信访人仍以同一事实和理由提出投诉请求的信访事项，学校将不再受理。

第十九条 信访事项的办理程序

（一）依法定程序分级受理职责范围内的信访事项：

1. 对群众来访提出的信访事项要逐一登记，凡是属于本部门应该受理范围的要及时受理。对超出本部门职能范围的要及时告知上访人到相关单位或部门处理，如不能明确职能范围的要告知信访人到学校信访工作办公室或主管单位提出信访。

2. 依照法定程序决定是否受理。信访事项有学校各部门信访工作人员已经受理或者正在办理且未超出规定期限的，

学校信访办公室不予受理，但要及时向各单位部门督查督办信访处理进程，并及时告知信访人。

3. 依法终结的信访事项不再受理。经国家信访工作机关认定依法终结的或经学校复查后给予书面答复的，信访人仍以同一事实和理由上访的学校各信访工作机构不再受理。

4. 受理范围不能超越职责界限。对属于各级人民代表大会及其常委会、人民法院、人民检察院职权范围内的信访事项，已经或依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的，学校各信访工作机构不予受理，并告知信访人依照有关法律、行政法规规定的程序向有关机关提出。

（二）信访办理流程

1. 学校信访办公室接到群众来信（含电子邮件、电话，下同）或校领导交办的信件后，要按照阅信→登记→处理→回复的步骤认真办理。

（1）阅信。收到群众来信，要当日拆封，拆封后应及时认真地阅信，要正确理解和掌握来信者的意图、要求及反映情况的全部过程。

（2）登记。逐项登记来信者的姓名、单位、联系方式和反映的问题、要求等内容。

（3）处理。一般性的群众来信，由信访办公室工作人员办理；重要来信在信访办公室负责人签批后，呈请校领导批示。根据来信所反映问题的性质，信访办公室工作人员按

照“分级负责、归口办理”的原则，及时、妥善处理或及时转办或交办相关部门处理。

(4) 回复。一般性的群众来信处理完毕后，原则上都应回复。信访件复信要留底保存。

2. 信访办公室要热情接待来访人员，以对群众负责的态度，耐心听取信访人反映的问题，并按登记→接待→处理的程序予以办理。

(1) 登记。了解来访者的基本情况，并将来访者的基本情况予以登记。登记的主要内容有：来访者姓名、单位、联系方式等。

(2) 接待。接待人员与来访者直接交谈，听取陈述，询问情况，解答政策，并做好思想工作。在接待交谈中要了解清楚来访者反映问题的实质，简明扼要地记录来访者陈述的问题、提出的意见和要求。

(3) 处理。对一般性的来访事项，由学校信访办公室工作人员办理；重要来访事项，学校信访办公室负责人签批后，呈请校领导批示。对属于询问政策规定的，接待人员应耐心解释，给予明确具体答复；对应该和可能解决的实际问题，属于信访办公室职权范围内的，应积极予以解决；属于相关部门职权范围内的，则 3 日内转交有关职能部门予以处理；对来访者反映的问题，凡属当时政策不允许或按当时政策无法解决的，应明确地向来访者解释清楚，对要求过高

或有无理要求的，要做好思想和说服工作。

第二十条 各部门对直接受理的和学校信访办公室交办和转办的信访事项，应在15 日内将《信访事项受理告知书》或《信访事项不予受理告知书》交信访人。

第二十一条 信访事项的回复按照“具体问题个别回复、共性问题集中回复、复杂问题逐步回复”的原则，由信访办公室或相关部门直接办理的信访事项，应在受理之日起，60 日内办结，并及时将办理结果书面答复信访人；对信访办公室转办、交办的信访事项，各部门应当自收到之日起在 60 日内办结，办理结果书面答复信访人，并将办理意见以书面形式反馈给学校信访办公室。情况复杂的时限可以适当延长，但延长期限不得超过 30 日，并告知信访人延期的理由。

第二十二条 信访人对各基层单位的处理意见有异议的，可以自收到书面答复之日起 30 日内向信访办公室提出书面复查申请，信访办公室在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 各部门发现对信访事项的处理确有错误的，应当重新处理；信访办公室发现相关部门对信访事项的处理确有错误的，有权直接处理或者责成其重新处理。

第二十四条 信访人和有关部门应当遵守、执行信访事项处理决定。对处理决定不认同的，可以自收到《信访事项处理意见书》之日起 30 日内，向学校上一级信访机构提出

复查请求。

第五章 监督和追责

第二十五条 各单位、各部门工作人员因下列情形之一导致信访事项发生，造成严重后果的，将追究相应责任：

- （一）超越或者滥用职权，侵害师生合法权益；
- （二）应当作为而不作为，侵害师生合法权益；
- （三）适用法律、法规错误或者违反法定程序，侵害师生员工合法权益；
- （四）拒不执行有权处理机关、单位作出的支持信访请求意见。

第二十六条 各单位、各部门对收到的信访事项未按照规定办理的，学校将督促改正；造成严重后果的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员追究相应责任。

第二十七条 负有受理信访事项职责的部门、单位有下列情形之一的，学校将督促改正；造成严重后果的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员追究相应责任：

- （一）对收到的信访事项不按照规定登记；
- （二）对属于其职权范围的信访事项不予受理；
- （三）未在规定期限内书面告知信访人是否受理信访事项。

第二十八条 对信访事项有权处理的部门、单位有下列情形之一的，学校将督促改正；造成严重后果的，对直接负

责的主管人员和其他直接责任人员依规依纪依法追究相应责任：

（一）推诿、敷衍、拖延信访事项办理或者未在规定时间内办结信访事项；

（二）对事实清楚，符合法律、法规、规章或者其他有关规定的投诉请求未予支持；

（三）对上级信访部门提出的改进工作、完善政策等建议重视不够、落实不力，导致问题长期得不到解决；

（四）其他不履行或者不正确履行信访事项处理职责的情形。

第二十九条 有关单位、部门有下列情形之一的，学校将督促改正；造成严重后果的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依规依纪依法追究：

（一）对待信访人态度恶劣、作风粗暴，损害党群干群关系；

（二）在处理信访事项过程中吃拿卡要、谋取私利；

（三）对规模性集体访、负面舆情等处置不力，导致事态扩大；

（四）对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息隐瞒、谎报、缓报，或者未依法及时采取必要措施；

（五）将信访人的检举、揭发材料或者有关情况透露、转给被检举、揭发的人员或者单位；

(六) 打击报复信访人；

(七) 其他违规违纪违法的情形。

第三十条 信访人违反本条例第十六条规定的，有关部门、单位工作人员应当对其进行劝阻、批评或者教育。信访人滋事扰序、缠访闹访情节严重，构成违反治安管理行为的，或者违反集会游行示威相关法律法规的，学校将报请公安机关依法采取必要的现场处置措施、给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。信访人捏造歪曲事实、诬告陷害他人，构成违反治安管理行为的，学校将报请公安机关依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六章 附 则

第三十一条 本制度中所指“3日”“15日”“30日”“60日”等均为工作日。

第三十二条 本制度自公布之日起正式实施，由学校信访办公室负责解释。

中共大连工业大学委员会

2023年7月10日



党政办公室拟文

2023年7月10日印发