

中南大学文件

中大办字〔2016〕4号

关于印发《中南大学信访工作管理办法》的 通 知

各二级单位：

《中南大学信访工作管理办法》已经 2015 年 12 月 31 日第 29 次校务会议讨论通过，现印发给你们，请认真遵照执行。

中南大学

2016 年 1 月 20 日

中南大学信访工作管理办法

(2015 年 12 月 31 日第 29 次校务会议讨论通过)

第一章 总 则

第一条 为进一步规范信访工作，保护信访人的合法权益，维护正常信访秩序，促进学校和谐稳定，使信访工作制度化、规范化，根据《信访条例》(国务院令第 431 号)、《关于依法处理涉法涉诉信访问题的意见》(中办发〔2013〕26 号)、《国家信访局关于进一步规范信访事项受理办理程序引导来访人依法逐级走访的办法》(国信发〔2014〕4 号)等规定，结合我校实际，制定本办法。

第二条 本办法所称信访，是指本校教职工、学生以及在学校相关部门和人员有关联的当事人采用书信、电子邮件、电话、传真、走访等形式，向学校各单位反映情况，提出意见、建议和投诉请求，依法、依规由学校处理的活动。

第三条 学校各单位应当做好信访工作，认真处理来信、接待来访，倾听群众的意见、建议和要求，接受群众监督，努力为广大师生员工提供优质服务。学校各单位应当畅通信访渠道，为信访人采用本条例规定的形式反映情况，提出建议、意见或者投诉请求提供便利条件。

第四条 信访工作在学校党政的领导下进行，坚持谁主管、谁负责，分类管理、归口办理，依法、依规、及时解决问题与疏导教育相结合的原则。

第二章 信访人

第五条 信访人，是指采取书信、电子邮件、电话、传真或者走访等方式向学校各单位反映情况，提出建议、意见或者投诉请求的当事人，包括公民、法人或者其他组织。

第六条 信访人应当先向责任归属单位反映问题，一般应当采用书信、电子邮件、传真等书面形式。

第七条 信访人需要采用走访形式的，应当到学校各单位设定或指定的场所进行。

多人采用走访形式提出共同信访事项的，应该推选代表提出，代表人数不得超过5人。

第八条 信访人提出信访事项，应当载明信访人的姓名（名称）、住址和请求、事实、理由。

责任归属单位对口头形式提出的投诉请求，应当记录信访人的真实姓名（名称）、住址和请求、事实、理由，并按要求认真填写《中南大学来访人员情况登记表》。

第九条 信访人在信访过程中应当遵守法律、法规和本办法，应当客观真实反映情况，对其所提供材料内容的真实性负责，自觉维护学校、社会公共秩序和信访秩序，服从依法依规作出的信访处理意见，不得损害国家、社会、学校的利益和其他公民的合法权利，不得有下列行为：

（一）捏造、歪曲事实，诬告、陷害他人；

（二）在学校教学、科研、办公场所周围和公共场所非法聚集，围堵、冲击学校教学、科研、办公场所等，拦截公务车辆，或者堵塞、阻断交通；

（三）携带危险物品、管制器具；

（四）侮辱、殴打、威胁信访工作人员，或者非法限制他人人身自由；

（五）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）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）影响学校正常秩序、扰乱公共秩序、妨害国家和公共安全的其他行为。

信访人有前款第一项行为，构成犯罪的，由被害人诉请人民法院依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，由被害人诉请公安机关依法给予治安管理处罚。

信访人有前款第二至第七项行为的，责任归属单位及有关部门工作人员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，执意滞留现场的，由学校保卫部门联系公安机关，由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。

第三章 工作机构

第十条 学校设信访办公室（以下简称信访办），挂靠学校办公室，是全校信访工作的管理、协调部门，总体负责学校信访工作，落实各项工作制度和措施。学校各单位指定兼职信访工作人员办理本单位内部的信访事宜。

信访工作实行领导责任制，各单位主要负责人为本单位信访工作的第一责任人，对本单位信访工作负总责；各单位明确一位负责人主管本单位信访工作，并确定一名兼职信访协调员负责本单位信访日常工作。

第十一条 学校职能部门、直附属单位、二级学院负责受理本单位职责范围内的信访事项和信访办交办、转办的信访事项。

责任归属单位应本着认真负责的态度，对信访内容进行研究，调查、分析、核实并提出处理意见，秉公办事，不得推诿、敷衍、拖延；对可能造成社会重大影响的重大、紧急信访事项和信访信息，责任归属单位应在职权范围内依法采取措施，果断处理，同时应立即向信访办通报，并报告上一级组织或有关主管部门。

第四章 处理原则

第十二条 信访工作应坚持深入调查、实事求是的原则，坚持思想疏导与解决实际问题相结合的原则，坚持灵活性与原则性相统一的原则。

第十三条 学校各单位对职责范围内的信访事项直接负责，努力将信访问题解决在基层。

第十四条 信访人未先向责任归属单位反映问题的，接访单位应当按照首问负责制的要求，按本办法第十五条的规定，主动解释说明并告知其责任归属单位，必要时进行引导，同时通知责任归属单位做好接待准备。

第十五条 学校相关职能部门受理信访事项分工：

（一）离退休教职工的安置和政治、生活待遇等方面的问题，由离退休工作处受理，党委组织部、人事处协助受理；

（二）工资、职称、人员安排、聘用、福利、工伤鉴定、劳动争议、奖罚、工龄、职工社会保险、公费医疗等问题，由人事处受理；

（三） 校园治安、防火安全、户口管理、交通事故、综合治理问题由保卫处受理；

（四） 临时工的使用、管理以及因工致残、死亡和要求治疗、抚恤等问题，由用人部门受理，人事处、工会、保卫处协助受理；

（五） 发明创造、技术革新、科学研究、申报国家专利、科技开发服务等问题，由科学研究部受理；

（六） 校办产业经济纠纷、产业管理等问题，由资产经营公司受理；

（七） 单位亏损、浪费、物价等问题，由审计处受理；

（八） 购置设备、设备质量、设备管理等问题，由资产管理与实验室管理处受理；

（九） 学生所反映的学习、生活、日常管理、勤工俭学、毕业生就业等问题，由学工部、研工部受理，相关部门协助受理；

（十） 绿化、环境卫生、计划生育、学生宿舍管理、修缮、膳食、通讯、水、电、运输等问题，由后勤保障部受理；

（十一） 公房管理、住房管理由房产管理处受理；

（十二） 医疗事项由校职工医院受理；

（十三） 对涉及行政监察对象工作的有关问题，由监察处受理；

（十四） 出国、留学、港澳台学生、外国留学生、外籍教师管理等问题，由国际合作与交流处受理；

（十五） 普通本专科招生、教学管理、学籍管理、学位授予等问题，由本科生院受理；

（十六） 研究生招生、教学管理、学籍管理、学位授予

等问题，由研究生院受理；

（十七）成人继续教育有关问题，由继续教育学院受理；

（十八）远程教育有关问题，由网络教育学院受理；

（十九）电化教育和现代教育技术、校园网等有关问题，由信息与网络中心受理；

（二十）未列入的问题，按信访反映问题的性质或所属系统分别归口有关职能部门、直附属单位、二级学院受理。

重要信访事项呈报校领导阅批，按校领导批示办理。涉及几个单位的信访事项，主要责任归属单位应牵头协调办理；确属涉及面广、办理难度大的信访事项，经报该事项分管校领导签批受理单位及处理意见后，学校信访办协助受理单位协调其他相关单位按照批示研究解决。

第十六条 落实诉访分离原则。按照把涉及民商事、行政、刑事等诉讼权利救济的信访事项从普通信访体制中分离出来的总体要求，对涉法涉诉信访信件，由信访办转政法机关依法处理；对涉法涉诉走访，责任归属单位应当做好法律宣传解释工作，引导其依法到政法机关反映问题。

第十七条 对于信访人的合理要求，能够解决的，要及时解决；一时不能解决的，要讲清道理，耐心说服；对于要求不合理的，要做好说服教育和思想疏导工作。

第十八条 对因违法上访受到依法处理的，学校原则上不受理其以此为由提起的信访。

第五章 办理程序

第十九条 信访人提出信访事项，可以通过以下渠道或方式：

(一) 送交责任归属单位负责信访的工作人员或者送交信访办;

(二) 通过电子邮件传送至相关单位书记、院长电子信箱;

(三) 通过学校专设的“党委信箱”、“校长信箱”递交;

(四) 通过邮递方式递交;

(五) 通过拨打专设的服务电话表达诉求。

信访办工作人员将按照信访内容分类送交有关校领导阅批或者直接转送至责任归属单位处理。

第二十条 责任归属单位收到信访事项后，能够当场答复是否受理的，应当当场答复；不能当场答复的，应当自收到信访事项之日起 15 个工作日内书面告知信访人是否受理，信访人的姓名（名称）、住址不清的除外。

第二十一条 信访事项应当自责任归属单位受理之日起 30 个工作日内作出处理，答复信访人并向信访办工作人员反馈情况。

情况复杂的可以适当延长时限，但延长期限不得超过 60 日，并告知信访人延期理由。

信访办应当及时督促责任归属单位按时限办结信访事项。

第二十二条 信访人应当遵守、执行信访事项处理决定，对处理决定不认同的，可以自收到书面答复之日起 30 日内，向学校的上一级主管部门提出复查请求。

对复查意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内向复查机关的上一级行政机关要求复核。

第二十三条 信访事项已经受理或正在办理的，信访人在本办法第二十一条规定的期限内不应向学校或者学校的上一级主管部门再提出同一信访事项。

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，并告知信访人或出具不予受理告知书。

已经复查复核机构审核认定办结，或者已经复核终结备案，来访人仍然以同一事实和理由提出投诉请求的，不再受理，并告知信访人或出具不再受理告知书。

对信访事项处理、复查意见不服，无正当理由超过规定复查、复核申请期限的，不再受理，并告知信访人或出具不再受理告知书。

对 2005 年 5 月 1 日前已经办结，且没有新的事实和理由的，不再受理，并告知信访人或出具不再受理告知书。

第二十四条 分管信访工作的校领导对信访工作亲自督查督办，同时指派专门人员负责信访工作的督查督办。督办采用电话督办、书面督办、请人约谈督办、派人实地督办和有关单位联合督办等方式。

第二十五条 学校建立必要的信访工作联系制度，通报情况，协调重大信访事项的处理。

信访办及各单位在受理、答复信访事项的同时，应相互通报办理情况及答复意见，实现信访事项处理过程及结论的信息共享。

第六章 奖励与责任

第二十六条 对在信访工作中做出优异成绩的单位和个人，给予奖励。

第二十七条 信访人提出的建议、意见对学校建设与发展有突出贡献的，给予奖励。

第二十八条 信访工作人员严禁把来访内容转交或者传播给被指控单位或者当事人；来访内容以及信访人信息不能外泄；不能私自扣押任何来访信、电等信访材料；对涉及办事人员的信访，办事人员应及时回避。

违反本规定，有下列行为之一的，给予通报批评，并责令限期改正，造成严重后果的，依规予以处分：

- （一）信访工作人员不履行职责、不负责任、玩忽职守，给工作造成损失的；
- （二）应当受理的信访事项拒不受理的；
- （三）在规定期限内未办结信访事项又不说明理由的；
- （四）因工作失误造成集体上访事件的。

第七章 附 则

第二十九条 对校内违纪或违法行为的举报，由学校纪检监察部门受理并按相关规定办理。

第三十条 本办法自公布之日起施行。由学校信访办负责解释。原《中南大学信访条例》（中大行字〔2010〕17号）、《中南大学信访听证暂行条例》（中大行字〔2010〕18号）、《中南大学学校领导接待日制度》（中大行字〔2009〕5号）同时废止。

抄送：各二级党组织、党群部门。

中南大学办公室

2016年1月20日印发
