

# 中共北京化工大学委员会文件

北化大党发〔2019〕11号



## 关于印发《北京化工大学 信访工作规定》等三个文件的通知

各二级党组织

各学院、部、处及校直属单位：

《北京化工大学信访工作规定》《北京化工大学信访工作细则》《北京化工大学信访工作预案》经党委常委会审议通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

中共北京化工大学委员会

北 京 化 工 大 学

2019年3月19日

# 北京化工大学信访工作规定

## 第一章 总 则

**第一条** 为妥善处理人民群众来信来访,规范我校信访工作和信访行为,根据国家《信访条例》、教育部《教育信访工作规定》(教办〔2007〕6号)、《教育部信访工作责任制实施细则》(教办〔2017〕7号)和《北京市信访条例》以及国家信访局《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)等有关法律法规,落实《教育部办公厅关于推进教育领域通过法定途径分类处理信访诉求请求工作的通知》(教办厅函〔2015〕51号),结合我校具体情况,制定本规定。

**第二条** 本规定所称信访事项,一般是指教职工、学生、家长及其他与学校有关的单位和人员,采用信函、电子邮件、传真、电话、走访等形式,向学校反映情况,提出意见、建议或者投诉请求,按照规定和政策需要由学校或校内相关单位处理的事项。

**第三条** 学校信访工作按照“归口管理,分级负责,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,建议意见、诉讼和信访分离,依法分类处理信访诉求,引导群众依法逐级反映诉求;注重时效、急事急办;公开透明、便捷高效,方便群众、接受监督。

## 第二章 信访人

**第四条** 信访人,是指采取信函、电话、电子邮件或走访等

方式，向学校信访部门或有关职能部门反映情况，提出意见、建议和诉求的教职员工、学生、家长或与学校有关的其他组织和个人。

**第五条** 信访人在进行信访活动时，应当遵守国家法律和有关规定，依法、如实反映问题，不得损害国家、集体和其他公民的合法权益，不得扰乱学校的工作秩序，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。

**第六条** 信访人采用走访形式提出意见、建议或投诉请求时，应到信访接待室提出，反映问题完毕后，应按要求尽快离开接待场所。多人采用走访形式提出共同信访事项的，应推选不超过5人为代表。走访人员的食宿、往返交通费等费用自理。

**第七条** 信访人采用走访形式提出信访事项，应当根据信访事项的性质和管辖层级，依法到有权处理的本级或上一级行政机关提出。

### **第三章 信访工作机构及职责**

**第八条** 学校信访工作领导小组由主管办公室工作的校领导任组长，成员由各二级单位党委、党总支，各学院、职能部处、直属单位负责人组成。设立信访工作办公室，由信访工作领导小组领导，办公室挂靠校长办公室，具体负责学校信访工作。

**第九条** 学校实行信访工作联系人制度。各二级单位党委、党总支，各职能部处及直属单位应有一名领导主管信访工作，并配备兼职信访工作人员负责受理本单位的信访事项。各级党政领导要充分重视、部署和检查指导本单位的信访工作。

#### **第十条** 信访工作办公室职责：

（一）贯彻执行党中央、国务院、教育部和北京市关于信访工作的方针政策；

（二）协助校内各单位加强信访疏解工作，组织开展信访工作经验交流，表彰先进；

（三）负责受理上级机关、校领导交办的信访事项，负责信访接访工作，协调各单位给出信访诉求答复；

（四）对信访人提出复查（复核）要求的，组织协调进行复查（复核）；

（五）负责督促、检查校内各部门对信访工作及信访事项的承办处理情况；

（六）及时处理突发事件和集体上访事项，采取措施，劝解、疏导上访人员；

（七）定期研究分析学校信访热点、难点问题，及时上报重要信访信息等情况；

（八）推进学校信访工作信息化进程，建立信访事项快速反应机制。

**第十一条** 各单位应选派政治坚定、作风正派、有一定组织能力和群众工作经验，政策水平较高，业务能力较强，身体健康的人员从事信访工作。

### **第四章 信访工作人员**

#### **第十二条** 信访工作人员必须做到：

(一) 正确贯彻执行党的路线、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，尽职尽责；

(三) 文明接待，做到接待热心，听取陈述耐心，答复问题明确，处理问题及时、认真。

**第十三条** 各单位应积极为信访工作人员提供学习、培训机会和条件，学校对在信访工作中做出优异成绩的单位或个人给予表彰和奖励。

**第十四条** 对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；丢失、隐匿或者擅自销毁信访人材料的；泄露国家机密和工作机密，将控告、检举材料转给或者透露给被控告人、被检举人的；徇私舞弊，索贿受贿及有其他违法乱纪行为的，依照国家法律法规和《北京化工大学教职工处分暂行办法（试行）》（北化大校人发〔2016〕22号）追究相应责任。

## **第五章 信访事项的受理和办理**

**第十五条** 信访工作办公室依据信访诉求内容，依据《教育部办公厅关于推进教育领域通过法定途径分类处理信访投诉请求工作的通知》（教办厅函〔2015〕51号）要求，对信访事项分类、转办。群众直接向各单位反映诉求的，属本单位职责范围的，直接受理；非本单位职责范围的，交由信访工作办公室转办。

**第十六条** 按照《信访条例》第十四条第二款之规定，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，信访人应当依照有关法律、行政法规规定的程序向有关机关提

出。各单位在处理信访投诉请求时，要严格遵循“法定职责必须为、法无授权不可为”的原则，对信访人提出的投诉请求，能够通过法定途径处理的，应当向信访人详细说明，并通过耐心细致的说服劝导工作，引导信访人通过法定途径按程序处理，不作为信访事项受理。

**第十七条** 对群众反映的问题，要做到“件件有着落、事事有回音”。政策法规和学校相关管理规章有明确规定的，要依法按政策尽快解决；对群众提出的合理要求，而学校规章不够完善的，提请归口部门研究制定或完善相应规章；对群众提出的不合理要求，要进行说服教育、积极引导。坚持依法按政策办事，不能突破政策法规规定。

**第十八条** 对于信访事项，区分情况，在 15 日内采取不同方式及时办理。对上级机关交办或直接受理的信访事项，自受理之日起 60 日内办结。情况复杂的，经本单位负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并告知上级机关和信访人延期理由。

**第十九条** 信访人对处理意见不服的，可以自收到答复之日起 30 日内，向原承办单位的上一级行政机关提出复查请求；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，向复查单位的上一级行政机关提出复核请求。

**第二十条** 下述信访请求不予受理：

（一）提出诉讼、行政复议、仲裁解决或法律、法规对处理程序另有规定的；

(二) 学校有关信访部门确认信访事项处理终结的；

(三) 在规定期限内正在受理之中的；

(四) 对信访事项处理（复查）意见不服，但无正当理由超过规定期限未请求复查（复核）的；

(五) 不属于学校受理范围的；

(六) 其他依照法律规定不予受理的信访请求。

**第二十一条** 已告知过不予（不再）受理，而信访人仍以同一事实和理由继续反映的来信，以及内容不清来信，作“留存”的处理。

**第二十二条** 对信访人不按信访规定到指定场所上访，围堵办公场所、阻塞交通，干扰社会秩序和机关工作秩序的；在接待部门滞留并要挟接待人员的；对接待人员侮辱、殴打的；携带危险品、爆炸品及各种管制器械到接待部门的；破坏公私财物及其他违法违规行为的，视情况作如下处理：情节轻微的，由接待部门给予劝导教育；教育无效的，通知其所属单位接回或通知保卫处；违反治安管理规定的，交公安机关予以处理和处罚；构成犯罪的，交司法机关依法追究刑事责任。

## **第六章 附 则**

**第二十三条** 本规定自印发之日起实行，《关于印发〈北京化工大学信访工作规定（试行）〉等三个文件的通知》（北化大党发〔2004〕37号）同时废止，由校长办公室负责解释。

# 北京化工大学信访工作细则

信访工作是学校的一项重要工作。为促进学校信访工作规范化和制度化，做好学校信访工作，妥善处理人民群众来信来访，规范学校信访工作和信访行为，根据国家《信访条例》、教育部《教育信访工作规定》（教办〔2007〕6号）、《教育部信访工作责任制实施细则》（教办〔2017〕7号）和《北京市信访条例》以及国家信访局《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）等有关法律法规，落实《教育部办公厅关于推进教育领域通过法定途径分类处理信访诉求请求工作的通知》（教办厅函〔2015〕51号），结合学校实际情况，制定本细则。

## 一、信访工作的组织领导

学校信访工作在党委统一领导下进行，实行“归口管理，分级负责，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。学校成立信访工作领导小组，直接领导信访工作办公室的工作。小组由主管学校办公室工作的校领导任组长，成员由各二级单位党委、党总支，各学院、职能部处、直属单位负责人组成。

执行每周一次的校领导接待日制度（国家法定节假日及寒暑假除外，具体时间见每周工作安排表）。

## 二、信访工作任务

学校信访工作领导小组在校党委的直接领导下，全面负责学

校信访工作，具体工作任务包括：

1. 根据需要不定期召开领导小组会议和信访工作会议，研究分析学校信访工作形势，把握学校信访工作总体情况，有重要情况随时向校领导及上级主管部门汇报；

2. 及时、适时对学校信访工作中的重大、疑难问题（含共性和个案问题）进行调查研究和情况分析，对学校信访工作台账进行梳理，提出相关的解决、处理意见或建议；

3. 对学校信访工作的制度建设提出意见和建议。

信访工作办公室挂靠校长办公室，校长办公室主任兼任信访工作办公室主任，校长办公室副主任兼任信访工作办公室副主任，设专职信访工作人员处理日常信访事项。

各二级单位党委、党总支，各学院、职能部处、直属单位指定一名兼职信访工作联络员，负责本单位职责范围内的信访事项。

### **三、信访工作要求**

学校及二级单位领导要通过领导接待日、深入基层等多种方式，保持与群众的经常性联系，关心群众疾苦，倾听群众呼声，为群众办实事。信访工作人员要及时、准确、真实地向领导反映群众的呼声和愿望，为领导的科学决策提供参考意见和建议；对重要信访信息应及时逐级上报，并做好每年年底信访工作的统计工作。

对信访人和群众来信来访中提出的问题要认真分析、区别对待。对合理要求要及时解决，对因条件不具备等尚不能解决的问题要做好解释疏导工作，任何人不得以任何理由推诿、拖延。对

信访问题真正做到件件有着落，事事有回音。

#### 四、信访工作程序

1. 接访。群众通过来电、来访等方式提出诉求，无论对方提出的问题、意见和要求是否合理，能否解决，接访人员都要热情相待，耐心倾听、细心记录。来信需将信封、信文及附件一并装订。

2. 登记。详细登记来信人的姓名（匿名者登记身份）、时间、联系电话等，摘要登记投诉的主要内容和信访的主要诉求。凡遇有集体上访的，应要求集体上访人员推选代表（最多不超过5名）向信访工作人员陈述上访事由。

3. 处理。根据有关的政策和规定对信访人反映的问题实事求是地予以答复。重大集体上访情况应及时向主管校领导汇报。信访工作人员切忌随意表态和感情用事。

（1）转办。及时将信访事项和学校领导的批示转给有关部门、单位办理，同时要求其限期报告处理结果。接收信访事项的单位、信访工作联系人需及时处理，必要时可以进一步向信访人核实信访材料，要求信访人、有关组织和人员说明情况，或向其他组织和人员调查，并将处理结果直接答复信访人，并将《来信来访登记处理单》填妥后连同原信件交信访工作办公室存查。凡本单位处理不了的来访、来电，在接到材料3个工作日内送信访工作办公室，办公室工作人员按照办公室主任、主管校领导的意见及时填写《来信来访登记处理单》转交有关职能部门办理。

（2）自查。对需要自查的问题报请主管领导审批后，由信

访工作人员直接进行查处，并写出调查处理报告。

(3) 联合办理。对涉及两个或两个以上部门办理的事项，应确定主办和协办单位，并协调好相关单位联合办理。

(4) 催办。要及时催促承办单位按时将处理结果报送信访工作办公室。对顶着不办或对催办不理不睬的单位和负责人，应报请校领导进一步批办。

4. 审核。信访工作办公室对处理结果负责审核把关。对处理不当的可要求承办单位重新处理。

5. 答复及反馈。承办人员在经过调查了解、核实信访事项后，在规定期限内形成答复意见，对留有联系电话的可通过电话答复；通过电子邮件反映问题的可电子邮件回复；其余情况以书面形式答复信访人。书面答复意见应包括但不限于信访事项的现办理情况（信访事项的事实认定情况、处理意见，相应的法律、法规、规章和有关规定）、最终办理意见、对信访事项办理不服的复查途径及期限，并加盖信访办理部门公章。

6. 复查。信访人对处理完毕的事项答复不满意，可向信访工作办公室提出复查申请。

7. 办结标准。办结信访事项应当遵循事实清楚、证据充分、定性准确、程序合法和处理恰当的标准。

8. 归档。信访工作办公室应当根据信访事项的具体内容，将收到的信访事项分类，并予以编号，编号由单位简称、信访形式（信、访、电、邮、传）、信访年份、序列号构成。

重大、疑难、复杂的信访事项，经信访部门提出，提交校长办公会或党委常委会讨论。

## 五、信访工作办理时限及受理范围

对受理的信访事项，区分情况，在 15 日内采取不同方式及时办理。一般事项自受理之日起 60 日内办结，并通知信访人。情况复杂及有特殊原因的，办理期限可以适当延长且不超过 30 日，由受理部门将延期处理原因和期限送达信访人。对于匿名的或没有留通讯方式的，可不予答复。

对信访事项调查期间，发现事项失实的可以终止受理，并在规定期限内将终止受理原因送达信访人。

信访人对处理意见不服的，可以在自收到答复之日起 30 日内请求学校信访工作办公室或教育部复查，由学校信访工作办公室负责复查的，复查结论一般应在受理之日起 30 个工作日内做出。

凡属下列情形之一的信访事项，学校有关信访部门可以不予受理：

1. 提出诉讼、行政复议、仲裁解决或法律、法规对处理程序另有规定的；
2. 学校有关信访部门确认信访事项处理终结的；
3. 在规定期限内正在受理之中的；
4. 对信访事项处理（复查）意见不服，但无正当理由超过规定期限未请求复查（复核）的；
5. 不属于学校受理范围的；
6. 其他依照法律规定不予受理的信访请求。

对于已告知过不予（不再）受理，而信访人仍以同一事实和理由继续反映的来信，以及内容不清来信，作“留存”的处理。

接访人员需对信访人提出的投诉请求做以辨析，能够通过法定途径处理的向信访人详细说明，并通过耐心细致的说服劝导工作，引导信访人通过法定途径按程序处理，不作为信访事项受理。

## **六、附则**

本细则由校长办公室负责解释。

本细则自印发之日起开始施行。《关于印发〈北京化工大学信访工作规定（试行）〉等三个文件的通知》（北化大党发〔2004〕37号）同时废止。

# 北京化工大学信访工作应急预案

随着新时代学校深化改革、内涵发展步伐的加快，新情况、新问题、新矛盾也会不断出现。及时妥善处理人民群众来信、来访，特别是集体上访问题是新形势下学校党政领导正确处理人民内部矛盾、维护学校稳定的重要政治任务。为此，特制定本预案。

## 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以维护全校广大师生的根本利益和学校稳定为出发点，以对工作极端负责的精神，时刻把群众利益放在心上，关注和切实解决群众反映的热点、难点问题，增强基层就地化解矛盾的能力，为学校各项事业发展提供良好的稳定环境。

## 二、工作机制

### 1. 完善学校信访工作领导机制

学校信访工作在党委统一领导下进行，实行“归口管理，分级负责，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，学校成立信访工作领导小组和信访工作办公室。各二级单位党委、党总支，各学院、职能部处、直属单位负责人分管信访工作，并配备一名兼职信访工作人员。

### 2. 建立矛盾纠纷排查和预测防范机制

坚持抓早、抓小、抓苗头的方针。正常情况下，每年至少召开一次学校信访排查调处工作会议；“两会”等重大活动、学校

重要政策出台之前，适时通过工作会议、调研等方式开展排查工作，及时发现问题，把化解工作做在前面；对可能引发群体性矛盾和涉及群众切身利益的问题随时发现苗头随时排查，将矛盾苗头和隐患及时纳入工作视线，明确工作责任，落实责任制，做到随时掌握矛盾变化趋势、特点和存在的突出问题，努力将矛盾超前化解在基层和单位内部。

### 3. 规范信访信息沟通报送机制

校内各单位需掌握所辖职能范围内的重大信访问题、重要信访动态和信访排查中反映的重大问题、重要情况以及初步处理意见，在积极做好疏导、处理工作的同时，必须及时向党办、校办、主管校领导和学校信访主管领导报告，有关人员要保持信息畅通，随叫随到；必要时还要向上级信访部门反映情况和报送信息。

## 三、应急措施

1. 一旦出现校内群访（5人以上）现象，主要接待单位要立即将来访人员妥善安置，平复来访人员情绪，避免其聚集影响正常办公、教学、科研秩序，并根据来访内容独自或邀请相关部门共同接待和进行处理，必要时由来访人员所在单位来人协助接待部门做工作或暂时先将来访人员领回。

2. 一旦出现个别来访人员无礼纠缠校领导和信访工作人员、干扰正常工作秩序，影响他人办公或对他人造成人身安全威胁，经劝说无效时，立即向校园 2110 或公安机关报警。

3. 一旦出现本校人员去校外越级群访（5人以上），学校信

访部门和信访人所在单位共同派人及时将信访人带回，认真了解情况，继续做好各项相关工作。

4. 对突发、重大、疑难信访问题，特别是群访、重复访，必要时由主管校领导亲自出面接待、亲自处理解决。

5. 在重大活动期间（如“两会”、国庆等）和“敏感期”，各单位负责人要保证24小时电话值班，随时应对突发事件的发生。