

兰资环院〔2020〕117号

关于印发《兰州资源环境职业技术学院 信访工作办法》的通知

院属各部门、各教学单位：

经学院 2020 年第十次院务会审定，现将《兰州资源环境职业技术学院信访工作办法》予以印发，请认真遵照执行。

兰州资源环境职业技术学院

2020 年 6 月 28 日

兰州资源环境职业技术学院 信访工作办法

第一章 总 则

第一条 为了妥善处理人民群众来信来访，保障师生员工和广大人民群众合法权益，规范信访行为，维护信访秩序，创建和谐校园，根据《信访条例》《教育信访工作规定》及有关法规、规章，结合学院工作实际，制定本办法。

第二条 本办法所称信访，是指教职员工、学生、家长或其他组织和个人采用书信、电子邮件、传真、电话、走访、院长信箱、院长邮箱、院长热线等形式，向学院反映情况，提出意见、建议或投诉请求，按照法律和相关规定由学院处理的活动。

第三条 学院信访工作坚持“分级负责、归口办理”“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，属于哪一级、哪一部门职权范围内的问题，由哪一级、哪一个部门负责解决。推动形成统一领导、部门协调、统筹兼顾、标本兼治、各负其责、齐抓共管的信访工作格局。

第四条 学院的来信来访处理由学院办公室统一协调，归口办理，并由专门的工作人员负责学院层面的来信、来电、来访接待以及全校范围内有关信访问题的协调、落实和督办；学院各单位应当做好本部门的信访工作，明确一位负责人分管本单位信访

工作，确定一名信访协调员负责处理来信、接待来访，倾听和合理采纳师生员工的意见、建议和要求，接受群众监督。

第二章 信访人权利和义务

第五条 信访人，是指采用书信、电子邮件、传真、电话、走访、院长信箱、院长邮箱、院长热线等形式，向学院反映情况，提出意见、建议 and 要求的教职员工、学生、家长或其他组织和个人。

第六条 信访人采取走访形式向学院反映情况，提出意见、建议或投诉请求的，应当到学院办公室提出，并按照分级受理的原则，逐级进行。

第七条 多人共同提出信访事项的，一般应当采取书面方式；确需采取走访方式的，应当推选代表，代表人数不得超过 5 人。

第八条 信访人应当如实反映情况，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。信访人反映问题完毕后，应按要求尽快离开接待场所。

第九条 信访人在进行信访活动时，应当遵纪守法，不得损害国家、集体和其他公民的合法权益，不得有影响、干扰工作秩序及侵害他人合法权益的行为，不得围堵、冲击办公场所和拦截公务车辆，不得损害公私财物，不得纠缠、侮辱、殴打、威胁接待人员，不得占据接待场所和携带危险品、爆炸品、限制器械进

入接待场所。

第三章 信访工作职责

第十条 学院办公室负责信访工作的职责：

（一）贯彻执行上级部门制定的信访工作方针政策，指导、检查、督促校内各单位的信访工作。

（二）协调全院信访工作，受理关系学院发展、稳定的信访事项。

（三）承办上级信访部门交办的信访事项并上报处理结果。

（四）向各单位交办、转办其工作职责范围内的信访事项，了解掌握信访工作情况，并对交办的信访事件的处理情况进行检查、督促、催办。

（五）及时掌握学院信访活动动态，针对可能发生的突发事件做好提前化解工作。

（六）通过信访渠道分析、了解校情民情，向学院领导提供有价值的信息并报告重要情况。

（七）负责院长信箱、院长热线、院长邮箱管理，及时转相关部门办理或呈请领导批示；

（八）负责学院层面信访材料的整理归档。

第十一条 校内各单位受理信访工作职责：

（一）组织本单位人员认真学习党的路线、方针政策，宣传信访工作有关法律、法规、规章和政策，教育所属人员依法行使

民主权利，按有关政策规定信访。

（二）负责受理本单位职权范围内的群众信访事项和学院办公室交办的信访事项。

（三）定期分析、研究和反映本单位信访的热点、难点问题，及时上报重要信访信息，建立本部门信访档案，为处理问题、复查案件提供必要的凭证和备查资料。

（四）掌握本单位人员的思想动态，做好思想疏导与矛盾排查工作，及时化解各种不良情绪和矛盾纠纷。

（五）遇到重大信访事项应及时向有关领导汇报、请示，并提出办理建议。对信访中涉及可能出现的大规模群体性事件、异常突发情况等问题，应当及时向领导汇报，并在职权范围内依法采取措施，果断处理，防止不良影响的发生、扩大。

第四章 信访事项的提出与受理

第十二条 对下列信访事项，信访人可依法向有权作出处理决定的本级或上一级党政领导和单位提出：

（一）对事关学院改革、发展和稳定，涉及教学、科研、人事、后勤、管理等方面工作的建议、情况和反映。

（二）对学院各单位或工作人员的建议、批评和要求。

（三）监督、检举学院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，属于学院解决范畴的事项。

（五）其他涉及教育法规的信访事项。

第十三条 不予受理范围：

（一）信访人提出的涉及各级人民代表大会以及各级人民法院、检察院职权范围内的信访事项。

（二）对依法应当、已经或者正在通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的事项。

（三）已经受理或正在办理的信访事项。

（四）信访人对信访复核意见不服，仍然以同一事实和理由再次向学院有关部门提出信访要求的事项。

第五章 信访事项处理程序

第十四条 学院办公室收到信访事项后，对于不属于学院职责范围的，应当自收到信访事项之日起 15 日内，出具信访事项不予受理告知单（附件 1）或采用邮件、电话、口头等方式通知信访人，无法联系除外。

第十五条 对属于学院职责范围的，学院办公室负责信访事项的首问工作。对于群众来信来访，学院办公室应自收到信访事项之日起 2 日内，填写《兰州资源环境职业技术学院群众来信（来访）处理单》（附件 2），转相关部门办理或呈请领导批示。

第十六条 承办单位在收到处理单后需认真研究办理。对于属于本单位职责范围的信访事项，应按照《信访条例》有关规定调查处理，提出答复意见；对于不属于本单位职责范围的信访事项，应提出转办或退办建议，3 日内未提出反馈意见的，视为同

意受理。

第十七条 承办单位应当自学院受理信访事项之日起 60 日内办结，并将处理结果以邮件、电话、口头等形式答复信访人，同时向学院办公室报备。对需要书面答复的信访事项，承办单位应当自学院收到信访事项之日起 55 日内将加盖学院公章的答复意见单（附件 3）交付信访人。

第十八条 对情况复杂的信访事项，经分管学院办公室的领导批准，可适当延长期限，延长期限不得超过 30 日，并自学院收到信访事项之日起 55 日内，出具延期告知书（附件 4），告知信访人延长期限和延期理由。

第十九条 信访人对信访事项处理意见不服的，信访人可以自收到书面答复之日起 30 日内以书面形式向学院办公室申请复查（复核），由学院办公室转送相关单位办理。承办单位自收到复查（复核）申请之日起 28 日内提出复查（复核）意见，并以邮件、电话、口头等形式答复信访人，同时向学院办公室报备。

第二十一条 下列内容的群众来信应报学院领导阅批：

- （一）对学院改革、发展建设等方面的重要建议和设想；
- （二）带有普遍性、倾向性和苗头性的重大问题；
- （三）国内外知名人士的重要来信；
- （四）反映推诿、敷衍、拖延不办重大事项的来信；
- （五）其他需要学院领导批阅的信件。

第六章 附 则

第二十二条 本办法自下发之日起施行。原《兰州资源环境职业技术学院信访工作制度》（兰资环党发〔2005〕40号）同时废止。

第二十三条 本办法未尽事宜参照上级信访相关规定处理。

第二十四条 本办法由学院办公室负责解释。

- 附件：
1. 不予受理告知单式样
 2. 群众来信（来访）处理单
 3. 答复意见单式样
 4. 延期告知书式样

附件 1

不予受理告知单式样

× × 同志（先生、女士、或信访人 × ×、）：

你（们）来信（访）反映 × × × × 问题属于下列情况（ ） ，
根据《兰州资源环境职业技术学院信访工作办法》有关规定，不
予受理。

1. 涉及各级人民代表大会以及各级人民法院、检察院职权范
围内的信访事项。

2. 依法应当、已经或者正在通过诉讼、仲裁、行政复议等法
定途径解决的事项。

3. 已经受理或正在办理的信访事项。

4. 对信访复核意见不服，仍然以同一事实和理由再次向学院
有关部门提出信访要求的事项。

特此告知。

× × 年 × 月 × 日

附件 2

兰州资源环境职业技术学院

群众来信（来访）处理单

来信（访）时间：20 年 月 日	编号： 号
来信（访）人姓名：	联系方式：
来信（访）人单位：	方式类别：
反映情况概述：	
拟办意见：	
领导批示：	
处理结果：	

附件 3

答复意见单式样

信访人×××：

20××年×月×日，收到兰州资源环境职业技术学院办公室转办你（们）署名的信访事项。本单位依照相关规定受理了此信访事项，经调查核实，意见如下：

一、信访人主要诉求

（一）……

（二）……

（三）……

二、调查核实的情况

（包括实际情况说明、政策依据、调查过程等内容）

（一）……

（二）……

（三）……

三、答复意见

（一）……

（二）……

（三）……

如不服本答复意见，可以自收到本意见书之日起 30 个工作日内向兰州资源环境职业技术学院办公室申请复查。逾期不复查的，视为同意本答复意见。

××年×月×日

附件 4

延期告知单式样

信访人 × × ×：

您于 × × 年 × 月 × 日的信访事项 × × × ×，由于 × × × × 等原因，需延期办理，延期到 × 月 × 日。

特此告知。

× × 年 × 月 × 日

办公室

2020 年 6 月 28 日印发