

北京中医药大学信访工作实施细则

第一章 总 则

第一条 为了加强和规范学校信访工作，保障信访人的合法权益，维护信访秩序，根据中共中央、国务院《信访工作条例》、教育部《教育信访工作办法》和《北京市信访条例》等有关法律法规，结合我校实际情况，特制定本细则。

第二条 本细则所称信访事项，是指教职员工、学生、离退休人员及其他组织和个人采用信息网络、书信、电话、传真、走访等方式，向学校反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，按照规定和职权范围需要由学校处理的事项。

采用前款规定的形式，反映情况，提出建议、意见或者投诉请求的教职员工、学生、离退休人员及其他组织和个人，称信访人。

第三条 本细则适用于校属各教学科研机构、职能部门、教辅机构、附属医院等（以下称各单位）的信访工作和信访人的信访活动。

第四条 信访工作应坚持“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，努力化解矛盾，预防矛盾激化。

第五条 学校党政主要负责人是信访工作第一责任人，对信

访工作负总责；分管负责人具体负责；其他负责人根据工作分工，对职权范围内的信访工作负主要领导责任。学校各单位党政主要负责人是本单位信访工作的第一责任人，对本单位信访工作负总责，对重要信访事项要亲自推动解决。

第二章 信访工作机构和职责

第六条 学校成立信访办公室，归口党委办公室、校长办公室，负责总体协调、督办全校信访工作。学校信访办公室的主要职责是：

（一）登记、受理、转送、交办信访人提出的信访事项，接待来访人员；

（二）指导、督促、检查各单位信访事项的处理和信访事项办理意见的落实；

（三）处理教育部、北京市等上级部门转送、交办的信访事项；

（四）协调处理重大、疑难、复杂信访事项；

（五）研究、分析信访情况，开展调查研究，建立健全的学校信访工作制度。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；

（六）按要求报送信访工作情况和统计分析报告；

（七）负责与信访相关的其它工作。

第七条 各单位负责承办、落实本单位职责范围内的信访事项。各单位应各负其责，及时协调处理和化解矛盾纠纷。应指定政治素质过硬、政策水平高、业务能力强、有一定群众工作经验的干部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。

各单位的信访工作职责是：

（一）受理本单位职责范围内的信访事项，接待来访人员，做好矛盾纠纷排查化解工作，及时上报相关信息；

（二）承办学校领导批办和信访办公室转办的信访事项，配合信访办公室接待相关来访人员，并将处理结果报送信访办公室备案；

（三）负责落实本单位有关的信访事项的办理意见；

（四）负责本单位信访材料的整理留存；

（五）负责与本单位信访相关的其它工作。

第三章 信访事项的提出

第八条 信访人一般应当采用书面形式提出信访事项，并载明信访人的姓名（名称）、联系方式和请求、事实、理由。对采用口头形式提出的信访事项，各单位应当如实记录。

第九条 信访人采用走访形式提出信访事项的，应当遵循“依法逐级走访”的原则。多人采用走访形式提出共同信访事项

的，应当推选代表，代表人数不得超过五人。

第十条 信访人提出信访事项，应当客观真实，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。

第十一条 对依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的信访请求，信访人应当依照有关法律程序向有关机关提出。

第十二条 信访人可以委托一至两名代理人提出信访事项。代理人应当出示授权委托书，在授权范围内行使代理权。无民事行为能力人或者限制民事行为能力人的信访事项，由其监护人代为提出。

第十三条 信访人有下列行为之一的，经劝阻、教育无效的，可视情节轻重报保卫部门或属地公安机关处理，侵犯他人合法权益的，被侵权人有权追究其法律责任：

（一）不按规定到指定场所上访又不听劝阻，在学校办公场所及办公场所周围非法聚集、阻碍交通、大声喧哗、举打标语横幅、破坏办公设施等，扰乱正常教育教学和办公秩序的；（二）携带危险物品、管制器，或者以自杀、自伤等相威胁，或者扬言实施杀人、放火、爆炸、投放危险物质的；

（三）在来访人员中串联闹事，拦截、纠缠、威胁、侮辱、殴打工作人员的；

（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）其他扰乱学校公共秩序，妨害学校公共安全的其他行为。

第四章 信访事项的受理

第十四条 各单位收到信访事项后，能够当场答复是否受理的，应当立即答复；不能当场答复的，应当自收到信访事项之日起 15 日内告知信访人。因信访人的姓名、联系方式不清、不实等原因无法告知、答复的，可以不予告知、答复。

第十五条 对揭发、检举、控告类的信访事项，涉及党组织、党员违反党规党纪问题的，转纪委办公室按程序办理。

第十六条 对以下情形之一的，不予受理，并告知信访人：

（一）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）同一信访事项已经受理或者正在办理，在办理时限内再次提出的；

（三）无正当理由超过规定期限未申请复查（复核）的；

（四）学校已受理并出具复查意见，或上级主管部门已经复核认定办结，来访人仍然以同一事实和理由提出投诉请求的事项；

（五）不属于学校职责和权限范围内的事项；

（六）其他法律、法规规定不予受理的情形。

第五章 信访事项的办理

第十七条 各单位工作人员应当根据各自职责和有关规定，按照诉求合理的解决问题到位、诉求无理的思想教育到位、生活困难的帮扶救助到位、行为违法的依法处理的要求，依法按照及时就地解决群众合法合理诉求，维护正常信访秩序。

第十八条 对有明确规定、能够直接答复的问题，应及时复信或当场答复信访人；对无法直接答复，需要进一步处理的信访事项，应当将《北京中医药大学信访事项登记表》及来访材料及时送本单位有关领导阅批，再按领导批示办理，提出答复意见，并告知信访人。

重大、敏感、复杂、疑难等类型信访事项，必要时由分管校领导牵头召开专题会议或提交学校党委常委会/校长办公会研究解决。

第十九条 各单位对于上级机关交办的或信访办公室转办的信访事项，有明确办理或回复期限的，在所要求的时间内办结；没有明确办理或回复期限的，应当自收到信访事项并决定受理之日起 60 日内办结。情况复杂的，经受理单位主管领导批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并告知上级机关或学校信访办公室及信访人延期理由，并告知信访人延期理

由。信访事项办结后，应该及时向信访办公室报送答复意见或处理结果。

第二十条 对处理完毕的信访材料，包括信访件、领导批示、承办意见、处理结果、统计材料等原件各受理单位应按学校要求妥善存档，并定期报信访工作台账至信访办公室备案。对于内容不清、无参考价值以及不需要再处理的重复信件，可作暂存件处理，应简略登记、存放、定期处理。

第二十一条 信访人对有关单位做出的处理意见不服的，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请求。信访办公室应当自收到复查请求之日起 30 日内提出复查意见，并书面答复信访人。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，向学校上一级主管部门提出复核请求。

第六章 信访事项的督查督办

第二十二条 对属于学校职责范围内的信访事项未按相关规定办理的，学校信访办公室负责依照中共中央、国务院《信访工作条例》和教育部《教育信访规定》及《北京市信访条例》等有关规定督查督办。

第二十三条 有下列情形之一的，学校信访办公室应当及时督办，并提出改进建议：

（一）应当受理而未受理信访事项的

- (二) 无正当理由未按规定的办理期限办结信访事项的;
- (三) 未按规定反馈信访事项办理结果的;
- (四) 未按规定程序办理信访事项的;
- (五) 办理信访事项推诿、敷衍、拖延或弄虚作假的;
- (六) 不执行信访处理意见的;
- (七) 答复意见认定事实不清、依据或者程序存在明显错误的;
- (八) 其他需要督办的情况。

第七章 信访工作纪律

第二十四条 信访人依法信访,其民主权利和合法权益受法律保护,任何单位和个人不得压制或打击报复信访人,不得隐匿、篡改或扣押信访材料。

第二十五条 收到信访事项的单位及工作人员应当保守信访工作秘密,加强对信访资料、信息的管理,不得将信访人的揭发、检举、控告材料及有关情况透露或者转告给被揭发、检举、控告的人员或者单位。

第二十六条 各单位工作人员办理信访事项,应当恪尽职守、秉公办理、认真负责、查明事实、分清责任、宣传法制、教育疏导,及时妥善处理,不得推诿、敷衍、误导、拖延。对于可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息,各单位要高

度重视，果断处理，避免造成严重后果，同时应及时向学校信访办公室或者分管校领导报告，不得隐瞒、谎报、缓报。

第二十七条 信访工作人员与信访事项或者信访人有直接利害关系的，应当回避。

第二十八条 信访工作人员有下列违法乱纪行为的，视情节轻重，由其主管单位给予批评教育；造成严重后果的，对直接负责的主管人员和其他责任人员依规依纪依法严肃处理；构成犯罪的，依照有关法律予以追究：

（一）未依法依规履行职责，玩忽职守，侵害学校、单位和个人利益或者他人合法权益的；

（二）丢失、隐藏或者擅自销毁信访人材料的；

（三）泄露国家机密或者工作机密，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的；

（四）作风粗暴，激化矛盾，打击报复信访人，破坏信访秩序，损害党群干群关系的；

（五）徇私舞弊，索贿受贿或者存在其他违法乱纪行为的；

（六）其他违规违纪违法的情形。

第二十九条 信访工作完成情况纳入本单位考核体系。

第八章 附 则

第三十条 本细则自发布之日起施行。

第三十一条 本细则解释工作由党委办公室校长办公室、信访办公室承担。