

沈阳开放大学文件

沈开大发〔2024〕10号

关于印发《沈阳开放大学信访工作 实施办法》的通知

各部门：

现将《沈阳开放大学信访工作实施办法》印发给你们，请
结合实际，认真贯彻落实。



沈阳开放大学信访工作实施办法

第一章 总则

第一条 为做好新时代信访工作，维护师生合法权益，规范信访秩序和信访行为，根据国家《信访工作条例》，结合学校实际，制定本规定。

第二条 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，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，服务学校改革发展和稳定工作大局，维护师生合法权益，化解信访突出问题，维护校园安全，促进社会和谐稳定。

第三条 信访工作应当遵循下列原则：

（一）坚持党委的全面领导。把党委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，统筹管理、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基层、化解在萌芽状态。

第二章 机构设置及工作职责

第四条 学校党政主要领导对学校信访工作负总责。学校各级领导干部和工作人员应按照规定和工作职责落实相应信访工作责任，从源头上预防和减少信访问题发生，推动信访问题及时处理，妥善化解矛盾和纠纷，确保国家、省、市关于信访工作的决策部署和具体要求全面贯彻落实。

第五条 学校成立信访工作领导小组，并下设信访办公室，设在学校党政办公室，牵头协调全校信访工作。

第六条 学校信访工作实行工作责任制。

信访工作领导小组是学校信访工作的领导机构，负责制定学校信访稳定工作制度；建立统一领导、部门协调，各负其责、齐抓共管的信访工作格局；加强信访稳定工作队伍建设；推动信访稳定工作的开展和创新。其主要职责为：

1. 在校党委领导下，负责研究部署、指导协调全校和所属系统信访工作，坚持依法接访，严格执行国务院《信访工作条例》，认真贯彻落实党和国家关于信访工作的方针政策。

2. 分析全校和所属系统的信访工作形势，研究解决全校和

所属系统信访工作重大问题。

3. 对重大信访事项提出应急预案。

4. 做好上级机关交办的信访工作。

5. 研究决定处理全校和所属系统在信访工作中不作为的单位和个人，并按有关规定追究责任。

学校信访办公室是学校信访工作统筹协调机构，其主要职责为：

1. 受理、交办、转送信访人提出的信访事项。

2. 承办上级交办处理的信访事项。

3. 协调处理重要信访事项。

4. 督促检查信访事项的处理。

5. 研究、分析信访情况，开展调查研究，及时向学校党委提出完善政策和改进工作的建议。

6. 对学校各部门信访工作进行督促、检查、指导。

学校各部门负责具体办理属于本部门职责范围内的各类政策咨询、举报、投诉请求等信访事项，形成处理意见后以书面形式报学校信访办公室。对涉及多个部门的信访事项，由学校信访办公室指定部门负责牵头，其他部门配合办理。

第七条 学校信访工作领导小组机构及成员单位。

学校信访工作领导小组组成如下：

组 长：党委书记，党委副书记、校长

副组长：党政办公室主管校领导

成员单位：党政办公室、组织部、宣传部（统战部、网信办）、人事处、教务处、招生管理办公室、后勤保卫处、老年大学教育学院、开放教育学院、两邻学院（社区教育学院）、成人教育学院、培训学院（培训中心）。

成员单位行政主要负责人为信访工作第一责任人。

学校信访工作领导小组下设信访办公室，设在党政办公室，负责信访人的书信、电子邮件、传真、电话、到访等信访事项接收、登记、整理、转送等工作。

信访办公室人员组成如下：

主 任：分管党政办公室校领导

副主任：党政办公室主任

信访办公室成员由信访办公室根据工作人员分工及工作需要统筹安排。

第三章 信访事项的提出

第八条 学校信访办公室应当向社会公布通信地址、电子邮箱、投诉电话。充分利用现有政务信息网络资源，及时关注省市信访信息系统和校园网交流平台的社情民意，并积极作出研判。

第九条 公民、法人或者其他组织可以采用信息网络、书信、电话、传真、走访等形式，向学校反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，学校应当依规依法处理。

采用前款规定的形式，反映情况，提出建议、意见或者投

诉请求的公民、法人或者其他组织，称信访人。任何组织和个人不得打击报复信访人。

第十条 信访人一般应当采用书面形式提出信访事项，并载明其姓名（名称）、住址和请求、事实、理由。对采用口头形式提出的信访事项，信访工作人员应如实记录。

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。

信访事项已经受理或者正在办理的，信访人在规定期限内向受理、办理机关、单位的上级机关、单位又提出同一信访事项的，上级机关、单位不予受理。

第十一条 信访人在信访过程中应当遵守法律、法规，不得损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权利，自觉维护社会公共秩序和信访秩序，不得有下列行为：

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

（二）携带危险物品、管制器具的；

（三）侮辱、殴打、威胁学校工作人员，或者非法限制他人人身自由的；

（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的；

（五）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的；

(六) 扰乱公共秩序、妨害国家和公共安全的其他行为。

第四章 信访事项的受理

第十二条 信访事项的登记。学校信访办公室收到信访事项，应当予以登记，按要求填写《来信来访承办单》。登记应载明以下几个方面的内容：信访人的基本情况；基本事实；具体要求；相应理由和依据；信访事项的来源。

第十三条 信访事项的受理。信访事项登记后，依据有关法律、法规的规定，判断该信访事项是否属于受理范围，从而做出是否受理的决定。审查时应注意以下几个方面的内容：是否属于不予受理的信访事项；是否属于本单位有权受理的信访事项；是否有实质性的内容和具体要求；是否已经受理、正在办理。经审查符合信访事项提出条件，且属于法定职权范围的信访事项，予以受理；能够当场答复是否受理的，应当当场书面答复；不能当场答复的，应当自收到信访事项之日起 10 日内书面告知信访人（信访人的姓名、住址不清的除外）；对不符合信访提出条件的，一般予以阅存并做好疏导工作。

第十四条 教职工发现可能造成社会影响的重大紧急信访事项和信访信息时，应当立即报告学校。学校在接到报告后，应当立即报告上级主管部门。

对重大、紧急信访事项和信访信息不得隐瞒、谎报、缓报，或者授意他人隐瞒、谎报、缓报。

第十五条 对于可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，应当在职责范围内依法依规及时采取措施，防止不良影响的产生、扩大。

第五章 信访事项的办理和督办

第十六条 信访事项的办理。学校信访办公室对信访事项的办理一般是程序上的办理，学校有关部门对信访事项进行实质性的办理。学校信访办公室应根据信访事项性质和内容提出办理建议，报学校主管信访工作的校领导签批，按照主管校领导签批意见或由学校信访办公室直接办理，或转交学校有关部门办理。

有关部门接到转办、交办的信访事项，应明确经办人，并在 10 个工作日内进行调查和处理，情况特殊的，应在上级规定的有效工作日内调查和处理，并及时将经办部门负责人签字后的《来信来访办理结果报告单》报学校信访办公室。

第十七条 对信访事项有权处理的部门办理信访事项，应当听取信访人陈述事实和理由；必要时可以要求信访人、有关部门和人员说明情况；需要进一步核实有关情况的，可以向其他部门和人员调查。

第十八条 学校对信访事项进行调查核实，应当依照有关法律、法规、规章及其他有关规定，分别作出以下处理：

（一）请求事实清楚，符合法律、法规、规章或者其他有关规定的，予以支持；

(二) 请求事由合理但缺乏法律依据的，应当对信访人做好解释工作；

(三) 请求缺乏事实根据或者不符合法律、法规、规章或者其他有关规定的，不予支持。

第十九条 信访事项的回告。学校信访办公室应将拟处理意见报告主管信访工作的校领导，经主管校领导同意后与办理部门共同开展回告有关部门、信访人和息访工作。如需签订息访协议的，请信访人签署意见。

信访事项办结后，将办结情况报告主管校领导。

第二十条 信访事项的督办。学校各部门在办理信访事项过程中存在下列情形的应进行督办，并提出改进建议：

- (一) 无正当理由未按规定的办理期限办结信访事项的；
- (二) 未按规定反馈信访事项办理结果的；
- (三) 办理信访事项推诿、敷衍、拖延的；
- (四) 不执行信访事项处理意见的；
- (五) 其他需要督办的情形。

收到督办建议的办理部门应当在5个工作日内书面反馈情况，不能反馈情况的应当说明理由。

第二十一条 信访事项相关材料的归档。信访事项办结后，应将相关材料和资料装订成册，立卷归档。归档材料包括以下内容：

- (一) 信访人所有的上访材料；

(二) 接谈记录(含录音、录像)等信访事项办理过程中的各种记录材料;

(三) 上级转送、交办的文书、批示等资料;

(四) 调查报告、反馈材料;

(五) 调查获取的各种书证、物证等证据材料;

(六) 相关法律、法规、政策的复印件;

(七) 其他有关的文件、记录、影像资料等。

第六章 工作纪律与法律责任

第二十二条 学校各部门党政主要领导是信访工作第一责任人,负责组织、协调本部门所承担信访事项的办理工作。

第二十三条 学校信访工作人员办理信访事项,应当恪尽职守、秉公办事,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、拖延。

第二十四条 信访人反映的情况,提出的建议、意见,有利于学校改进工作、促进学校稳定发展的,学校有关部门应当认真研究论证并积极采纳。

第二十五条 学校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。

第二十六条 对违反信访纪律的党员、干部、职工,在信访工作中处理不当、不履行职责、推诿、敷衍、玩忽职守、徇私舞弊,在处理信访突出问题中失职、渎职并造成损失或不良

影响的，依照有关规定追究党纪、政纪的处分，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第二十七条 对于涉及国家和学校机密、个人隐私、名誉等方面不宜公开的信访材料和信息，接访人员应遵守信访纪律，做好保密工作，不得违规扩散信访内容、领导批示意见和调查过程等情况。

第二十八条 加强与辖区公安部门的联系，做好内保工作，维护信访工作秩序。对信访中出现的违法行为，要严格把握政策，并按程序及时、妥善处理。

第七章 附则

第二十九条 本办法自公布之日起施行。《沈阳开放大学信访工作实施办法》（沈开大办〔2021〕18号）同时废止。

第三十条 本办法由学校信访办公室负责解释。

沈阳开放大学党政办公室

2024 年 5 月 20 日印发
