

第一章 总则

第一条 为了规范学校信访工作，维护信访人和学校的合法权益，根据国务院《信访工作条例》和教育部《教育信访工作办法》（教办〔2020〕3号）等法律法规和行政规章，结合学校实际，制定本规定。

第二条 自然人、法人或者其他组织采用书信、电子邮件、书记校长信箱、传真、电话、走访或校领导接待等形式，向学校提出下列信访事项，适用本规定：

（一）对学校事业发展与改革、教学与科研、管理与服务等各项工作的建议；

（二）对学校及工作人员的意见、要求和批评；

（三）对学校领导或其他工作人员职务行为的监督和对有关违法违纪的举报、揭发；

（四）对学校或师生员工侵害自己合法权益且属于学校职权范围应予解决的投诉及控告；

（五）其他应当由学校处理的信访事项。

自然人、法人或者其他组织向政府部门进行信访，政府部门将其信访事项转送学校办理的，适用本规定。

第三条 学校对信访事项实行依法分类处理、归口办理，谁主管、谁负责的工作制度。

第四条 学校应当按照实事求是、公平公正、有错必纠的原则，依法依规及时、就地解决信访事项。

第五条 学校各单位的主要负责人是本单位信访工作的第一责任人。

第六条 信访工作人员应当严格遵守信访工作纪律，依法依规全面履行信访工作职责，认真处理信访事项。

第二章 信访人及其权利和义务

第七条 信访人是指按照本规定第二条提出建议、意见或者投诉及控告的自然人、法人或者其他组织。

第八条 信访人享有下列权利：

- （一）了解学校信访工作制度和信访事项的办理程序；
- （二）向学校查询本人信访事项的受理、办理情况；
- （三）要求对个人信息和隐私或者商业秘密予以保密；
- （四）对与信访事项有直接利害关系的人员提出回避申请；
- （五）要求学校及时答复；
- （六）依法提出复查或复核申请；
- （七）法律法规规定的其他权利。

第九条 信访人应当依法履行下列义务：

- （一）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、理由及相应证据材料；
- （二）如实反映客观事实情况，不得捏造事实，不得诬告、陷害他人；
- （三）采用走访形式信访的，应到学校指定的接待场所提出；

(四) 按照法律法规规定的方式和程序进行信访活动，自觉遵守和维护学校管理和教学工作秩序。在信访过程中，信访人不得实施下列妨碍学校教学和秩序、损害他人合法权益的行为：

1. 威胁、侮辱、殴打学校信访工作人员，非法限制他人人身自由；

2. 在学校和学校周围非法聚集、打横幅、举标语、喊口号、穿状衣，围堵、冲击学校；

3. 拦截车辆，堵塞或阻断交通；

4. 携带危险物品、管制器具；

5. 以自伤、自残、自杀、传播传染病，或者以扬言实施杀人、放火、爆炸、投放危险物质等对学校进行要挟；

6. 煽动、串联、胁迫、以财物诱使、幕后操纵他人信访，或者假信访之名而行敲诈勒索或非法敛财之实；

7. 在学校信访接待场所滞留、滋事，或者将生活不能自理的人弃留在学校信访接待场所；

8. 其他扰乱公共秩序、妨害国家和公共安全的行为。

(五) 来校信访的食宿、往返路费等费用自理；

(六) 法律法规规定的其他义务。

第十条 三人以上就相同事项进行信访的，应当选定 1—3 名代表人。信访人选定代表人的，应当明确代表人的权限范围。

第三章 工作机构及职责

第十一条 学校信访工作在学校党委领导和依法治校工作

领导小组指导和监督下开展工作。

第十二条 学校党委办公室、校办公室（以下简称“党办校办”）负责统筹协调全校信访工作，承担以下职责：

（一）贯彻落实上级文件精神，执行学校信访工作规章制度和工作部署、安排，建立健全相应的信访工作处理机制以及重大信访事件的工作预案；

（二）研究学校信访工作情况，掌握学校信访动态，及时向学校领导报告信访信息和处理结果；

（三）受理信访文件，接待来访人员，承办上级行政机关转送、交办的信访事项；

（四）登记录入信访信息，对信访事项进行审查并作出是否受理的决定；

（五）按照部门职能向涉信访部门转送、交办信访事项，监督检查相应的信访事项办理和落实情况；

（六）协调处理重大、复杂或疑难信访事项；

（七）向信访人及时作出相应的信访答复；

（八）按要求及时向上级政府部门上报信访工作材料；

（九）管理、整理归档信访材料；

（十）完成学校领导交办的其他信访工作。

第十三条 前条规定外的其他单位应当按照其管理职能或者人员从属管理原则履行以下信访工作职责：

（一）建立健全本单位信访工作机制，落实本单位的信访工

作责任；

（二）按照学校要求，排查信访信息，及时报告涉及学校安全稳定的信访动态；

（三）及时妥善处理属于本单位职责范围的信访事项，向信访人宣传党和国家的有关法律法规、方针政策以及学校的有关规章制度，预防群体上访事件的发生，及时发现、妥善处置突发性群体上访事件，努力化解信访纠纷于本基层；

（四）对于党办校办转送、交办的信访事项，应当及时报告办结情况；需要党办校办协调相关部门办理或者需要提级在学校层面处理的，应及时书面提出，并附具相关材料；

（五）积极配合学校有关部门办理与信访事项相关的其他工作；

（六）管理本单位的信访工作档案材料；

（七）完成党办校办转送、交办的其他信访工作。

第十四条 信访人实施本规定第九条第（四）项规定的禁止行为的，信访工作人员应当进行劝阻、批评和教育。必要时，由学校报公安机关依法处置。

第四章 信访处理

第十五条 信访工作人员应当根据下列信访方式进行接访处理：

（一）对于信访人以书面（包括电子文本）形式直接向学校提出的信访事项，或者由政府部门向学校转送、交办的信访事项，

工作人员在收到信访文件资料后应当及时将信访人身份信息、来信编号或挂号信条码号、收信或收件日期、联系地址、联系方式以及主要诉求、主要事实、主要理由等重要情况进行登记，并按照急件与平件、申诉控告件与意见建议件等类别进行分类；

（二）对于信访人以电话、录音等口头形式提出的信访，工作人员应当如实记录信访人身份信息、来电时间、联系地址、联系方式以及主要诉求、主要事实、主要理由等；

（三）对于以走访形式进行信访的，工作人员应当安排在适当的信访接待场所处理或者引领信访人至学校相关职能部门处理。承办信访事项的部门应当组织两人共同参与接访，一人负责问询，一人负责登记记录。信访人如为群体且信访事项相同或相近的，应当告知信访人按本规定第十条的规定推选代表。

第十六条 信访工作人员应当在收到信访事项之日起 15 日内完成对信访事项审查。对于符合受理条件的，予以立案受理并书面告知信访人。对于不符合受理条件的，除系因信访人原因而无法送达外，应当将书面形式的不予受理告知书送达信访人，并且在不予受理的告知中说明不予受理的具体理由。如果不予受理的信访事项属于政府部门转送、交办的，则应当同时将不予受理告知书及相关的事实理由向要求学校办理的政府部门作出书面回复。

基于便民、高效原则，工作人员收到信访事项并经审查后，认为当场可以直接答复的，应即行答复并出具告知书；认为需要

补充材料的，应当告知信访人在合理期限内予以补交。

第十七条 信访事项符合下列情形之一的，不予受理：

（一）属于国家机关或组织机构职权范围内处理的；

（二）属于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；

（三）属于已经受理或正在办理过程中的信访事项；

（四）属于已经给出答复或复查意见，而信访人仍以同一事实和理由提出投诉请求的；

（五）属于信访人对处理意见不服，但未在规定期限内提出复查请求的；

（六）属于信访人匿名且信访诉求的事实不清的。

第十八条 党办校办根据信访事项办理流程，通过学校的信访管理系统发起信访事项处理申请，呈报学校领导阅示。情况重大、紧急的，应当及时提出建议，报请学校党委决定。

学校按照部门职能对信访事项进行分类管理和归口办理，由党办校办根据职责范围批转相关部门承办。对检举控告类的信访事项，由学校纪检监察部门依规依纪依法接收、受理、办理和反馈。

信访事项涉及两个以上职能部门管属，或者属于重大、复杂或疑难信访事项的，由党办校办协调或由学校党政主要负责人指定主办和协办部门。

第十九条 承办单位在接收党办校办移交或信访人直接提交的信访材料后，应当认真开展对信访事项的调查处理，并在要求的期限内向党办校办提交加盖本单位印章的办理报告。承办单位负责人应当在学校信访管理系统中的“广州大学信访登记表”里填写是否已经回复信访人。

第二十条 信访事项应当自受理之日起 60 日内办结。情况复杂的，经党办校办负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并告知信访人延期理由。法律、行政法规对办理时限另有规定的，从其规定。

第二十一条 党办校办发现承办单位有下列情形之一的，应当及时督办：

- （一）应当受理而未受理信访事项的；
- （二）无正当理由未按规定期限受理或办结信访事项的；
- （三）未答复信访人或未按规定反馈办理结果的；
- （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）其他需要督办的情形。

承办单位收到督办通知书后，应当在规定的期限内书面反馈办理情况。在规定的期限内不能办结的，应当说明原因。

对重大、复杂或疑难的信访事项，党办校办应及时向学校领导反馈督办情况，提出工作意见和建议。

第二十二条 信访案件办结的，必须向联系方式明确的信访人送达书面答复。送达后，应当征询信访人是否满意等反馈意见。

信访案件一般由承办单位直接向信访人答复。承办单位向信访人的书面答复应当经由本单位负责人签发和加盖本单位印章，同时应当向党办校办提交一份书面答复原件备案。

对于政府部门转送、交办的信访案件，以及确实需要以学校名义出具书面答复的，应由承办单位拟文，经党办校办审核并呈学校领导审定后按学校公文处理办法办理发文。

第二十三条 信访人对作出的信访事项答复意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内请求学校的上一级主管行政机关复查或提起申诉，或者依法向有管辖权的仲裁机构或人民法院提起仲裁或诉讼。

第二十四条 信访工作人员应当妥善保管信访文件资料，确保其完整性、原始性，不得篡改、隐匿或者擅自毁损信访材料。

信访事项办结后，信访工作人员应当及时整理、装订和归档。

对于政府部门转送、交办的信访文件和领导批示件，以及其他需要归档的文件资料，党办校办应当及时整理、装订和归档。全年的归档资料须在次年 6 月份前按归档管理规定移交学校档案管理部门。

第五章 信访工作纪律和责任追究

第二十五条 信访工作人员与信访人或与申请事项具有利害关系的，应当回避。

第二十六条 信访工作人员应当严格保守工作秘密，不得将有关投诉材料、投诉人信息擅自透露或者转交给被投诉对象，不得泄露申诉人的个人隐私。

第二十七条 信访工作人员应当热情文明接访，认真听取信访人的意见、建议或诉求及相关陈述。必要时，对信访人进行疏导教育。对于确有困难的信访人，由学校按政策提供相应的帮扶或救助服务。

信访工作人员不得刁难、歧视信访人，不得阻挠信访人合法的信访活动，不得限制或变相限制信访人的人身自由，不得打击报复信访人。

第二十八条 信访工作人员不履行或者不正确履行信访事项处理职责，情节轻微的，学校给予批评教育；情节严重的，学校按照《事业单位工作人员处分规定》等法律法规进行处理，并且在年度考核中给予相应的负面评价。

第六章 附则

第二十九条 本规定由党办校办负责解释。

第三十条 本规定自公布之日起施行。

二〇二四年五月二十日