

安徽开放大学文件

皖开大〔2023〕8号

关于印发《安徽开放大学信访工作 管理办法》的通知

各单位、处室：

《安徽开放大学信访工作管理办法》经党委会审定通过，现予以印发，请遵照执行。



安徽开放大学信访工作管理办法

第一章 总 则

第一条 为坚持和加强校党委对学校信访工作的全面领导，保障学校师生员工的合法权益，正确处理来信来访，规范信访行为，维护信访工作秩序和学校安全稳定，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》及安徽省有关规定，结合学校实际，制定本办法。

第二条 本办法所称信访，是指学校教职员工、学生及其家属或其他组织和个人采用信息网络、书信、传真、电话、走访等形式，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应由学校处理的活动。

采用前款规定的形式进行信访活动的公民、法人或其他组织，称信访人。

第三条 学校信访工作遵循下列原则

（一）坚持党的全面领导。把党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）坚持落实信访工作责任。党政同责、一岗双责，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”，把师生呼声作为第一信号，将心比心、带着感情办好群众的事，着力从源头上预防和减少信访问题发生。

（三）坚持依法按政策解决问题。将信访纳入法治化轨道，依法维护群众权益、规范信访秩序。

第四条 坚持和加强学校党委对信访工作的全面领导，强化“党建+信访”工作机制，构建党委领导、部门负责、协调有序、

运转顺畅、高效便民的信访工作格局。

第五条 各级领导干部要阅办群众来信来访，定期接访下访，包案化解群众反映强烈的突出问题。坚持“谁接访问批，谁包案落实”，以解决问题为核心，实行清单化、闭环式管理。阅批群众来信要一盯到底，积极推动问题解决。畅通信访渠道，通过落实校领导接待日制度等，广泛听取各方诉求，努力将矛盾化解在萌芽状态。

第六条 学校依法依规履行工作职责，公平、公正、公开处理信访事项，为信访人反映问题、意见、建议或投诉提供便利，任何单位和个人不得对此实行打击报复。

第二章 信访工作机构与职责

第七条 学校成立以党委书记、校长任组长，其他校领导任副组长，各单位、处室主要负责人为成员的信访工作领导小组，在学校党委领导下统筹协调学校信访工作。领导小组下设办公室（以下简称领导小组办公室），设在学校办公室，确定专人负责信访工作。

第八条 学校办公室信访工作职责

（一）贯彻执行上级信访工作方针政策和决策部署，向信访人宣传有关法律、法规和政策等。

（二）负责协调、指导、检查、督促学校信访工作。

（三）督办查办工作的重点是信访件办理的进展和落实情况。学校办公室对督办查办的信访件和事项要登记，对督办查办的情况要作详细记录，发现问题要及时向学校办公室负责人汇报，由办公室负责人及时协调、处置；必要时向分管校领导汇报。

（四）对学校各单位、处室处理的信访事项，信访人不认可

处理意见，提出复查的，进行复查。

第九条 学校各单位、处室信访工作职责

(一) 及时处理本部门职权范围内收到的意见、建议或投诉请求等，做好告知和答复，妥善解决问题、就地化解矛盾，减少学校初次信访事项。

(二) 及时处理学校办公室交办的信访事项，答复信访人。

(三) 对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，在职权范围内依法采取措施，果断处置，同时按所涉及的问题第一时间报告分管校领导，并向学校办公室通报。

(四) 根据办公室要求和通知及时派人到现场做好信访人的解释和疏导工作。

第十条 信访工作人员职责

(一) 学习贯彻党的路线、方针、政策和国家法律、法规，刻苦钻研业务。

(二) 实事求是，坚持原则，廉洁自律，秉公办事，尽职尽责。

(三) 文明、热心接待，认真倾听，答复明确，处理及时。

(四) 不得丢失、隐匿和擅自销毁信访材料。

(五) 遵守保密制度，不得透露信访工作秘密。

第三章 信访事项的提出和受理

第十一条 信访事项的提出

(一) 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，不得诽谤、诬告陷害他人。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，信访人应当依照法定程序向有关机关提出。

(二) 信访人采用书信、电子邮件、传真等书面形式向学校信访的应当载明信访人姓名(名称)、工作单位(或住址)、联系方式。信访人采用走访形式向学校信访的,应到学校设立的信访接待场所当面反映信访事项,及时登记。多人采用走访形式提出共同信访事项的,应推选代表,并出具书面授权手续,代表人数不得超过5人。代表应当如实向其所代表的信访人转达学校的处理或者答复意见。

(三) 信访人向学校提出其信访事项应依法依规。来访人员的食宿、往返路费等费用自理。

第十二条 信访事项的受理程序

(一) 对来信、传真、电子邮件等信访人提出的投诉请求,要在《安徽开放大学信访信件呈批封面》进行登记编号。

(二) 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,并将复信或答复情况做好记录和存档;对无法直接答复或需转有关部门单位处理的,由学校办公室提出意见,报送有关校领导阅批,再按批示办理。特殊信访问题要在第一时间回应信访人诉求。

(三) 上级机关交办的或反映重大问题的来信来访等,学校办公室及时提出拟办意见、呈送主管校领导批示后,由学校办公室自办或交有关单位督办。

(四) 承办人员应按处理要求认真办理。对于重要信访件,承办单位应及时处理,并将处理情况报学校办公室。调查处理报告应事实清楚、意见明确,并写明该事项处理的全过程。信访件处理完毕后,承办单位应将处理结果报告学校办公室。重要信访事项的处理情况,承办单位应及时向学校分管领导汇报并将信访

信件呈批封面和复信等一起报至学校办公室。

(五) 学校办公室及时将承办结果上报上级机关，并负责做好信访件原件归档工作。

第十三条 信访工作要保证做到来信、来访处理的时效和质量，努力控制越级信访和重复信访。对下列信访事项不予(再)受理：

(一) 不属于学校职责管理范围的；

(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) 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，引导信访人通过法定途径按程序处理；

(四) 已经复查、复核终结的；

(五) 信访人对处理意见、复查意见不认可，仍以同一事实和理由提出请求的；

(六) 无正当理由超过规定期限未申请复查(复核)的。

第十四条 学校各单位、处室办理信访事项的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。

第十五条 信访事项的办理期限

学校收到信访事项后，能够当场答复是否受理的，应当当场答复；不能当场答复是否受理的，应当自收到信访事项之日起15日内书面告知信访人。信访事项应当自受理之日起30日内办理完毕，情况复杂的，经学校办公室负责人同意后，时限可以适当延长，但延长期限不得超过30日，并告知信访人延期理由。对上级部门转送、交办的信访事项，应当在要求办结的期限内就办理结果给予明确答复。法律、法规另有规定的，从其规定。

第十六条 信访人对学校各部门、单位处理意见不认可的，可以自收到书面答复之日起30日内，书面向办公室提出复查请求。学校办公室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。

第四章 信访事项责任追究

第十七条 学校将信访工作纳入年度考核体系，纳入党组织书记抓基层党建工作述职评议考核，将信访工作考核结果作为领导班子和领导干部综合考评的重要参考和干部选拔任用、集体及个人评比表彰奖惩的重要依据。

第五章 附则

第十八条 本办法由学校信访工作领导小组办公室负责解释。

第十九条 本办法自印发之日起施行。