

# 中共上海财经大学委员会文件

党发〔2015〕3号

---

## 关于印发《上海财经大学信访工作实施细则》的通知

各总支（学院党委）、直属支部，各院所、直属单位、机关各处室：

《上海财经大学信访工作实施细则》已经2014年12月23日党委常委会议审议通过，现印发给你们，请认真遵照执行。

附件：上海财经大学信访工作实施细则

中共上海财经大学委员会

2015年1月7日

---

上海财经大学党委校长办公室

2015年1月9日印发

---

# 上海财经大学信访工作实施细则

## 第一章 总 则

**第一条** 为了保持学校与师生员工的密切联系，进一步加强和规范学校信访工作，保护信访人的合法权益，维护信访秩序，根据国务院《信访条例》、《上海市信访条例》，以及中央办《关于创新群众工作方法解决信访突出问题的意见》（中办发〔2013〕27号）文件和其他有关法律、行政法规的规定，结合我校实际情况，特修订《上海财经大学信访工作实施细则》（以下简称“细则”）。

**第二条** 本细则所称的信访，是指师生员工和其他组织及个人采用书信、电话、电子邮件、传真、走访等形式，向学校及有关部门反映情况，提出建议、意见或投诉请求，依照国家法律法规及学校有关制度应当由学校及有关部门处理的活动。

**第三条** 学校及各部门、院（所）应当认真处理来信，接待来访，倾听群众的意见、建议和要求，努力做好信访工作。学校信访工作应当遵循属地管理、分级负责，谁主管、谁负责的原则，依法、及时、就地解决信访矛盾，并做好疏导与教育工作。

**第四条** 学校及各部门、院（所）应当科学、民主决策，依法履行职责，从源头上预防导致信访事项的矛盾和纠纷。学校各级党政主要领导是本级组织信访工作负责人，应当阅批重要来信，接待重要来访，听

取信访工作汇报，研究解决信访工作中的突出问题。

**第五条** 学校应当向师生员工公布学校信访工作机构的通信地址、电子信箱、联系电话、信访接待的时间和地点等相关事项，完善校领导接待日制度，通畅信访渠道，为信访人反映信访事项提供便利。

**第六条** 学校可以邀请有关专业机构、社会团体和专业人员、社会志愿者等参与学校信访工作，为信访人和信访工作提供专业咨询和服务。

## 第二章 学校信访工作机构

**第七条** 学校信访部门（设在党委、校长办公室）是负责学校信访工作的机构，履行下列职责：

- （一）受理、转送、交办信访事项；
- （二）承办上级部门和政府有关部门转送、交办的信访事项；
- （三）督查、协调信访事项的办理和通报信访事项的办理情况；
- （四）研究、分析信访情况，开展调查研究，提出工作建议；
- （五）负责学校信访业务培训工作。

**第八条** 学校各部门、院（所）办公室是负责本单位信访工作的机构，履行下列职责：

- （一）受理校外人员和校内师生员工直接反映的信访事项；
- （二）受理学校信访部门交办的信访事项；

(三) 研究、分析信访情况，开展调查研究，提出改进部门工作建议。

**第九条** 学校各单位信访工作人员在信访工作中，应当遵守下列规定：

(一) 文明接待，尊重信访人，不得刁难和歧视；

(二) 按照信访工作程序，依法公正办理信访事项，不得敷衍塞责，推诿拖延；

(三) 遵守保密制度，不得泄露工作秘密，不得扩散信访人要求保密的内容，不得将检举、控告材料及有关情况透露或者转送给被检举、控告的人员或部门。

(四) 信访工作人员与信访人或者信访事项有直接利害关系的，应当提出回避。

**第十条** 信访工作人员的人身权利受法律保护。信访工作人员的人身自由和安全受到威胁等侵害时，校保卫部门和当地公安应当及时依法处理。

**第十一条** 学校及各部门、院（所）应当建立健全信访工作责任制，对信访工作中的失职、渎职行为，在一定范围内通报批评。

### 第三章 信访事项的提出

**第十二条** 信访人提出信访事项，一般应当采用书信、电子邮件、

传真、电话形式；采用走访形式的，应当到学校指定的接待场所提出。

信访人提出投诉请求的，应当提供明确的请求、事实、理由和真实姓名（名称）、住址、联系方式。

**第十三条** 多人共同提出相同建议、意见和投诉请求的，提倡采用书面、电子邮件、传真、电话形式；采用走访形式的，应当推选代表提出，代表不得超过 5 人。信访人代表应当向其他信访人如实告知信访办理意见及相关信息。

**第十四条** 信访人在信访活动中，应当履行下列义务：

- （一）不得损害国家利益、社会公共利益和其他公民的合法权益；
- （二）如实反映情况，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人；
- （三）遵守信访秩序；
- （四）法律、法规规定的其他义务。

**第十五条** 依法应当通过行政许可等行政程序处理或者依法可以通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的事项，信访人应当依照法定程序向有关国家机关或者机构提出。

## **第四章 信访事项的受理**

**第十六条** 学校各级信访部门收到信访事项，应当予以登记，在规定时间内分别按下列方式和程序做好处理工作。

(一) 学校信访部门对于各类信访事项的受理:

1、属于学校职责范围的一般信访事项，部门分管领导批示意见后，转送相关部门处理；重要信访事项，部门分管领导报请学校分管领导批示意见后，再转相关部门处理。

2、属于学校职责范围的重大、突出、群访事项，第一时间报请学校分管领导批示，按照领导批示意见转相关职能部门处理的同时，协助做好了解调查。对于涉及多部门处理的信访事项，做好组织协调工作。

3、属于揭发检举的信件，经学校分管领导批示后，转学校纪检、监察部门调查处理；

4、对依照法定职责不属于学校处理的信访事项，告知信访人不予受理。

(二) 学校各部门、院（所）对各类信访事项的受理:

1、属于本单位职责范围的信访事项，及时受理，重大事项及时上报学校信访部门。

2、对依照法定职责不属于本单位处理的信访事项，告知学校信访部门或信访人不予受理。

学校各级信访部门对上述信访事项的受理时限，一般在 5 个工作日内完成，最长不超过 15 日，并电话或书面告知信访人，但是信访人的姓名（名称）、地址、联系方式不清的除外。

**第十七条** 对于重大、紧急信访事项和信访信息，应当及时向上级有关部门报告，不得隐瞒、谎报、缓报，并在职责范围内依法及时采取措施，防止不良影响的产生、扩大。

## **第五章 信访事项的办理和督办**

**第十八条** 学校各级信访部门对于受理的信访事项，应落实专人负责，秉公办事、查明事实，及时妥善处理，努力提高初次信访事项的办结率和一次性化解率，防止初信初访转化为重信重访。

**第十九条** 信访人反映的情况，提出的建议、意见，有利于学校或部门改进工作、促进学校事业发展的，学校及有关部门应当认真研究论证并积极采纳。

**第二十条** 处理信访事项，应当听取信访人陈述事实和理由；必要时可以要求信访人、有关组织和人员说明情况；需要进一步核实有关情况的，可以向其他组织和人员调查。

对重大、复杂、疑难的信访事项，可以举行听证。听证应当公开举行，通过质询、辩论、评议、合议等方式，查明事实，分清责任。

**第二十一条** 信访事项处理过程中，处理部门应该留下书面痕迹，处理意见向信访人回复并报送学校信访部门。对于信访人要求学校书面回复的信访事项，学校信访部门结合部门处理意见形成学校书面信访回复意见，报请学校有关领导审核后回复信访人，同时抄送该信访事项处

理部门。

**第二十二条** 对于投诉请求类信访事项，应认真调查核实，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，并出具书面信访处理意见，但是信访人的姓名（名称）、地址、联系方式不清的除外：

（一）请求事实清楚，符合法律、法规、规章及其他有关规定的，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。

信访处理意见应当载明具体信访诉求、信访事项的事实认定依据、处理意见及依据、信访人不服信访处理意见申请复查的途径、期限和应当提交的材料。

**第二十三条** 信访事项应当自受理之日起 60 日内办结；情况复杂的，可以适当延长信访处理期限，但延长期限不得超过 30 日，并告知信访人延期理由。法律、行政法规另有规定的，从其规定。

**第二十四条** 信访人对投诉请求类信访事项的处理意见不服的，可以自收到信访处理意见之日起 30 日内，向信访处理机关的上一级行政机关申请复查。收到复查请求的行政机关应当自收到复查请求之日起 30 日内提出复查意见，并给予书面答复。

**第二十五条** 信访人对投诉请求类信访事项的复查意见不服的，可以自收到信访复查意见之日起 30 日内，向复查机关的上一级行政机关申请复核。收到复核申请的行政机关应当自收到复核申请之日起 30 日内出具书面复查意见。

**第二十六条** 信访受理程序终结，但信访人仍然以同一事实和理由提出投诉请求的，学校各级信访部门不再受理，但应该对信访人做好说服、解释等工作。

**第二十七条** 学校信访部门发现下列情况之一的，应当及时督办，并提出改进建议或通报：

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

收到改进建议的信访事项处理部门应当在 30 日内书面反馈情况。

**第二十八条** 学校各级信访部门应当定期做好信访事项的数据统计和信访材料归档工作；并通过信访案例分析，为学校及部门改进工作提出政策性建议。

## 第六章 附 则

**第二十九条** 本细则未尽事宜，按照国家《信访条例》、《上海市信访条例》和其他有关法律、行政法规的规定执行。

**第三十条** 本细则自发布之日起施行，原细则同时废止。由党委、校长办公室负责解释。