

山西师范大学信访工作实施细则

第一章 总 则

第一条 为进一步规范信访工作程序，明确信访工作职责和任务，维护信访工作秩序和学校的安全稳定，保障师生员工的合法权益，提高信访工作效率和质量，根据国务院《信访工作条例》、教育部《教育信访工作规定》等有关文件规定，结合我校具体情况，制定本实施细则。

第二条 信访工作是了解学校各项政策和规定的贯彻执行情况，听取广大师生员工和人民群众批评、建议的窗口；是改进领导工作作风、密切党群干群关系的重要渠道；是维护学校稳定、促进学校改革与发展的一项重要工作。

第二章 信访人

第三条 信访人，是指采取书信、电子信件、电话或走访等方式向学校信访机构反映情况，提出意见和建议的教职员工、学生及其家长、校外组织或个人。

第四条 信访人向学校指定的信访机构提出意见和建议，按照分级受理的原则，逐级进行。多人反映共同意愿和要求，应当推选代表提出。

第五条 信访人应当遵纪守法，不得扰乱学校正常的工作、学习和生活秩序。

第三章 信访工作机构

第六条 学校信访工作由学校党政统一领导，党委办公室、校长办公室负责处理日常信访工作。

第七条 学校信访工作实行二级信访工作制度。各学院（所、部、处）等单位为二级信访单位。各单位党政主要领导是信访工作的责任人，对信访工作负总责。

第四章 信访工作受理及遵循原则

第八条 学校信访工作按照所属管理、分级负责，谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决问题与进行疏导、教育相结合的原则受理信访问题。各级信访工作应当科学、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。各学院（所、部、处）要部署信访工作，阅批重要信件，接待重要来访，研究解决信访工作中的突出问题。

第九条 信访事项的受理

学校信访工作办公室及各单位收到信访事项后，应当予以登记。属于职权范围内的信访事项，应当受理。不在受理范围内的一般问题，应做好信访人的思想工作，劝其返回。能够当场答复立即答复，不能当场答复，应当自收到信访事项之日起 15 日内告知信访人（信访人的姓名、住址不详的除外）。

第十条 来信受理及遵循原则

对反映一般性问题的来信，由承办人了解情况后，及时处理，涉及其他部门的应及时转交相关职能部门处理。对涉及干部违纪问题的信件，及时转交纪检监察部门调查处理。对上级领导机关的交办件、急件应及时送交负责信访工作的领导阅批处理。一般情况下对匿名信不作处理，如果信中反映的情况重要且提供的线索清楚，应按规定进行登记并处理。

第十一条 来访受理及遵循原则

一、接待人员对来访者要做到态度和蔼，文明接待，认真听取并准确记录信访人意见，同时受理信访人递交的有关书面文字材料；

二、接待人员对来访者提出的问题，凡已有明确政策规定的应认真负责地给予解答，对不符合政策要求的或因条件所限目前暂时不能解决的问题，要向来访者耐心说明情况，积极做好疏导工作；

三、来访中反映涉及有关职能部门的工作意见，应及时与有关部门进行联系，了解情况，协调解决并根据规定将处理结果及时反馈。问题复杂且涉及部门较多的，需及时向负责信访工作的领导汇报请示后，再行处理；

四、遇 5 人以上人数较多的群众集体来访，有可能造成较大影响的突发性紧急来访，应立即报告负责信访工作的领导，紧急处理，防止不良影响发生，做好控制稳定工作；

五、来访中凡属各单位业务范围内负责解决处理的问题，由各单位指派专人负责接待处理；

六、学校党政领导双周接待师生员工来访的日程安排，应提前通过校园媒体向全校公布；

七、遇无理纠缠和严重影响正常工作秩序，其行为和做法已超出正常来访的范围，除对有关当事人进行批评教育外，必要时应及时与校保卫处联系以避免事态扩大和恶化。

第十二条 电话来访，要认真听取当事人所反映的问题，认真详细做好电话记录及其联系方式等信息，并做好处理及回复工作。

第十三条 对信访人的姓名、单位、地址等有关信息及举报内容必须严格保密。未经信访人同意，不得公开或泄露。信访材料不得私自摘抄、复印、销毁。调查核实工作必须在不暴露信访人的情况下进行。严禁将信访材料转给被举报单位或被举报人。

第五章 信访工作处理程序

第十四条 来信处理

拆封、装订、盖收信章、编号登记。凡注明领导姓名的来信，必须送交领导本人亲启。

第十五条 来访接待

接待人员认真听取信访人的意见和建议，了解信访人来访的目的、要求及反映的主要问题的时间、地点、主要事实、证据等，做好记录、编号登记。

第十六条 接收举报

学校设立举报电话：0357—2051021、2051043 和举报邮箱：head@dns.sxnu.edu.cn，向全校师生员工公开。受理电话、走访举报要询问信访人概况和举报内容，如实做好记录，对重要的举报应该录音。

第十七条 来信、来访要填写《信访登记表》、受理填写《信访问题处理卡》，随信件及登记一并送领导阅批，根据领导批示及权限分级归口处理。对转办的信访事项各单位需在 15 天内向学校信访工作办公室报告处理结果。

第十八条 信访人对信访事项的处理意见不认同的，可以自收到书面答复之日起 30 日内向上一级行政机关申请复查。

第六章 奖励和处罚

第十九条 学校将根据信访工作绩效对在信访工作中做出优异成绩的单位或个人给予表彰和奖励。

第二十条 学校对在信访工作中处理不力的主管领导和直接责任人员及信访人给予批评教育或者党纪政纪处分。

第七章 附 则

第二十一条 各单位的信访工作参照实施本细则执行。

第二十二条 本实施细则自公布之日起执行。

山西师范大学

二〇一〇年十月二十五日