

四川文轩职业学院信访工作制度

第一章 总则

第一条 为密切学校各级组织与师生员工的联系，依法保护信访人合法权益，规范学校信访工作秩序，推进信访工作制度化、规范化和法治化，夯实依法治校基础，建设平安和谐校园，根据国务院《信访工作条例》、教育部《教育信访工作办法》，结合学校实际，制定本制度。

第二条 学校信访工作遵循下列原则：

- （一）落实属地管理、分级负责，谁主管、谁负责要求；
- （二）坚持诉讼与信访分离，依法分类处理信访事项，引导信访人通过法定途径解决涉法涉诉诉求；
- （三）坚持源头治理，多措并举、综合施策，重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萌芽状态；
- （四）坚持以师生为中心，践行党的群众路线，做到依法、及时、就地解决问题与思想疏导教育相结合；
- （五）首办负责、闭环管理，推动信访事项一次性妥善解决，实现“最多访一次”。

第三条 学校建立信访工作责任追究与考核激励机制。对信访工作中失职、渎职行为，依法依规追究相关人员责任。将信访工作纳入各单位年度考核体系，制定科学的考核评价标准，把考核结果作为干部考核、选拔任用、评优评先的重要依据，对信访

工作中表现突出的单位或个人给予表彰奖励。信访人提出的意见、建议，对学校改革、发展、稳定有重大贡献的，学校予以奖励。

第二章 信访工作机构和人员

第四条 学校办公室是负责信访工作的职能部门，牵头统筹全校信访工作，主要履行下列职责：

（一）贯彻落实上级信访工作法规、文件精神，制定学校信访工作规范和操作流程，协调处理重大、疑难信访事项，构建“统一领导、部门协调、统筹兼顾、标本兼治、各负其责、齐抓共管”的信访工作格局；

（二）规范信访事项登记管理，统一受理、转送和交办信访人向学校提出的信访事项；

（三）承办上级信访部门、教育主管部门和学校领导交办、批办的信访事项，及时反馈办理结果；

（四）协助学校领导做好来访的预约、接待工作，督促落实来访事项的办理和反馈；

（五）协调、督查各单位信访事项办理情况，对重要、疑难、复杂信访事项进行跟踪督办；

（六）开展信访工作调查研究和信访风险研判，定期分析信访工作形势，及时提出完善政策或改进工作的建议；

（七）对各单位信访工作进行业务指导，提升全校信访工作规范化、专业化水平；

(八) 按要求报送信访工作情况、分析统计报告，做好信访档案整理、归档工作。

第五条 各单位履行下列信访工作职责：

(一) 根据学校信访工作要求，明确专职或兼职信访联络人，落实工作责任；

(二) 畅通信访渠道，及时受理、办理职责范围内及学校交办的信访事项，做到件件有落实、事事有回音；

(三) 认真研究采纳信访人提出的合理建议，主动接受师生监督，持续改进工作；

(四) 常态化开展信访矛盾排查化解，从源头上预防信访问题发生；

(五) 按要求向学校办公室反馈信访事项办理情况，配合做好信访督办、回复报送等工作。

第六条 学校主要负责人是信访工作的第一责任人，对信访工作负总责；分管校领导是信访工作的直接责任人，对具体统筹推进信访工作负责；各单位负责人是本单位信访工作的第一责任人，对本单位信访工作负责，分管负责人具体抓落实。

学校应当选用政治坚定、业务精通、作风优良，具有相应法律知识、政策水平和群众工作经验的人员从事信访工作；建立和完善新入职干部、优秀青年干部、新提拔干部等到信访岗位工作锻炼的制度。

第七条 学校为信访工作人员履行职责提供必要的工作条

件和经费支持。重视对信访工作人员的心理疏导和人文关爱，按照布局合理、设备齐全、环境友好、安全有序的要求，改善来访接待工作环境。

第八条 学校设立或指定专门的信访接待场所，为信访人反映问题、了解办理进展提供便利条件。

第九条 学校建立信访信息公开制度，通过学校官网向师生员工和社会公开信访通信地址、电话、电子邮箱、校领导信箱等信息，保障信访人知情权。

第三章 信访事项的提出和受理

第十条 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，学校不予受理，并向信访人做好引导解释工作，引导其向相关机关提出。

第十一条 信访人向学校提出信访事项，一般应当采用书面形式。提出投诉请求的，应当载明信访人的姓名、联系方式、住址和请求、事实、理由，并提供相关证明材料。

对采用口头形式提出的投诉请求，接待人员应当如实记录信访人的基本信息、请求、事实、理由。

第十二条 信访人采用走访形式提出信访事项的，应当到学校指定的信访接待场所提出，不得在学校办公场所、教学区域、公共场所非法聚集走访。

多人采用走访形式提出共同信访事项的，应当推选代表，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。

第十三条 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。

信访人可依法向学校提出下列信访事项：

（一）对学校改革、发展、稳定和教学、人事、后勤、学生管理等工作的意见和建议；

（二）对学校各单位和工作人员的建议、批评和要求，监督、检举学校工作人员的违法违纪及失职渎职行为；

（三）反映自身合法权益受到侵害，要求学校予以解决的事项；

（四）询问、要求答复和复查信访事项。

第十四条 信访人在信访过程中应当履行以下义务：

（一）遵守国家法律法规和学校规章制度；

（二）如实反映情况，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人；

（三）服从学校依法依规作出的信访处理意见和复查意见；

（四）遵守信访秩序和接待场所管理规定，不得影响学校正常的教学、科研、办公和生活秩序。

第十五条 学校及各单位收到信访事项后，应当在15日内予以处理，客观、准确、规范登记信访人基本信息、反映事项概况、即时受理和办理，实现信访事项闭环管理、全程可追溯。

对无法在规定时限内办结的，应当与信访人保持沟通，及时反馈办理进展。

第十六条 有以下情形之一的，学校不予（再）受理事项：

（一）不属于学校职责范围的；

（二）已依法通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的；

（三）同一信访事项已受理或正在办理，信访人在办理时限内再次提出的；

（四）信访人无正当理由超过规定期限未申请复查（复核）的；

（五）已经上一级单位审核认定办结，或已经复核终结备案并录入国家信访信息系统的；

（六）其他不予（再）受理的情形。

第十七条 学校收到相关部门转送、交办的信访事项，不属于学校职责范围的，应当自收到信访事项之日起2个工作日内向转送、交办单位提出异议，并详细说明理由，经核实同意后，退还相关材料。

第四章 信访事项的办理和督办

第十八条 办理信访事项应当恪尽职守、秉公办事，查明事实、分清责任，宣传法治、教育疏导，及时妥善处理，维护好师生合法权益，不得推诿、敷衍、拖延，做到“件件有着落、事事有回音”，全程留存办理痕迹，实现闭环管理。

第十九条 对信访人提出的有利于学校改进工作、促进发展

的意见、建议，承办单位应当认真研究论证，积极采纳合理化建议，必要时可组织调查研究和约见信访人听取具体意见。

第二十条 对信访人提出的检举、控告类事项，纪检监察部门或者有权处理的部门应当依规依纪依法接收、受理、办理和反馈，不得将信访人检举、揭发材料以及有关情况透露或者转给被检举、揭发的人员或者单位。

第二十一条 信访处理意见书应当载明下列内容：

- （一）信访人的投诉请求、事实和理由；
- （二）调查核实的情况；
- （三）处理意见及法律法规、学校制度依据；
- （四）信访人申请复查的权利、期限和受理部门。

第二十二条 学校在处理申诉求决类信访事项过程中，经争议双方当事人自愿同意，在不违反政策法规强制性规定的前提下，可以进行调解；引导争议双方当事人自愿和解，经调解、和解达成一致意见的，制作调解协议书或和解协议书，由双方签字（盖章）确认，学校监督履行。

第二十三条 信访人对信访事项处理意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内向学校办公室申请复查。学校办公室收到复查请求之日起 30 日内提出复查意见，并予以书面答复。

第二十四条 信访人对学校复查意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内向教育主管部门申请复核。

第二十五条 信访人反映的问题已经按信访程序办理完毕

并书面答复，或者其未逐级提出信访复查、复核请求，且无正当理由已超过规定时限的，学校不再受理，但应当做好信访人的教育疏导、矛盾化解、帮扶救助等工作，切实维护校园稳定。

第二十六条 对初次信访事项符合下列情形之一的，学校可以适用简易办理程序，按照工作职责，简化程序，缩短时间，提高办理效率。

（一）事实清楚、责任明确、争议不大、易于解决的；

（二）提出咨询、意见建议或者表达感谢，可以即时反馈的；

（三）涉及师生日常学习、工作、生活等时效性强，需要及时处理的；

（四）学校已有明确承诺或结论的；

（五）其他依法依规可简易办理的情形。

第二十七条 简易办理程序的信访事项，一般情形可以当面对口头或通过网络、电话、手机短信等快捷方式告知或答复信访人。告知或答复情况应当录入信访台账。信访人要求书面答复的，承办单位应当出具书面答复意见。

学校在办理过程中，发现不宜简易办理或简易办理未妥善解决的，应当经学校主要负责人批准，按《信访工作条例》规定的普通程序继续办理，办理时限从按照简易办理程序受理之日起计算。

第二十八条 学校办公室对交办、转送校内各单位的信访事项履行督办职责，发现有下列情形之一的，应当及时发出督办通

知，提出改进建议：

- （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）未按规定办理信访事项的；
- （四）办理信访事项推诿、敷衍、拖延或弄虚作假的；
- （五）不执行信访处理意见、复查意见的；
- （六）未按规定反馈信访事项办理结果的；
- （七）其他需要督办的情形。

督办可以采用网络督办、电话督办、发函督办、约谈督办、实地督办等形式，并对督办情况做好记录。

第五章 责任追究

第二十九条 因下列情形之一导致信访事项发生，造成严重后果的，对第一责任人、直接责任人和具体责任人依法依规给予处理或处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）应当作为而不作为，侵害信访人合法权益的；
- （二）超越或滥用职权，侵害信访人合法权益的；
- （三）适用法律、法规、政策错误或违反法定程序，侵害信访人合法权益的；
- （四）拒不执行学校作出的信访处理意见、复查意见的。

第三十条 各单位及其工作人员在信访事项受理、办理过程中，有下列行为之一的，由学校责令限期改正；造成严重后果的，对分管校领导及相关责任人依规给予相应处理；构成犯罪的，依

依法追究刑事责任：

（一）对收到的信访事项不按规定登记的；

（二）对属于其法定职权范围的信访事项不予受理的；

（三）未在规定期限内书面告知信访人是否受理信访事项的；

（四）推诿、敷衍、拖延信访事项办理或者未在法定期限内办结信访事项的；

（五）对事实清楚，符合法律法规、规章或者其他有关规定的投诉请求未予支持的；

（六）将信访人的检举、揭发材料或者有关情况透露、转给被检举、揭发的人员或者单位的；

（七）对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，隐瞒、谎报、缓报，或者授意他人隐瞒、谎报、缓报的；

（八）作风粗暴，激化矛盾，或者打击报复信访人的；

（九）拒不配合学校办公室信访督办工作，或拒不执行督办意见的；

（十）其他违反信访工作规定的行为。

第三十一条 信访人在信访过程中实施下列行为之一，经劝阻、批评和教育无效的，应当报公安机关依法处置，构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）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；

（二）携带危险物品、管制器具，或者以自伤、自残、自杀、传播传染病相要挟，或者扬言实施杀人、放火、爆炸、投放危险物质的；

（三）在学校办公场所周围、公共场所非法聚集、打横幅、举标语、喊口号、穿状衣，围堵、冲击学校，拦截公务车辆，或者堵塞、阻断交通、扰乱教育教学公共秩序的；

（四）侮辱、殴打、威胁学校师生员工，或者非法限制他人人身自由的；

（五）捏造歪曲事实、诬告陷害他人，或者煽动、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）多次缠访、闹访，扰乱信访秩序和校园公共秩序的；

（七）其他扰乱信访秩序的行为。

第六章 附则

第三十二条 本制度由学校办公室负责解释。

第三十三条 本制度自 2026 年 4 月 3 日起施行。