

辽宁理工学院文件

辽理工校发〔2025〕58号

关于印发《辽宁理工学院信访 工作实施办法》的通知

各院、部、处、室、馆、中心：

《辽宁理工学院信访工作实施办法》已经校长办公会审定，现印发给你们，请认真贯彻落实。



辽宁理工学院党政办公室

2025年10月11日印发

辽宁理工学院信访工作实施办法

第一章 总 则

第一条 为做好新时代信访工作，保持同人民群众的密切联系，妥善处理人民群众的来信来访，提升学校信访工作规范化、法治化、制度化水平，根据《信访工作条例》（2022年2月25日中共中央、国务院发布）、《教育信访工作办法》（教办〔2020〕3号）和辽宁省信访局、辽宁省教育厅有关规定，结合学校实际，制定本实施办法。

第二条 本办法适用于学校，以及各二级学院、职能部门、教辅单位——以下简称“单位（部门）”开展信访工作。

第三条 信访工作应当遵循下列原则：

（一）坚持在信访工作各方面和过程中，确保正确的政治方向。

（二）坚持以师生为中心。践行党的群众路线，倾听群众呼声，关心群众疾苦，千方百计为群众排忧解难。

（三）坚持落实信访工作责任。党政同责、一岗双责、分级负责，谁主管、谁负责。

（四）诉讼、仲裁、行政复议等与信访分离，依法分类处理。

（五）坚持依法按政策解决问题。将信访纳入法治化轨道，依法维护师生权益、规范信访秩序。

（六）坚持源头治理化解矛盾。多措并举、综合施策，着力

点放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基层、化解在萌芽状态。

第四条 坚持科学、民主决策，依法履行职责，建立健全矛盾纠纷源头预防、排查和化解机制，定期排查化解矛盾纠纷。

第五条 校内各单位（部门）应当畅通信访渠道，做好信访工作，认真处理信访事项，倾听师生员工或其他组织、个人的建议、意见和要求，接受人民群众监督，为师生员工服务。

第六条 加强信访工作数字化、信息化、智能化、规范化建设，及时收集、处理和反馈信访信息，使网上信访、来信、来访、来电在网上流转，方便信访人查询、评价信访事项办理情况。

第二章 信访工作机制

第七条 建立健全信访工作领导小组，书记、校长任组长，副校长任副组长，二级学院院长、职能部门负责人任组员，党政办公室主任兼任信访工作领导小组办公室主任。

加强学校信访工作领导小组对信访工作的统一领导，构建学校党政统筹、信访部门推动、各方齐抓共管的信访工作格局。

（一）强化政治引领，确立信访工作的政治方向和政治原则，严明政治纪律和政治规矩。

（二）定期研究部署信访工作中事关学校发展大局、校园和谐稳定、师生员工权益保障的改革措施。

（三）贯彻落实党中央关于信访工作的方针政策和决策部署，执行上级党组织关于信访工作的部署要求，统筹学校信访工

作责任体系构建,建好信访工作队伍,支持和督促校内各单位(部门)做好信访工作。

(四)定期分析信访工作形势,部署任务,研究重大事项,解决突出问题。

第八条 党政办公室负责学校层面的信访接待以及校内信访问题的协调、落实和督办,履行下列职责:

(一)登记、受理、转送、交办信访事项。

(二)协调校内相关单位(部门)解决重要信访问题。

(三)督促检查重要信访事项的处理和落实。

(四)综合反映信访信息,分析研判信访形势,为学校提供决策参考。

(五)指导校内相关单位(部门)的信访工作。

(六)提出改进工作、完善政策和追究责任的建议。

(七)承担学校交办的其他事项。

第九条 校内各单位(部门)做好各自职责范围内的信访工作,按照规定及时受理办理信访事项,预防和化解政策性、群体性信访突出问题和疑难复杂信访问题,履行下列职责:

(一)组织本单位(部门)人员认真学习信访工作有关法律法规、规章制度,教育所属人员依法行使民主权利,按有关政策规定信访。

(二)负责受理本单位(部门)业务范围内的群众信访事项和学校交办的信访事项,信访处理结果应报党政办公室备案。

(三) 定期分析、研究和反映本单位(部门)信访的热点、难点问题,及时向学校报送重大、紧急或突发信访事项和信访信息。

(四) 加强风险研判和源头治理,做好矛盾纠纷排查化解工作。

(五) 遇到重大信访事项以及对信访中涉及可能出现的大规模群体性事件、异常突发情况等问题应及时向校领导汇报、请示,提出办理建议,并报党政办公室。同时,在职权范围内依法及时采取措施,果断处理,防止不良影响的发生、扩大。

第三章 信访事项的提出和受理

第十条 师生或者其他组织和个人可以采用信息网络、书信、电话、传真、走访等形式,向学校或校内相关单位(部门)反映情况,提出建议、意见或者投诉请求,学校或校内相关单位(部门)应当依规依法处理。

采用前款规定的形式,反映情况,提出建议、意见或者投诉请求的公民、法人或者其他组织,称信访人。

第十一条 学校应当向社会公布网络信访渠道、通信地址、咨询投诉电话、信访接待的时间和地点、查询信访事项处理进展以及结果的方式等相关事项。党政办公室在网站公布与信访工作有关的法律法规和规章制度,信访事项的处理程序,以及其他为信访人提供便利的相关事项。

校领导、校内各单位(部门)负责人应当主动接待群众来访,

包案化解群众反映强烈的突出问题。

第十二条 信访人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。对采用口头形式提出的信访事项，工作人员应当如实记录。

第十三条 信访人采用走访形式提出信访事项，应遵循逐级信访的原则，先向责任归属单位（部门）反映；多人反映共同意见、建议和要求的，应推选代表，代表人数不得超过5人；信访中应当遵守法律法规，不得损害国家、社会、集体利益和其他公民的合法权利，自觉维护社会公共秩序和信访秩序。

第十四条 校内各单位（部门）收到信访事项后，能够当场答复是否受理的，应当当场答复；不能当场答复的，应当自收到信访事项之日起15日内分别按照下列方式处理：

（一）属于本单位（部门）职责范围的，应当受理并客观真实、准确规范登记信访事项，包括信访人基本情况、反映事项概况、受理办理过程等相关要素。对不属于本单位职权范围的，应当告知信访人向有权处理的单位（部门）提出。

（二）党政办公室收到信访事项，属于学校相关单位（部门）职责范围的，应当及时受理。领导批示后，转送、交办相关单位（部门）办理，并告知信访人转送、交办去向。

（三）由党政办公室转送、交办的信访事项，相关单位（部门）要在规定的期限内反馈办理结果，提交办理报告，并告知信访人。

(四) 有以下情形之一的, 不予受理:

1. 不属于学校及各单位(部门)职责范围内的。
2. 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。
3. 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。
4. 已经上级部门复查复核机构审核认定办结, 或已经复核终结备案并录入国家信访信息系统的。
5. 其他不予受理的情形。

第十五条 学校收到上级、属地政府转送、交办的信访事项, 属于职责范围的, 应当自收到之日起 15 日内, 告知信访人接收情况以及处理途径和程序。不属于职责范围的, 应当自收到信访事项之日起 5 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, 交还相关材料。

第十六条 涉及 2 个或者 2 个以上单位(部门)的信访事项, 由学校党政办公室协调处理。应当受理信访事项的单位(部门)分立、合并、撤销的, 由继续履行其职权的单位(部门)受理。

第四章 信访事项的办理

第十七条 校内各单位(部门)及其工作人员应当根据职责和有关规定, 按照诉求合理的解决问题到位、诉求无理的思想教育到位、生活困难的帮扶救助到位、行为违法的依法处理的要求, 依法按政策及时就地解决群众合法合理诉求, 维护正常信访秩

序。

第十八条 学校相关单位（部门）及其工作人员办理信访事项，应当秉公办事，查明事实、分清责任，加强教育疏导，及时妥善处理，不得推诿、敷衍、拖延。

相关单位（部门）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。

第十九条 对信访人反映的情况、提出的意见建议类事项，应当认真研究论证。对科学合理、具有现实可行性的，应当采纳或者部分采纳，并予以回复。

校内各单位（部门）应当健全师生员工建议征集制度，对涉及学校发展建设的重要工作，主动听取师生员工的建议意见。

第二十条 对信访人提出的检举、揭发事项，应当按照纪检监察工作相关规定和干部管理权限处理。不得将信访人的检举、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（部门）。

第二十一条 按照《信访工作条例》规定，应当出具信访处理意见书的，需载明信访人投诉请求、事实和理由、处理意见及其法律法规依据：

（一）请求事实清楚，符合法律法规、规章或者其他有关规定的，予以支持。

（二）请求事由合理但缺乏法律依据的，应当作出解释说明。

（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。

支持信访请求意见的，校内相关单位（部门）应当执行；不予支持的，有关单位（部门）应当做好信访人的疏导教育工作。对重大、复杂、疑难的信访事项，应当召开专题会议集体研究，并进行答复，答复意见应当进行合法性审查。

第二十二条 信访事项应当自受理之日起 60 日内办结；情况特别复杂的，经学校批准或请示上级部门，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并书面告知信访人延期理由。

第二十三条 信访人对信访事项处理意见不服的，可自收到处理意见之日起 30 日内，按照相关程序申请复查（复核）。相关单位（部门）要按规定配合做好复查（复核）等工作，并在 30 日内进行书面答复。

第二十四条 各单位（部门）对初次信访事项有下列情形之一的，适用简易办理程序，按照工作职责，简化程序，缩短时间，更加方便快捷地受理、办理。自决定受理之日起 10 个工作日内作出处理意见。可当场答复的，应当场出具处理意见。

（一）事实清楚、责任明确、争议不大、易于解决的。

（二）提出咨询或意见建议、表达感谢，可以即时反馈的。

（三）涉及师生员工日常生产生活、时效性强，应当即时处理的。

（四）教育部门已有明确承诺或结论的。

（五）其他适用简易办理的情形。

第二十五条 学校及校内各单位（部门）应当坚持矛盾纠纷多元预防调处化解，综合运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、协商、疏导等办法，多措并举化解矛盾纠纷。

第五章 监督和追责

第二十六条 对各单位（部门）承办的信访事项，党政办公室发现受理、办理情况有下列情形之一的，应当予以督办，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）违反信访工作规定受理、办理信访事项的。
- （四）办理信访事项推诿、敷衍、拖延、弄虚作假或者拒不执行信访处理意见等情形的。
- （五）未按规定反馈信访事项办理结果的。
- （六）其他需要督办的情形。

第二十七条 相关单位（部门）及其负责人存在《信访工作条例》中列举的不当行为导致信访事项发生，或在受理信访事项过程中存在不当行为的，由学校信访工作领导小组责令改正；造成严重后果的，应按照《信访工作条例》有关要求，由纪检监察室牵头追责，依规依纪依法对相关单位（部门）及负责人进行严肃处理，处理结果向信访人及全校进行公示。

第二十八条 信访人违反本办法第十三条规定的，工作人员应当对其进行劝阻、批评或者教育。信访人滋事扰序、缠访闹访

情节严重，或者存在捏造歪曲事实、诬告陷害他人等扰乱信访秩序的行为，由学校保卫部门及时报警并配合公安机关依法处置。

第六章 附 则

第二十九条 本办法由党政办公室负责解释。

第三十条 本办法自发布之日起施行，原《辽宁理工学院信访工作规定》（院发〔2015〕91号）同时废止。