

# 西双版纳职业技术学院信访举报工作规定

## 第一章 总则

**第一条** 为了妥善处理广大师生、群众的来信来访，保护信访人的合法权益，规范信访行为，维护信访工作秩序和学院稳定，根据《国务院信访工作条例》和教育部《教育部信访工作责任制实施细则》，结合我院实际，制定本规定。

**第二条** 本规定所称信访事项，是指本院教职员工、学生、公民和其他组织采取书信、电子邮件、传真、电话或走访等方式，向学院各级党政职能部门反映情况，提出建议、意见或投诉请求，按照规定和职权范围需要由学院及院属各部门处理的事项。

**第三条** 信访工作是了解学院各项工作的执行落实情况，听取广大师生员工批评、建议的窗口；是改进工作作风、促进勤政廉政的重要渠道；是维护学院稳定、促进学院改革发展的一项重要工作。

## 第二章 信访工作原则

**第四条** 信访工作坚持以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，牢记为民解难、为党分忧的政治责任，坚守人民情怀，坚持底线思维、法治思维，服务党和国家工作大局，维护群众合法权益，化解信访突出问题，促进社会和谐稳定。

**第五条** 信访工作在学院党委的领导下，坚持“属地管理、分

级负责，谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合”的原则，严禁将信访问题简单上交，努力将信访问题在基层，把矛盾化解在萌芽状态。重点信访案件实行领导包案责任制。

**第六条** 学院各部门党政主要负责人是本部门信访工作的第一责任人，对信访工作负总责，领导班子成员应当批阅重要来信，接待重要来访，定期研究解决信访工作中存在的突出问题，检查指导信访工作，对重要信访事项要亲自推动解决。

### **第三章 信访工作机构和信访工作人员**

**第七条** 学院中纪委书记分管信访工作，纪检科主管信访工作，并设立信访工作办公室，指导协调信访工作，受理信访问题。

**第八条** 信访工作办公室应选派政治坚定、作风正派、有一定组织能力和群众工作经验，政策水平较高，业务能力较强，身体健康的干部从事信访工作。

信访工作人员要认真学习中国特色社会主义理论体系，学习党的路线、方针、政策和法律法规，刻苦钻研业务，总结经验，不断提高思想水平和业务素质，全心全意为人民服务，切实维护群众的合法权益。

**第九条** 信访工作人员必须做到：

- （一）正确贯彻执行党的路线、方针、政策和国家的法律法规；
- （二）实事求是，坚持原则，廉洁自律，秉公办事，尽职尽责；
- （三）接待文明热情，听取陈述耐心，答复问题明确，处理问题及时、认真；

- (四)不得将举报、控告材料转送给被举报、被控告人(单位);
- (五)不得丢失、隐匿和擅自销毁信访材料;
- (六)不得泄露信访机密;
- (七)与本人有利害关系的信访事项应主动回避。

#### **第四章 信访事项的提出和受理**

**第十条** 信访人可就涉及学院改革、发展、稳定和教学、科研、管理、后勤等各项工作以及其他属于各部门职责范围内的事项,向纪检部门或上级部门反映情况,提出建议、意见或者投诉请求。

**第十一条** 对于学院职责范围以外的信访事项,信访人可依据有关法律、行政法规规定程序向有关机关提出。

**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,信访工作人员应当如实记录。

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。

**第十三条** 信访人采用走访形式提出信访事项的,应在学院或上级部门指定的信访接待场所提出。

信访人采用走访形式提出涉及诉讼权利救济的信访事项,应当按照法律法规规定程序向有关政法部门提出。

多人采取走访形式提出共同的信访事项的,应当推选代表,代表人数不得超过5人。

**第十四条** 信访人在信访过程中应当遵守法律法规,不得损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权利,自觉维护学院工

作秩序和信访秩序，不得有下列行为：

（一）在非信访接待场所采用走访形式提出信访请求；

（二）在校园周围或校园内非法聚集，围堵、冲击办公场所、会场，拦截公务车辆，或者堵塞、阻断交通，影响学院正常秩序；

（三）携带危险物品、管制器具及可能造成人身伤害的物品；

（四）侮辱、殴打、威胁工作人员，非法限制他人人身自由，或者毁坏财物；

（五）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；

（六）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；

（七）其他扰乱公共秩序，妨碍学院安全的行为。

**第十五条** 对于精神不正常或行为举止异常的信访人，应当通知其所在单位或者监护人将其接回；信访人不听劝阻，干扰和影响学院正常秩序的，学院保卫科将采取有效措施予以制止；对有传染病或疑有传染病的信访人，应当通知医务室按照有关卫生防疫法规处理，对违反治安管理法律、行政规定的，及时报告公安机关，依法处置。

**第十六条** 学院收到信访事项，应当予以登记，分类处理：

（一）对依照职责属于学院处理决定的，应当转送学院纪检科；情况重大、紧急的，应当及时提出建议，报学院纪委决定。

（二）对转送信访事项中的重要情况需要反馈办理结果的，信访工作办公室进行办理，并在指定办理期限内反馈结果，提交办结

报告。学院对收到的涉法涉诉信件，应当转送政法部门依法处理；对走访反映涉诉问题的信访人，应当释法明理，引导其向有关政法部门反映问题。对属于纪检监察机关受理的检举控告类信访事项，应当转送学院纪委依规依法处理。

## 第五章 信访事项办理

**第十七条** 学院信访工作人员办理信访事项，应当恪尽职守、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。信访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。

### **第十八条** 处理来信（包括信息网络来信）

（一）接收。做到准确、及时、认真、细致。当日来信，当日接收受理，不拖延、积压。

（二）阅信。认真细看，弄清信意，不草率马虎。如属建议意见类事项，要认真研究论证所提建议的价值，请学院有关部门考虑处理；如属检举控告类事项，学院纪委应当依规依纪依法接收；如属申诉求决类事项，应对照有关政策程序，分类导入相应程序处理。

（三）摘要登记。就来信编号，将来信人姓名、单位、职务、地址、来信日期、反映的主要问题和要求摘要登记，以便查找、统计和分析研究。

（四）领导阅批。将填写好的信访事项处理单与信件装订在一起，即送院领导阅批。

（五）办理。按领导批示迅速办理，该了解情况的要及时了解核实，弄清事情原委，及时复信。发现重要问题，马上向领导汇报。

上级部门转来的信件，在及时认真处理后，向上级部门汇报处理结果。

（六）答复。通过调查核实，出具信访处理意见书，信访处理意见书应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。除匿名信、化名信外，对群众来信都应及时认真答复。复信工作在办完之后，必须给信访人正式答复。复信要防止简单化，力求亲切、适度和有针对性，体现党组织和学院对群众信访的重视。

（七）办结归档。信访事项应按期办结归档，将原件、处理结果、答复意见书等整理、立卷、归档。

### **第十九条 接待来访**

（一）登记。请来访群众填写来访登记表，登记内容包括来访人姓名、工作单位或部门、通讯地址以及反映的主要问题。

（二）接待。接待人员与来访者直接交谈，听取陈述，询问情况，解答政策，并做好思想工作。在接待交谈中要了解清楚来访者反映问题的实质，并对照政策和有关规定，进行判断，明辨是非，简明扼要地记录来访者陈述的问题、提出的意见和要求。

（三）处理。对一般性的来访事项，由学院纪检科工作人员办理；重要来访事项，学院纪检科有关负责人签批后，呈请院领导批示。对属于询问政策规定的，接待人员应耐心解释，给予明确具体答复；对应该和可能解决的实际问题，属于相关部门职权范围内的，则转交有关职能部门予以解决处理。

（四）回访。通过对来访者进行回访，了解情况，巩固成果。

### **第二十条 信访事项的复查、复核**

(一) 信访人对学院做出的信访事项处理结果不认可的, 可以自收到书面答复之日起 30 日内请求学院复查。学院自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。

(二) 发现对信访事项处理、复查确有错误的, 应当重新处理。

(三) 信访人对复查意见不认可的, 可以自收到书面答复之日起 30 日内向上级部门请求复核。

## 第六章 信访工作要求

**第二十一条** 信访事项应当自受理之日起 60 日内办结; 情况复杂的, 经学院主要负责人批准, 可适当延长办理期限, 但延长期限不得超过 30 日, 并告知信访人延期理由。

**第二十二条** 信访工作人员办理信访事项应当恪尽职守、秉公办理, 查明事实、分清责任, 宣传法制、教育疏导, 及时妥善处理。

**第二十三条** 对所受理信访事项中涉及多个职能部门需共同协调解决的, 向分管院领导请示汇报, 由院领导负责协调有关部门解决, 不得推诿、敷衍、拖延。

**第二十四条** 实行院领导包案负责制度。纪检科受理群众信访事项后, 呈送院领导批阅后办理。按照“谁主管, 谁负责”的原则, 负责签发的院领导, 要负责该信访事项的全程处理。

**第二十五条** 实行信访处理结果回复制度。对经过院领导批示的信访事项, 原则上自受理之日起 30 日之内办结, 并将出来处理结果或处理意见书以书面形式报送院领导, 经审核同意后, 按规定及时回复信访人。

对于有特殊原因处理难度较大或涉及其他部门需要共同协调

解决的信访事项的回复，自受理之日起 30 日之内尚未办结的，经院领导批准，可适当延长办理时间，但最多不得超过 30 日。

## **第七章 附则**

**第二十六条** 本规定由学院纪委负责解释。

**第二十七条** 本规定自发布之日起施行。