

# 上海建设管理职业技术学院

沪建管职院〔2023〕148号

## 关于印发《上海建设管理职业技术学院信访 工作管理办法（试行）》的通知

各部门、中心，各二级学院（部）：

经党委会、院长办公会审议通过，现将《上海建设管理职业技术学院信访工作管理办法（试行）》印发给你们，请认真学习，贯彻执行。

上海建设管理职业技术学院

2023年8月24日



# 上海建设管理职业技术学院信访工作管理办法 (试行)

## 第一章 总则

**第一条** 为妥善处理来信来访事项，保障信访人合法权益，维护信访秩序，根据《中共中央、国务院印发〈信访工作条例〉》《教育部关于印发〈教育信访工作规定〉的通知》《上海市信访条例》《“12345”市民服务热线工作管理办法》《上海市教育委员会关于转发〈上海市信访工作责任制实施细则〉的通知》《上海市住房和城乡建设管理委员会“12345”市民服务热线承办工作管理办法》等文件精神，结合学院实际，特制订本办法。

**第二条** 本办法所称信访，是指学院师生员工及其他与学院相关的组织或个人采取书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，向院领导和相关部门反映情况，提出建议、意见或投诉请求，按照规定和职权范围由学院处理各类事项。

采用上述规定的形式反映情况，提出建议、意见或投诉请求的师生员工及其他组织或个人，称信访人。

采用上述规定形式向学院反映的情况，提出的建议、意见或者投诉请求，依法依规由学院处理的事项，称信访事项。

**第三条** 学院信访工作严格依照法律、法规和相关政策，坚持“分级负责、归口管理”，“谁主管、谁负责”，应及时解决问

题或进行疏导教育。

**第四条** 学院办公室负责接收、接待属于学院职责范围内的信访；协调、督促和检查学院内各部门信访事项的落实情况。

学院内各部门应高度重视信访工作，各部门主要负责人是各部门信访工作第一责任人，应及时、妥善处理好本部门信访事项。

**第五条** 应予受理的信访事项

（一）对学院改革、发展、稳定和教学、科研、人事、后勤、管理等工作的意见、建议、情况反映。

（二）对学院师生员工的意见、建议、批评和要求。

（三）监督、检举学院教职员工的违法、违纪及失职行为。

（四）反映侵害本人合法权益、属于学院解决范围的事项。

（五）向学院各部门询问、要求答复和复查的信访事项。

信访人应当先向相关部门反映问题，对答复结果存有异议并有新的证据足以推翻原认定的，可向学院办公室申请复查。

**第六条** 不予受理的信访事项

（一）属日常行政事务范围，应由学院及各部门按规定处理的。

（二）对依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径或已经进入诉讼、仲裁、行政复议程序的。

（三）学院办公室已经受理，答复并复查，信访人对复查意见不服，仍以同一事实和理由提出投诉请求的。

（四）对匿名信访件视情况区别对待，凡有具体线索、情节，

具有可查性的，应当处理；无具体线索、情节的，可以登记备查，不予处理。

## 第二章 信访人权利及义务

### 第七条 信访人的权利

- （一）了解信访工作制度和信访事项的处理程序。
- （二）要求信访工作人员提供与其信访请求有关的咨询服务。
- （三）对有直接利害关系的信访工作人员提出回避请求。
- （四）向学院办公室查询其信访事项的办理情况。
- （五）要求对姓名以及涉及个人隐私的事项予以保密。
- （六）法律授予的其他权利。

### 第八条 信访人的义务

（一）信访人应自觉遵守国家法律、法规和学院的规章制度，尊重符合国家法规和学院规定的信访处理决定。

（二）信访人提出投诉请求的，应当提供信访人的姓名（名称）、住址、联系方式和请求、事实、理由；对口头方式提出的投诉请求，信访工作人员应当记录信访人的姓名（名称）、住址、联系方式和请求、事实、理由，同时信访人应签名确认。

（三）多人反映共同意见、建议和要求的，可采用书面形式提出，需要采用走访形式的，应推选代表，代表人数不得超过 5 人，到学院指定的接待场所。

（四）信访人提出信访事项，应当客观真实并对其所提供材

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。

（五）法律规定的其他义务。

**第九条** 信访人在信访过程中应当遵守法律、法规，自觉维护学院正常工作秩序，不得以信访为由损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权利，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）以信访为由围堵、冲击或采取其它非正常方式在教学、科研、会议、办公等场所干扰学院正常教育教学工作秩序。

（三）以信访为由纠缠、侮辱、殴打、威胁或其它不法手段损害信访工作人员，或者在信访接待场所滞留、滋事。

（四）携带危险品或可能造成人身伤害的其他物品。

（五）扰乱公共秩序，妨碍学院安全的其他行为。

信访人违反以上规定，学院办公室工作人员应当对其进行劝阻、批评或教育。经劝阻、批评和教育无效的，学院安全保卫处将采取有效措施予以制止；对违反治安管理法律、法规的，学院安全保卫处将报告公安机关，依法处置。

### 第三章 信访机构及工作人员职责

**第十条** 学院办公室代表学院接待信访人，处理信访事项，其工作职责为：

（一）贯彻执行党的路线、方针、政策和国家法律、法规，

开展信访接待。

（二）登记、转办、催办、函复以及材料归档等工作。

（三）对各部门处理的信访事项，信访人不服并提出新的证据要求复查的，应当进行复查。

（四）开展工作调研，健全工作制度，提出完善政策和改进工作的建议，及时上报重要信访信息。

（五）处理上级机关交办的信访事项。

（六）负责其他信访事项。

**第十一条** 各部门要建立信访工作网络，明确信访工作人员，工作职责为：

（一）受理、处理、交办、转送、回复本单位职权范围内的信访事项。

（二）承办学院办公室交办的信访事项，协助接待本单位职权范围内的来访人员。

（三）加强工作调研，健全工作制度，提出完善政策和改进工作的建议，及时上报重要信访信息。

## **第十二条** 信访工作人员职责

（一）贯彻执行党的路线、方针、政策和国家的法律、法规，根据学院信访工作规定和要求，具体负责信访工作。

（二）在实际工作中做到实事求是，坚持原则，廉洁奉公，尽职尽责。

（三）对来访人员热情接待，文明礼貌，周到服务。

（四）耐心倾听意见，答复问题明确，处理问题及时到位，不推诿、敷衍和拖延。

（五）遵守信访纪律，保守信访秘密，不将举报、控告材料转送或透露给被举报、控告人和被举报、控告单位。

（六）不参加与本人有关的信访事项的处理。

#### 第四章 信访事项的办理

**第十三条** 信访人提出信访事项后，学院办公室及其相关部门应当予以登记，视信访人所提请求决定是否受理并予以答复。不能当场答复是否受理的，应当在收到信访请求之日起7日内告知信访人是否受理。

**第十四条** 学院办公室受理信访事项后，需登记并填写《情况反映处理单》，呈送负责信访工作学院分管领导批阅后转送相关部门办理。按照“谁主管，谁负责”的原则，主管领导、分管领导有责任全程督办该信访事项处理过程。

**第十五条** 学院内各部门实行信访“首访责任制”，即谁接访，谁负责。信访人到相关部门走访时，首次接访的人员应认真进行登记、处理、答复，不得推诿、敷衍、拖延。接访后，相关部门应及时与学院办公室沟通并予协调处理；对可能造成影响的重大、紧急信访事项和信访信息，应立即依法采取措施果断处理，并及时向分管领导和学院办公室报告。

**第十六条** 学院办公室将分管领导批示的信访件转送相关部

门后，相关部门要指定专人负责处理相关信访事宜，不得推诿、敷衍、拖延；对学院办公室批转的上级领导机关重要来信来访问题，各部门负责人要亲自处理。

## 第五章 信访事项的期限

**第十七条** 信访件的回复按照“件件有着落、事事有回音”的原则，由学院办公室或各部门直接办理的信访事项，应当自受理之日起在 15 日内办结，情况复杂的时限可适当延长，延长期不得超过 30 日；对学院办公室转办、交办的信访事项，各部门应当自收到之日起在 10 日内办结，情况复杂的时限可适当延长，延长期不得超过 20 日。

对于有特殊原因处理难度较大或涉及其他各部门需要共同协调解决的，经分管领导批准，可适当延长办理时间，办理时间总计不得超过 60 日。对历史遗留问题等极特殊信访的回复，或在假期中提出投诉请求的信访回复，在 60 日内仍未办结，且根据情况确需延长办理期限的，经分管领导批准可适当延长，但延长期不得超过 30 日，并同时告知信访人延长理由。

**第十八条** 学院办公室负责信访事项的督办工作。各部门在收到学院办公室转送的信访事项后，应及时给予办理，逾期未办理的，由学院办公室向各部门下达《督办单》限期结案。信访工作纳入各部门的年度考核。

**第十九条** 信访人应当遵守、执行信访事项处理决定。对处理



决定不认同的，可以自收到答复之日起 10 日内向学院办公室提出复查请求，信访办在收到复查请求后 15 日内提出复查意见。

## **第六章 附则**

**第二十条** 本办法自印发之日起施行，由学院办公室负责解释。

附件 1:

## 情况反映处理单

××年情况反映第××号

××年×月×日

反映内容:

学院办公室拟办意见:

信访工作分管领导意见:

院长意见:

处理部门核实情况:

(请从事实认定说明、诉求认定说明、答复市民要点三方面进行文字描述)

负责人签字:

年 月 日

学院办公室归档、反馈情况:

负责人签字:

年 月 日

工作要求:

1. 请处理部门务必于接到处理单后 10 日内将处理结果反馈学院办公室, 并将留有联络方式的来访人员处理意见与本人反馈。
2. 工单处理期间务必遵守工作纪律, 注意保密。

附件 2:

## 信访督办单

(部门名称):

关于\_\_\_\_\_事项,请针对以下第\_\_\_\_\_项,在3个工作日内书面反馈情况。

- (1) 无正当理由未按规定的办理期限办结信访事项的;
- (2) 未按规定反馈信访事项办理结果的;
- (3) 未按规定程序办理信访事项的;
- (4) 办理信访事项推诿、敷衍、拖延的;
- (5) 不执行信访答复意见的;
- (6) 答复意见认定事实不清、依据或者程序存在明显错误的;
- (7) 虚报办理结果或者办理结果不落实的;
- (8) 其他需要督办的情形。

上海建设管理职业技术学院办公室  
年 月 日

联系人:

联系电话:

---

上海建设管理职业技术学院办公室

2023年8月30日印发

(共印3份)