

北航党政办字〔2008〕53号

关于印发《北京航空航天大学信访工作实施细则》的通知

各单位：

《北京航空航天大学信访工作实施细则》已经学校党委常委会讨论通过，现予印发，自2008年6月30日起执行。

特此通知。

二〇〇八年六月十八日

北京航空航天大学信访工作实施细则

第一章 总 则

第一条 为进一步做好我校的信访工作，根据国务院《信访条例》和《北京市信访条例》，结合我校信访工作的实际情况，特制定本实施细则。

第二条 信访工作的指导思想

认真贯彻执行党中央、国务院关于加强新时期信访工作的一系列重要决策部署，严格以国务院《信访条例》和《北京市信访条例》为依据，以邓小平理论、“三个代表”重要思想为指导，全面落实科学发展观，全力维护学校的安定团结，积极推动党风廉政建设，努力为师生员工排忧解难、释疑解惑。

第三条 信访工作应遵循的原则

（一）依据国家法律、法规、规章及其他有关规定，深入调查研究，实事求是地处理人民群众来信来访中所提出的各类问题，维护人民群众的合法权益。

（二）贯彻“分级负责，归口处理”的原则。对于群众来信来访中提出的各类问题，学校各院（系）、机关各部（处）、直（附）属单位（以下简称“各单位”）要认真负责地研究解决，不得以任何理由推诿、拖延。

（三）能够解决的问题要及时解决，解决不了的问题应当耐心解释，讲清政策，做好思想政治工作。

第四条 信访工作的组织领导

（一）在校党委领导下，设立“北京航空航天大学信访工作领导小组”，具体领导全校信访工作。领导小组组长由学校负责信访工作的校领导担任，成员由党政办、纪委办公室、组织部、人事处、财务处、教务处、招生就业处、学生处、研究生院、保卫处、后勤管理处和离退休工作处等有关单位的主要负责同志组成。

（二）学校设立信访办公室（党政办下设），负责全校日常的信访工作，并指导和督查学校其它单位的信访工作。

（三）学校各单位应高度重视信访工作，建立健全本单位相应的信访工作制度，使人民群众的来信来访及时、妥善、有效地得到处理。各单位负责人是本单位信访工作第一责任人，指定政治素质过硬和业务水平高的人员为本单位信访工作联系人，由其具体负责本单位的信访处理工作。

第二章 信访工作的职责和要求

第五条 信访工作的职责

（一）信访工作领导小组的主要职责：

落实上级信访工作的有关精神，定期召开会议研究处理信访工作中的疑难问题，检查落实我校信访工作贯彻落实党的各项方针、政策情况，指导学校信访工作的开展。

（二）信访办公室的主要职责：

1. 受理群众来电来信，接待群众来访，接受上级机关交办的信访事宜。

2. 负责学校校长信箱的管理，及时处理相关信访电子邮件。

3. 协调、督促信访请求的处理和信访事项办理意见的落实。

4. 会同有关职能部门共同研究处理涉及两个以上职能部门的信访请求。

5. 研究、分析信访情况，开展调查研究，适时编写信访情况反映。及时向学校领导和有关部门提出完善政策和改进工作的建议。

6. 建立健全学校信访工作制度。

7. 宣传有关法律、法规和政策，引导信访人依法信访。

8. 负责安排每学期的校领导接待日。

（三）各单位信访工作的主要职责：

1. 受理群众来电来信，接待群众来访，接受学校信访办公室交办的信访事宜。

2. 负责与本单位有关信访请求的处理和信访事项办理意见的落实。

3. 建立健全本单位信访工作制度。

4. 宣传有关法律、法规和政策，引导信访人依法信访。

5. 负责本单位信访材料的整理留存。

第六条 信访工作的要求

（一）信访办公室的工作要求：

1. 认真接待来电、来信、来访。对待来访人要热情耐心、认真倾听、诚恳交谈。

2. 实事求是，坚持原则，秉公办事。对符合政策、要求合理、能够办到的信访问题，要及时帮助协调解决；对限于条件暂

时还不能解决，或不符合政策的问题，应做好解释工作和思想工作。

3. 对来电、来信、来访材料和谈话记录要登记编号，及时填写《信访记录与批办单》，填写要言简意名，不失原意，字迹清楚。对信访处理结果等有关材料，要整理、立卷，不得丢失。

4. 对信访人反映的情况、提出的建议、意见或者投诉请求，要按照学校信访工作程序及时受理、交办或呈报，并告知信访人直接同承办单位联系。

5. 遵守保密制度，不得泄露控告人、检举人的姓名及控告、检举的内容。

6. 对于匿名信反映的问题，根据情况转交相关部门处理，必要时直接转交学校纪委办公室或呈报校领导。

（二）各单位的信访工作要求：

1. 主动、认真、负责地解决应由本单位处理的问题，积极配合其它单位联合办理有关信访事项。

2. 对学校信访办公室交办的信访事项，应自收到之日起 3 个工作日内与信访人主动联系，原则上在 30 个工作日内办结，并书面答复信访人。在办理过程中，应与信访人保持联系，及时通报办理情况。对于与信访请求有关的咨询以及建议、意见类信访事项，可以口头告知、答复。因信访人的姓名（名称）、住址、联系方式不清、不实等原因无法告知、答复的，不予告知、答复。情况复杂的，经主管校领导同意，可以适当延长办理期限，但需告知信访人延期理由和办结时间，延长期限一般不得超过 30 个

工作日。

3. 对各单位直接收到的信访请求，应自收到信访请求之日起3个工作日内作出受理或不予受理的决定，并告知信访人。对决定受理的信访请求按上述要求办理，并将有关材料报信访办备案。

4. 对学校信访办公室交办的信访事项，办结后，应将办理结果填写在《信访记录与批办单》上，与附件一起交回学校信访办公室留存。

5. 对信访中提出的各种问题，凡是政策许可、有条件办的，一定要及时办理，不得拖延推诿，不得使问题激化。对不符合政策或限于条件暂时还不能解决的问题，应做好解释工作和思想工作。

6. 积极做好涉及本部门的信访工作，维护信访秩序，维护学校的和谐稳定。

第三章 信访人的义务

第七条 自觉遵守法律、法规，尊重社会公德，自觉维护社会公共秩序和学校信访秩序，不得损害国家、社会、学校的利益和其他公民的合法权利。

第八条 提出的信访请求要客观真实，不得弄虚作假，不得诬告、陷害他人。

第九条 履行符合法律、法规、规章、政策的处理决定。

第十条 采用走访形式提出共同信访请求的，应当推举代表，代表人数不得超过五人。代表应如实反映信访人的共同请求

并负责向其他信访人转达处理或答复意见。

第四章 信访工作程序

第十一条 处理群众来信（包括传统书信、电子邮件、传真信件）、来电、来访的工作程序。对咨询类以及通过信访办沟通可直接解决的信访问题，不进入此程序。

（一）拆封

对传统书信应做到当日来信当日拆封（当日邮件当日接收）。拆封后将信封附在信文后面左上角一并装订。

（二）登记

群众来信来电来访一律登记。首先在《群众来访登记本》上进行登记编号，然后填写《信访记录与批办单》。

（三）办理

1. 将填写好的《信访记录与批办单》与群众来信装订在一起，送交党政办主任阅批。

2. 按照党政办主任的批示，将《信访记录与批办单》和附件材料转至承办部门或呈报有关校领导。信访办保留《信访记录与批办单》的复印件以备查。

3. 承办部门在办完之后，必须给信访人一个正式答复，并将办理结果填写在《信访记录与批办单》的办理结果一栏中，将《信访记录与批办单》及相关材料交还信访办公室留存备查。

（四）答复

1. 以国家法律和政策以及有关规定为依据，对于不符合政策规定的要求或受条件所限一时难以解决的问题，应向信访人耐

心说明情况，宣传有关政策法规，做好思想工作。

2. 领导的有关意见和批示，未经请示，不得泄露给信访人。

3. 对匿名信一般情况下不作答复。对联名信可通过信中指定联系人（或代表）进行答复。

（五）复查

1. 信访人对学校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 个工作日内请求学校复查，学校自收到复查请求之日起 15 个工作日内提出复查意见，并书面答复。

2. 各单位发现对信访事项的处理确有错误的，应当重新处理；学校发现相关单位对信访事项的处理、复查确有错误的，有权直接处理或者责成其重新处理。

3. 经复查，信访人对处理结果仍不认可的，信访人可携带学校的处理决定到上一级主管部门复核裁定，学校不再受理。

第十二条 对群众集体来访或请愿的必须及时向校领导报告。

第五章 法律责任

第十三条 超越或者滥用职权，侵害信访人合法权益，导致信访事项发生，造成严重后果的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，依照有关法律、行政法规给予行政处分；构成犯罪的，依法交由国家司法机关追究刑事责任。

第十四条 因下列情形之一，造成严重后果的，对相关工作人员，依法给予行政处分。

（一）将信访人的检举、揭发材料或者有关情况透漏、转给

被检举揭发的人员或者单位。

(二) 在处理信访请求过程中, 作风粗暴, 激化矛盾并造成严重后果的。

第十五条 对可能造成社会影响的重大、紧急信访请求, 隐瞒、谎报、缓报, 或者授意他人隐瞒、谎报、缓报, 造成严重后果的, 对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分; 构成犯罪的, 依法交由国家司法机关追究刑事责任。

第十六条 打击报复信访人, 构成犯罪的, 依法交由国家司法机关追究刑事责任; 尚不构成犯罪的, 依法给予行政处分或者纪律处分。

第十七条 违反本实施细则第七条、第八条规定的, 有关工作人员应当对信访人进行劝阻、批评或者教育。经劝阻、批评和教育无效的, 交由学校保卫处或公安部门处理。

第六章 附则

第十八条 本细则由党政办信访办公室负责解释。

第十九条 本细则自颁布之日起生效。

主题词: 信访 工作 细则 通知

北航党政办公室

2008年6月18日印发

共印 100 份