

北京航空航天大学文件

北航党政办字〔2025〕2号

北京航空航天大学关于修订 《北京航空航天大学信访工作管理办法》的通知

各单位：

《北京航空航天大学信访工作管理办法》已经学校第十七届党委第15次常务委员会会议审议通过，现予以印发，请遵照执行。

特此通知。

北京航空航天大学

2025年1月9日

北京航空航天大学信访工作管理办法

(2016年1月28日学校信访工作领导小组审定印发)

(2025年1月3日学校党委常委会会议修订)

第一章 总则

第一条 为了坚持和加强党对信访工作的全面领导,进一步加强和规范学校信访工作,保持学校与师生群众的密切联系,根据中共中央、国务院《信访工作条例》和上级有关要求,结合学校工作实际,制定本办法。

第二条 本办法适用于学校教学科研机构、党政机关、服务支撑机构和其他教学科研机构等(以下统称“学校各单位”)开展信访工作。

第三条 学校信访工作应当遵循下列原则:

(一)坚持党的全面领导。把党的领导贯彻到学校信访工作各方面和全过程,确保正确政治方向,学校各单位要提高政治站位,扎实做好信访工作。

(二)坚持以人民为中心。践行党的群众路线,关心爱护师生,畅通信访渠道,采取务实有效措施,切实解决师生群众的急难愁盼问题。

(三)坚持落实信访工作责任。落实党政同责、一岗双责、分级负责,业务谁主管、信访谁负责要求。学校各单位要担当作为,推动信访问题及时就地解决。

(四)坚持依法按政策解决问题。推进落实信访工作法治化,依法维护师生群众权益、规范信访秩序,依法依规妥善解决师生群众诉求。

(五)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。

第二章 信访工作机制

第四条 在学校党委领导下,学校信访工作领导小组组织协调,信访工作领导小组办公室(以下简称“信访办公室”)推动落实,学校各单位齐抓共管,推动解决学校信访问题。

第五条 学校信访工作领导小组由学校党委书记、校长担任组长,由分管信访工作的校领导担任副组长,成员单位包括党委办公室/行政办公室、党委宣传部、学生工作部、安全保卫部、人力资源部/党委教师工作部、计划财务部、总务部、离退休工作处和社区管理服务办公室等,负责学校信访工作的统筹协调、整体推进、督促落实,履行下列主要职责:

(一)贯彻落实上级有关信访工作的决策部署,研究制定信访工作制度,优化完善工作机制,指导学校各单位做好信访工作;

(二)听取和研究信访事项有关情况汇报,研究推动政策性、群体性信访突出问题和疑难复杂信访问题化解,研究制定重大信访事项应急预案;

(三)督促检查信访事项处理和落实;

（四）研究分析信访形势，提出政策措施建议，为学校决策提供参考。

第六条 信访办公室承担学校信访工作领导小组日常组织协调和督促落实工作，具体职责：

（一）负责信访事项的甄别、登记、受理、转送、交办、督办、回复，接待群众来访，管理校长信箱；

（二）承办上级和学校交办的信访事项；

（三）向学校各单位转办其工作职责范围内的信访事项，并对转办的信访事项处理情况进行督促、催办；

（四）及时掌握学校信访活动动态，加强矛盾纠纷排查化解，研究推动疑难复杂信访事项化解；

（五）落实“校领导接待日”相关工作；

（六）加强信访数据统计分析，做好信访形势研判，提出工作建议；

（七）负责与信访相关的其他工作。

第七条 学校各单位负责本单位职责范围内的信访事项办理、信访矛盾化解、相关政策宣传解读。学校各单位主要负责人为本单位信访工作第一责任人，应明确一名信访工作联络员，承办本单位信访工作。学校各单位具体职责：

（一）负责受理本单位职责范围内的群众信访事项和信访办公室转办的信访事项，按要求及时反馈办理情况和答复意见代拟稿，必要时协助信访办公室做好接待工作；

（二）加强对同类信访问题和重复信访事项的研究，推动从政策层面批量化解；

（三）推动从源头预防和减少信访事项，制定与师生切身利益相关的政策或举措前，加强分析研判；

（四）做好矛盾纠纷排查工作，对可能造成影响的重大、紧急信访事项和信访信息，通报信访办公室，稳妥做好处置工作。

第八条 信访办公室按照信访事项分级预警机制规范信访应急处理工作流程，相关单位各负其责，做好风险研判及应对措施，推动信访事项有效化解。

第三章 信访事项提出和受理

第九条 信访人提出信访事项，可以采用电子邮件、书信、电话、走访等形式，并载明其姓名、住址、联系方式和请求、事实、理由，提供有关证明材料。

信访人提出的信访事项，应当客观真实，对其所提供的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。

第十条 信访人采用走访形式提出信访事项的，应当到有权处理单位设立或者指定的接待场所提出。多人采用走访形式提出共同的信访事项的，应当推选代表，代表人数应在5人以内。

第十一条 收到信访人提出的信访事项，按照来信必登原则，应当客观、准确、及时记录。对信访人提出的信访事项，要进行统一登记、编号、甄别处理。

对采取走访形式反映诉求的，应热情接待，耐心倾听，认真

做好接谈工作，维护好信访秩序。

第十二条 信访人来信随寄的汇款单、钱款、证件、贵重物品等，应登记后及时退回。

第十三条 学校各级领导干部应当带头阅办师生群众来信，接待来访，倾听师生群众意见建议，包案化解师生群众反映强烈的突出问题。

第十四条 “校长信箱”收到的来信，由信访办公室负责甄别，对需报校领导阅示的重要来信及时呈送，并根据校领导批示办理；对不需要报送校领导的来信，由信访办公室按信访流程办理。信访办公室应定期统计分析“校长信箱”来信情况，以专报形式向校领导报告。

学校各单位收到“校长信箱”转送、交办的信访事项，一般应在 15 日内将处理结果答复信访人，并将处理情况书面报信访办公室备案。

第十五条 以下情形按依法分类原则导入相应渠道处理，信访程序予以终结（信访事项告知书模版见附件 1-①）：

- （一）检举学校工作人员违规违纪违法的；
- （二）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；
- （三）提出有关业务申诉或举报违法行为的。

第十六条 信访办公室自收信之日起（以收件日期为准，下同）起 5 日内，填写《信访事项批转通知单》（见附件 2），按要求报

相关学校领导批示及转交有关单位处理。涉及多个单位的信访事项，由学校信访工作领导小组指定牵头承办单位，联合办理。学校各单位收到学校领导批办及信访办公室转办的信访事项，应在 3 日内提出受理或退办建议，逾期视为同意受理。

信访办公室自收信之日起 15 日内向信访人书面告知。对属于我校职责范围的，出具受理告知（模版见附件 1-②）；对不属于我校职责范围的，出具不予受理告知（模版见附件 1-③）。

第十七条 对下列情形不予（不再）受理：

（一）已经受理或者正在办理，信访人在规定期限内向信访办公室或上级单位又提出同一信访事项的（模版见附件 1-④）；

（二）已按依法分类处理，但以同一事实和理由再次提出同一诉求的（模版见附件 1-⑤）；

（三）我校已作出信访事项处理意见的。

第十八条 信访人在信访过程中应当遵守法律、法规，对信访人有下列不遵守信访秩序行为、经劝阻无效的，安全保卫部应及时妥善处置，必要时协调属地公安部门维护秩序，信访办公室做好配合。

（一）不按规定到指定场所信访，在办公场所滋事扰序、缠访闹访，严重影响正常秩序的；

（二）长期滞留信访接待室（或相关区域），妨碍正常工作秩序的；

（三）煽动、串联他人信访，拦截、侮辱、威胁、殴打工作

人员的；

（四）携带危险物品、管制器具到学校办公、教学科研场所或接待场所，并扬言企图制造极端事件的；

（五）破坏办公设施以及其他违法行为的。

第四章 信访事项办理

第十九条 学校各单位及其工作人员应当根据各自职责和有关规定，按照诉求合理的解决到位、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师生群众合理合法诉求，维护正常信访秩序。

第二十条 学校各单位应当自信访事项受理之日起 40 日内，在信访办公室指导下，答复信访人并将处理情况书面反馈信访办公室备案。情况复杂的，应书面说明延期理由，并报信访办公室，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 20 日。

第二十一条 对需要加盖学校来信来访专用章告知、答复信访人的，责任单位应代拟《信访事项处理意见书》（模版见附件 3），并报分管校领导审批同意，于受理信访事项之日起 40 日内送达信访办公室，加盖学校信访专用章后答复信访人。代拟稿应符合公文行文规范，严谨准确、表述清晰，包括标题、信访人姓名、投诉请求、事实和理由、处理意见及其法律法规依据、救济渠道等。

第二十二条 信访办公室应在信访事项受理之日起 60 日内答复信访人；情况复杂的，经责任单位申请、学校信访工作领导

小组批准，可适当延长办理期限，但最长不得超过 30 日，并告知信访人延期理由。

第二十三条 向信访人出具的《信访事项告知书》《信访事项处理意见书》等，应按期送达信访人、填写送达回证（模版见附件 4），做好送达记录留存。

第二十四条 信访人对信访处理意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内向上级请求复查。

第二十五条 无署名、无联系方式、地址不详、内容不清、无参考价值的来信，作留存处理。

第二十六条 加强信访人来信的电子化管理。纸质留存信件满 1 年后可作销毁处理，纸质已办结信件满 2 年后可作销毁处理。

第五章 信访事项督查督办

第二十七条 学校信访工作领导小组负责学校信访督查督办工作的组织、立项、协调、推进、监督检查，推动信访事项依法及时就地解决，具体由信访办公室根据工作需要开展相关工作。

第二十八条 督查督办范围包括：

（一）《信访工作条例》等信访法规政策和学校信访工作规章制度的贯彻执行情况；

（二）中央巡视组、工业和信息化部、北京市等上级组织和单位交办的信访事项；

（三）校领导批示的重点信访事项；

（四）其他需要进行督查督办的信访事项。

第二十九条 督办可通过网上督办、电话督办、发函督办、约谈督办、实地督办等形式实施。

第三十条 被督办单位应及时办理，切实有效解决信访问题，并上报督办事项办理情况。

第三十一条 学校党委通过听取专题汇报、调研座谈、专报机制等多种形式研究部署学校信访工作。

第六章 信访工作纪律及奖惩

第三十二条 信访工作人员应严格遵守信访工作纪律，恪尽职守、秉公办理，查明事实、分清责任，加强对信访人的教育疏导，及时妥善处理信访问题。

与信访事项有直接或间接利害关系、可能影响信访事项公正处理的人员，应予回避。

第三十三条 严格遵守保密相关规定，对于信访事项所涉及的国家秘密、商业秘密或个人隐私等有关情况，应予以保密，不得向无关人员透漏。

第三十四条 将学校各单位落实信访工作责任情况作为全面从严治党机构考核的参考。对在信访工作中履职不力、存在严重问题的，或未按规定办理信访事项的，或因推诿、敷衍、拖延、弄虚作假、处置不当造成影响校园安全稳定和学校声誉等严重后果的单位及工作人员，学校信访工作领导小组应当向有管理权限的单位提出追究责任的建议。

第七章 附则

第三十五条 对涉及外籍师生、华侨、港澳台人员的信访事项，按照国家信访局相关规定办理。

第三十六条 异地研究院结合属地管理要求，按照本办法执行。

第三十七条 本办法由信访办公室负责解释。

第三十八条 本办法自印发之日起施行。《北京航空航天大学信访工作管理办法》（北航党政办字〔2016〕7号）同时废止。

附件：1. 信访事项告知书（5种）

2. 信访事项批转通知单
3. 信访事项处理意见书
4. 送达回证

