

# 北京航空航天大学文件

北航党政办字〔2016〕7号

---

## 关于印发《北京航空航天大学 信访工作管理办法》的通知

各单位：

为了加强和规范信访工作，现将《北京航空航天大学信访工作管理办法》印发你们，请遵照执行。

- 附件：
1. 信访事项批转通知单
  2. 信访事项受理通知书
  3. 信访事项不予受理告知书
  4. 信访事项不再受理告知书
  5. 答复信函式样

北京航空航天大学

2015年1月28日

# 北京航空航天大学信访工作管理办法

## 第一章 总 则

根据国务院《信访条例》和《工业和信息化部信访工作管理办法》，为了加强和规范北京航空航天大学信访工作，保障信访人的合法权益，维护信访秩序，根据相关法律及行政法规，结合本校实际工作，制定本办法。

**第二条** 本办法所称信访，是指信访人（公民、法人或其它组织）通过书信、电话、传真、走访等形式向学校反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，依法应由学校处理的活动。

**第三条** 学校信访工作坚持归口管理、分级负责，业务谁主管，信访工作谁负责的原则；坚持依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合的原则，坚持预防矛盾激化和化解矛盾相结合的原则；坚持公开、便民的原则，坚持双向规范的原则。

**第四条** 本办法适用于学校各教学科研机构、学校机关、直附属单位（以下称各单位）办理信访事项。

## 第二章 信访工作机构和职责

**第五条** 在学校党委的领导下，设立北京航空航天大学信访工作领导小组，统一领导学校信访工作。组长由分管信访工作的学校领导担任，成员由党政办公室、组织部、宣传部、纪委办公室、学生处、保卫处、教务处、研究生院、人事处、财务处、招生就业处、资产管理处、后勤保障处和离退休工作处主要负责同志组成。其他

人员根据工作需要，另行安排。信访工作领导小组的主要职责是：

- （一）贯彻落实上级有关信访工作的方针、政策；
- （二）指导学校信访工作，建立健全信访工作制度；
- （三）牵头召开信访联席工作会，协调解决重大疑难信访事项，研究制定重大信访事件的应急预案；
- （四）督促检查校内信访事项处理情况；
- （五）调查研究、综合分析信访情况，为学校决策提出建议方案。

**第六条** 学校信访办公室，是信访工作领导小组下设办事机构，负责具体信访业务工作。信访办公室的主要职责是：

- （一）登记、受理、转送、交办信访人提出的信访事项，接待来访群众，管理校长信箱；
- （二）落实“校领导接待日”的安排工作；
- （三）承办上级部门和学校领导交由处理的信访事项；
- （四）协调、督促各单位信访事项的处理；
- （五）宣传法律、法规和政策，向信访人提供与信访事项有关的咨询服务；
- （六）负责与信访相关的其它工作。

**第七条** 学校各单位负责承办本单位职责范围内的信访事项。

各单位应各负其责，相互配合，及时协调处理和化解矛盾纠纷。各单位负责人为信访工作第一责任人，应明确一名信访工作联络员，负责本单位的信访工作。

各单位的信访工作职责是：

（一）受理本单位职责范围内的信访事项，接待来访人员；

（二）承办学校领导批办和信访办公室转办的信访事项，配合学校信访办公室接待相关来访人员，并将处理结果报送学校信访办公室备案；

（三）做好矛盾纠纷排查工作，发现问题及时上报。

**第八条** 涉及群众举报党员干部违法违纪、行政复议、职称评定申诉等方面的事项，应分别由纪检监察、法律事务及职称评定申诉委员会等部门，按照法律及文件规定的程序办理。

### **第三章 信访事项提出**

**第九条** 信访人提出信访事项，一般应当采用电子邮件、书信、传真等书面形式；信访人提出投诉请求的，还应当载明信访人的姓名（名称）、住址、联系方式和请求、事实、理由，并如实提供本人持有的与投诉请求有关的证据材料和其他证据线索。对采用口头形式提出的投诉请求，应当如实记录信访人的姓名（名称）、住址、联系方式和请求、事实、理由。

**第十条** 信访人采用走访形式提出信访事项的，应当持本人有效身份证件，在规定的接待时间，根据信访事项性质和管辖层级，到有权处理单位指定的接待场所提出。

**第十一条** 多人采用走访形式提出共同的信访事项的，应当推选代表，代表人数不得超过五人。没有推选代表的，信访部门可以不予接谈。

**第十二条** 信访人可以书面委托一至两名代理人代为提出信访事项；精神病患者、传染病患者以及生活不能自理的人需要走访的，应当由其监护人或者委托代理人代为提出。

代理人向信访部门提出信访事项时，应当出示授权委托书或者近亲属关系证明，并在授权范围内依法依规行使代理权。

#### **第四章 信访事项处理**

**第十三条** 学校信访工作实行首问负责制。各单位对信访人直接向本单位提出的信访事项首问负责，接访后登记来访人基本信息和信访内容；对由校领导批办及经学校信访办公室转办的、属本单位职责范围的信访事项，应按照《信访条例》的规定受理、调查处理及答复信访人。对不属于本单位职责范围的信访事项，应及时告知信访人或提出转办和退办建议，将材料退回信访办公室，3日内未提出反馈意见的，视为同意受理。

对于涉及多个部门的信访事项，由牵头单位负责，其他相关部门协助配合，牵头单位由信访工作领导小组确定。

**第十四条** 信访办公室收到群众信访事项，要进行统一登记、编号，甄别处理。

（一）属于学校职责范围的信访事项，应当自收到信访事项之日（以信访办公室收件日期为准，下同）起5个工作日内，填写《信访事项批转通知单》（附件1），转交有关单位处理或上报相关校领导批示。

（二）以下不予受理的信访事项，由学校信访工作领导小组核

定后，在收到信访事项之日起 15 日内出具《信访事项不予受理告知书》（附件 3），并告知信访人向有权处理的机关提出：

1. 对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；

2. 信访事项已经受理且正在办理期限内的事项；

3. 对处理（复查）意见不服，且在复查（复核）期限内的事项；

4. 不属于学校职责和权限范围内的事项。

（三）对下列信访事项，由学校信访工作领导小组核定后，信访部门不再受理，出具《信访事项不再受理告知书》（附件 4）：

1. 对已经上级主管部门复查复核认定办结，来访人仍然以同一事实和理由提出投诉请求的事项；

2. 来访人不服处理（复查）意见，无正当理由超出期限未申请复查（复核）的事项；

3. 我校已受理并出具答复意见的事项。

**第十五条** 各单位在收到信访办公室《信访事项批转通知单》后，应按照《信访条例》有关规定调查处理，提出答复意见，并告知信访人；如信访人要求书面答复，应给予书面答复。对联名信可向来信中指定的联系人或代表答复。同时，办理结果和答复情况需填写在《信访事项批转通知单》的相应栏中，与相关材料一并报送学校信访办公室。

**第十六条** 各单位应当自信访事项受理之日起 60 日内办结；情况复杂的，经单位负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期

限不得超过 30 日，并提前告知信访人延期理由，同时通报学校信访办公室。

**第十七条** 对需要加盖学校“来信来访专用章”告知、答复信访人的，承办单位应当自受理信访事项之日起 50 日内将代拟的答复函送达学校信访办公室，经学校信访工作领导小组审定后书面答复信访人。

**第十八条** 匿名、无地址、无联系方式、内容不清、无参考价值以及不需要再处理的重复信件，可作暂存件处理。信访办公室及承办单位应简略登记、存放、定期整理销毁。

**第十九条** 信访人对答复或复查意见不服的，可以请求复查或复核。

（一）信访人对有关单位做出的信访答复意见不服的，可在收到答复意见之日起 30 日内书面请求复查，并将复查申请交学校信访办公室。

（二）信访办公室收到信访人提出的复查请求后，将答复意见及复查申请上报答复单位的主管校领导复查。主管校领导复查后，信访办公室应当自收到复查请求之日起 30 日内提出复查意见书，并予以书面答复。

（三）信访人对复查意见不服的，可自收到复查意见之日起 30 日内，向信访工作领导小组书面申请复核，复核申请交信访办公室。信访工作领导小组复核后，信访办公室应当自收到复核请求之日起 30 日内提出复核意见。

信访人对复核意见不服，仍以同一事实和理由提出信访请求的，信访办公室和信访工作领导小组不再受理。

**第二十条** 信访接待时应对信访人的有效身份证件进行核实，记录信访人姓名、身份证件号码、联系方式等信息，听取信访人的陈述，查看提供的材料，询问以往信访过程和处理情况，做好接待记录。

**第二十一条** 对时限性较强的群众信访，应按照急事急办原则，采取电话、传真等方式，及时分转相关单位处理。

## 第五章 其他信访事项处理

**第二十二条** 上级信访部门转来的信访事项参照第十四条的程序办理，有特殊要求的应按要求办理。

**第二十三条** 发现规模较大、情绪激烈，围堵学校办公、教学、科研场所的群体访事件，应立即向上级报告，并协调相关部门共同听取来访人员诉求，耐心细致地做好政策解释工作。经劝导和说服教育仍继续围堵的，参照本办法第二十四条处理。

**第二十四条** 信访人有下列行为之一的，经劝阻、教育无效的，可视情节轻重报学校安全保卫部门或属地公安机关处理；侵犯他人合法权益的，被侵权人有权追究其民事赔偿责任：

（一）不按规定到指定场所上访又不听劝阻，严重影响正常办公秩序的；

（二）长期滞留信访接待室（或相关区域）纠缠闹访，妨碍正常工作秩序的；



（三）在来访人员中串联闹事，拦截、纠缠、威胁、侮辱、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，并扬言爆炸、杀人、自杀，企图制造事端的；

（五）破坏办公设施以及其他违法行为的。

**第二十五条** 信访接待人员遇有下列特殊情况时，应立即报告相关部门：

（一）发现患有危、急、传染疾病，以及受到意外伤害或者有极端倾向来访人员，应当采取紧急措施，及时汇报并联系医疗部门或疾病防控部门进行紧急处理，视情况报安全保卫部门；

（二）发现被公安机关通缉的嫌疑犯来访时，应立即向安全保卫部门或属地派出所报告；

（三）发现信访接待区域人员死亡的，应做好现场保护工作，请公安机关勘验现场和尸体，验明死者身份，并交由公安机关处理。

## **第六章 信访事项督查督办**

**第二十六条** 对属于学校职责范围的信访事项未按相关规定办理的，信访办公室负责依照《信访条例》和国家信访局、工业和信息化部有关规定督查督办。

**第二十七条** 信访办公室可采取电话、发函、约谈听取汇报等方式督查督办。

## **第七章 信访工作人员基本要求**

**第二十八条** 认真学习贯彻执行党和国家的路线、方针、政策

和法律、法规，及学校有关规定，坚持原则，依法、及时、合理处理信访人的诉求。

**第二十九条** 畅通信访渠道，为信访人反映情况，提出意见、建议或投诉请求提供便利条件

文明接访，耐心倾听来访人员的叙述，仔细查看来访人员携带的材料，认真做好接待记录。

恪尽职守、秉公办事、查明事实，分清责任，及时妥善处理，不得推诿、敷衍、拖延。

做好来访群众的宣传教育工作，教育和引导来访群众以理性合法的方式表达利益要求，依法维护自身合法权益，自觉维护信访工作秩序。

**第三十条** 严格遵守信访工作纪律，不得擅自将信访材料、信访统计数据等信息扩散或透露给无关人员；不得将信访人的检举、揭发材料及有关情况透露或转给被检举揭发的单位或人员；不得擅自向信访人表态，或透露内部工作情况。

**第三十一条** 不得接受来访人赠送的礼品、礼金或有价证券。

**第三十二条** 与来访人或信访事项有直接利害关系的，应当回避，不得干扰或擅自办理信访事项。

## 第八章 附 则

**第三十三条** 本办法自发布之日起施行。2008年下发的《北京航空航天大学信访工作实施细则》（北航党政办字[2008]53号）同时废止。

**第三十四条** 其它未尽事宜参照国务院《信访条例》和《工业和信息化部信访工作管理办法》执行。

**第三十五条** 本办法由学校信访工作领导小组负责解释。

---

北京航空航天大学党政办公室

2016年1月28日印发

共印6份