

北京林业大学文件

北林校发〔2023〕57号

关于印发《北京林业大学信访工作办法》的通知

各单位：

《北京林业大学信访工作办法》已经校党委常委会会议审议通过，现印发你们，请遵照执行。

北京林业大学

2023年12月26日

北京林业大学信访工作办法

第一章 总则

第一条 为深入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，坚持和加强党对信访工作的全面领导，做好新时代信访工作，构建“大信访”工作格局，全面提升我校信访工作的规范化、法治化水平，根据《信访工作条例》《教育信访工作办法》《北京市信访条例》和有关法律法规，结合我校信访及“接诉即办”工作实际，制定本办法。

第二条 本办法所称信访，是指我校师生员工、离退休人员或其他个人和组织，采用书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，向学校反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，依照国家法律法规及学校有关制度规定由学校相关部门处理的活动。

采用前款规定的形式进行信访活动的我校师生员工、离退休人员或其他个人和组织，称信访人；信访人采用前款规定形式向学校反映的情况，提出的建议、意见或者投诉请求，称信访事项。

第三条 信访工作遵循下列原则：

（一）坚持党的全面领导。把党的领导贯彻到信访工作各方面和全过程，确保正确政治方向。

（二）坚持以师生为中心。践行党的群众路线和“一线规则”，坚持依法、及时、就地解决问题与疏导教育、帮扶救助相结合。

（三）坚持落实信访工作责任。党政同责、一岗双责，谁主管、谁负责，按照职能分工压实各方责任，健全问责追责机制。

（四）坚持依法依规解决问题。依法维护群众权益、规范信访秩序，诉讼、仲裁、行政复议等与信访分离，分类处理。

（五）坚持源头治理化解矛盾。着力源头预防和前端化解，主动出击、综合施策，努力将矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态，一体推进问题解决与系统治理。

第四条 学校和校内各单位应当坚持科学、民主决策，依法依规履行职责。建立健全矛盾纠纷预防排查机制，结合“接诉即办”工作实际，抓重点工作、抓关键环节，定期梳理、防范化解涉访风险隐患。

第二章 工作机制

第五条 学校建立协调有序、运转顺畅、高效为民的信访工作领导机制，形成统一领导、分工协作、各负其责、齐抓共管的信访工作格局。

第六条 学校党委书记和校长是学校信访工作第一责任人，对信访工作负总责；其他校领导根据工作分工，对分管领域内的信访工作负领导责任。

第七条 学校信访办公室（设在党政办公室）代表学校受理信访事项，组织、协调全校信访工作。

信访办公室工作人员与总值班室在岗值班人员共同履行下列职责：

（一）接待信访人，登记、受理信访事项，向全校各单位转送、交办信访事项；

（二）接受信访咨询，向信访人宣传有关法律法规、教育政策和学校规章制度；

（三）处理上级部门和校外各类机构转送、交办的信访事项；

（四）指导、督促、检查信访事项办理情况；

（五）协调处理重大、疑难、复杂信访事项；

（六）对信访事项进行分类梳理和风险研判，及时向信访工作领导小组报送相关情况和工作建议；

（七）开展信访工作调查研究，总结交流工作经验，按要求报送信访工作情况和统计分析报告；

（八）完成领导交办的其他信访工作事项。

第八条 校内各单位主要负责人是本单位信访工作责任人，应及时、妥善处理好本单位信访事项。各单位应明确一名负责人分管信访工作，并确定一名干部负责处理信访事项。建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼机制。

第九条 学校为信访办公室提供处理信访事项所需的经费、接待场所和办公设施，对信访工作人员进行必要的业务培训和心理疏导，支持信访工作人员依法依规履行职责。

第三章 信访提出与受理

第十条 信访人可根据机构职能向校内各单位反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，由受理单位按照有关政策、规章和

工作程序处理。

第十一条 信访人向学校或校领导反映信访事项，一般应根据学校公布的联系方式，采用书信、传真、电子邮件等书面形式发送，由信访办公室统一处理。

第十二条 信访人提出信访事项时，应表明信访人的姓名（名称）、联系方式、住址等身份信息。提出投诉请求的，还应当说明相关事实、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。

第十三条 信访人根据实际需要，采用走访形式提出信访事项的，应当持本人有效身份证件，按规定的接待时间到指定接待场所提出。多人采用走访形式提出共同信访事项的，应当推选代表来访，代表人数不超过 5 人。代表应当如实向其所代表的信访人转达信访事项的处理或者答复意见。

第十四条 信访人提出信访事项，应当客观真实，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。

第十五条 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、学校的利益和其他公民的合法权利，自觉维护学校教学、工作秩序和社会公共秩序。

第十六条 以下情形事项不予受理：

（一）不属于学校职责范围的；

（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）同一信访事项已经受理或者正在办理，在办理时限内再次提出的；

（四）无正当理由超过规定期限未申请复查（复核）的；

（五）已经上级部门复查复核机构审核认定办结的；

（六）其他根据有关规定不予（再）受理的情形。

第十七条 各单位收到信访事项后，能够当即答复是否受理的，应当即答复；不能当即答复的，应当自收到信访事项之日起15日内告知信访人受理情况，信访人联系信息不清的除外；不属于本单位职权范围的，应当自收到信访事项之日起5个工作日内提出异议，并详细说明理由，经信访办公室核实并报请信访工作领导小组同意后，交还相关材料。

第十八条 信访人就同一信访事项向两个或两个以上校内单位提出的，由收到单位在10日内协商确定；协商不成的，由学校信访办公室报请信访工作领导小组研究决定，在5日内指定受理单位。

第四章 信访事项办理

第十九条 各单位办理信访事项，应当恪尽职守、秉公办事，查明事实、分清责任，宣传法治、教育疏导，及时妥善处理，维护好师生群众合法权益，不得推诿、敷衍、拖延。

第二十条 信访办公室登记、受理信访事项后，填写《北京林业大学信访登记表》（附件1）（以下简称《登记表》），经过初步研判，一般应按照以下程序办理：

（一）签批。信访办公室将《登记表》及相关材料呈报校领导批示。

（二）转送。根据校领导批示，将《登记表》及相关材料转送相关单位要求限期办理，涉及多个单位时应明确主责办理单位。

（三）承办。办理单位依照校领导批示和相关政策、规定妥善办理信访事项，并联系实名信访人进行解释说明。

（四）反馈。信访事项办理完毕后，办理单位应向信访办公室提交书面办结报告。

（五）回访。信访办公室收到办结报告后，联系信访人核实办结情况。

第二十一条 对满足下列情形之一的信访事项，信访办公室可以采用简易办理程序，按照工作职责直接转送或通过“即时办”等平台转送相关单位办理：

（一）事实清楚、责任明确、争议不大、易于解决的；

（二）提出咨询或意见建议、表达感谢，可以即时反馈的；

（三）涉及师生员工日常工作生活、时效性强，应当即时处理且易于处理的；

（四）上级部门或学校已有明确承诺或结论的；

（五）其他适用简易办理程序的情形。

采用简易办理程序办结的信访事项，办理单位可通过口头、网络、电话、短信、“即时办”等平台办结等快捷方式将办理结果通报信访办公室。

第二十二条 对于重大、疑难、复杂信访事项，信访办公室可根据实际需要，经报信访工作领导小组同意，由校领导牵头组建工作专班，明确主责单位，负责该事项的调查、处理、反馈。

工作专班由诉求事项涉及部门、来访人员所属单位、相关支持保障部门组成，主责单位原则上为诉求事项涉及部门。

第二十三条 接到转办的信访事项后，受理单位应当在 7 个工作日内联系实名信访人，详细了解诉求，告知办理进度。

信访事项应当自受理之日起 60 日内办结；情况复杂的，经主管校领导批准可以适当延长办理期限，但延长期限一般不得超过 30 日，并由办理单位告知信访人延期理由。信访事项涉及工作有明确截止时间或时效限制的，原则上应按照截止时间或时效限制办理。

第二十四条 对信访人提出的检举、揭发事项，应当按照纪检监察工作相关规定和干部管理权限、程序处理。不得将信访人的检举、揭发材料以及有关情况透露或者转给被检举、揭发的人员或者单位。

第二十五条 对信访办理过程中发现有实际困难的师生群众，办理单位应协助联系学生工作部门和群团组织，按相关规定给予帮扶、疏导。

第二十六条 信访办公室发现有下列情形之一的，应及时对相关单位进行督办，并提出改进建议：

（一）应当受理而未受理信访事项的；

- (二) 无正当理由未按规定期限、程序办结信访事项的;
- (三) 办理信访事项推诿、敷衍、拖延或弄虚作假的;
- (四) 不执行信访处理意见的;
- (五) 未按规定反馈信访事项办理结果的;
- (六) 其他需要督办的情形。

收到改进建议的单位应当在 30 日内书面反馈情况; 未采纳改进建议的, 应当说明理由。

第五章 复查与复核

第二十七条 信访人对信访事项处理意见不服的, 如有新的事实依据或证据线索, 可自收到答复之日起 30 日内向受理单位申请复查。

办理单位应当自收到复查申请之日起 30 日内提出复查意见并答复信访人。

第二十八条 信访人对复查意见不服的, 可自收到复查答复之日起 30 日内向信访办公室申请复核。

信访办公室应当自收到复核申请之日起 30 日内提出复核意见, 经主管校领导审核后, 答复信访人。

第二十九条 信访事项原处理意见认定事实清楚、证据确凿、适用依据正确、程序合法、结论适当的, 应当予以维持。

原处理意见有下列情形之一的, 办理单位应予撤销或者变更:

- (一) 主要事实不清、证据不足的;
- (二) 适用依据错误的;

- (三)违反法定程序或以信访程序代替其他行政法定程序的;
- (四)超越或者滥用职权的;
- (五)结论明显不当的。

原意见被撤销的,作出处理意见的单位应当在指定期限内重新作出处理意见。

第三十条 信访人对信访事项处理意见不服,但无正当理由超过规定期限未提出复查(复核)申请的,或者信访人对复核意见不服,仍以同一事实和理由提出投诉请求的,办理单位及信访办公室不再受理,并告知信访人。

信访人就同一信访事项提出新的事实依据的,信访办公室应当受理。

第六章 监督追责

第三十一条 建立信访工作分析研判和报告机制,信访办公室定期对全校各单位、各渠道信访工作情况进行汇总、分析,形成工作报告,提出完善制度或者改进工作的建议,报送校党委。

第三十二条 建立健全信访工作责任制,将各单位信访工作检查、督办和落实情况作为分析研判各单位领导班子和领导干部践行群众路线的重要参考,纳入校内巡察指标体系。

第三十三条 信访事项办理单位应当采取下列措施,开展源头治理,尽可能避免信访再次发生:

- (一)深入分析信访发生原因,举一反三、主动改进各类工作薄弱环节;

(二) 预判季节性、周期性矛盾问题，制定工作预案，做好应对准备；

(三) 积极对接师生和社会需求，加强服务指导和监督管理。

第三十四条 学校对信访工作中发现的失职、渎职行为，依法依规追究有关人员的责任。有下列行为之一，导致信访发生或造成严重后果的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法依规给予处理或处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

(一) 应当作为而不作为，侵害信访人合法权益的；

(二) 超越或者滥用职权，侵害信访人合法权益的；

(三) 违反法律、法规、规章制度或者工作程序，侵害信访人合法权益的；

(四) 拒不执行上级和学校信访事项处理决定的；

(五) 未及时采纳信访人提出的合理意见、建议，对学校 and 师生利益造成损害的。

第三十五条 在受理办理信访事项过程中，有下列行为之一的，由学校责令改正；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依规给予处理或处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

(一) 对收到的信访事项不按规定登记的；

(二) 对符合受理条件的信访事项不予受理的；

(三) 推诿、敷衍、拖延信访事项办理或者未在法定期限内办结信访事项的；

（四）对事实清楚，符合法律、法规、规章或者其他有关规定的投诉请求未予支持的；

（五）将信访人的检举、揭发材料或者有关情况透露、转给被检举、揭发的人员或者单位的；

（六）对可能造成不良影响的重大、紧急信访事项和信访信息，隐瞒、谎报、缓报，或者授意他人隐瞒、谎报、缓报的；

（七）作风粗暴，激化矛盾，或者打击报复信访人的。

第三十六条 信访人在信访过程中实施下列行为之一，经劝阻、批评和教育无效的，应视情节轻重报学校保卫部门或公安机关依法处置：

（一）在办公场所滞留、滋事，或者将生活不能自理的人弃留在办公场所的；

（二）携带危险物品、管制器具，或者以自伤、自残、自杀、传播传染病相要挟，或者扬言实施杀人、放火、爆炸、投放危险物质的；

（三）在办公场所周围、公共场所非法聚集、打横幅、举标语、喊口号、穿状衣，围堵、冲击办公场所，拦截公务车辆，或堵塞、阻断交通、扰乱教育教学公共秩序的；

（四）侮辱、殴打、威胁工作人员，或者非法限制他人人身自由的；

（五）捏造歪曲事实、诬告陷害他人，或者煽动、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的；

(六) 其他扰乱信访秩序或教育教学公共秩序的行为。

第七章 附则

第三十七条 本办法适用于全校信访工作。未经信访办公室的信访事项,受理单位参照本办法执行。各单位可根据实际需要,依据本办法制定本单位信访工作制度、规程,报信访办公室审核备案后施行。

第三十八条 各单位应建立信访工作档案,对信访事项及处理结果立卷归档,妥善保存。

第三十九条 本办法由信访办公室负责解释。

第四十条 本办法经校党委常委会审议通过,自印发之日起实施。原《北京林业大学信访工作办法》(北林校发〔2021〕60号)即行废止。

附件: 1.北京林业大学信访登记表

2.北京林业大学信访工作流程图

附件 1

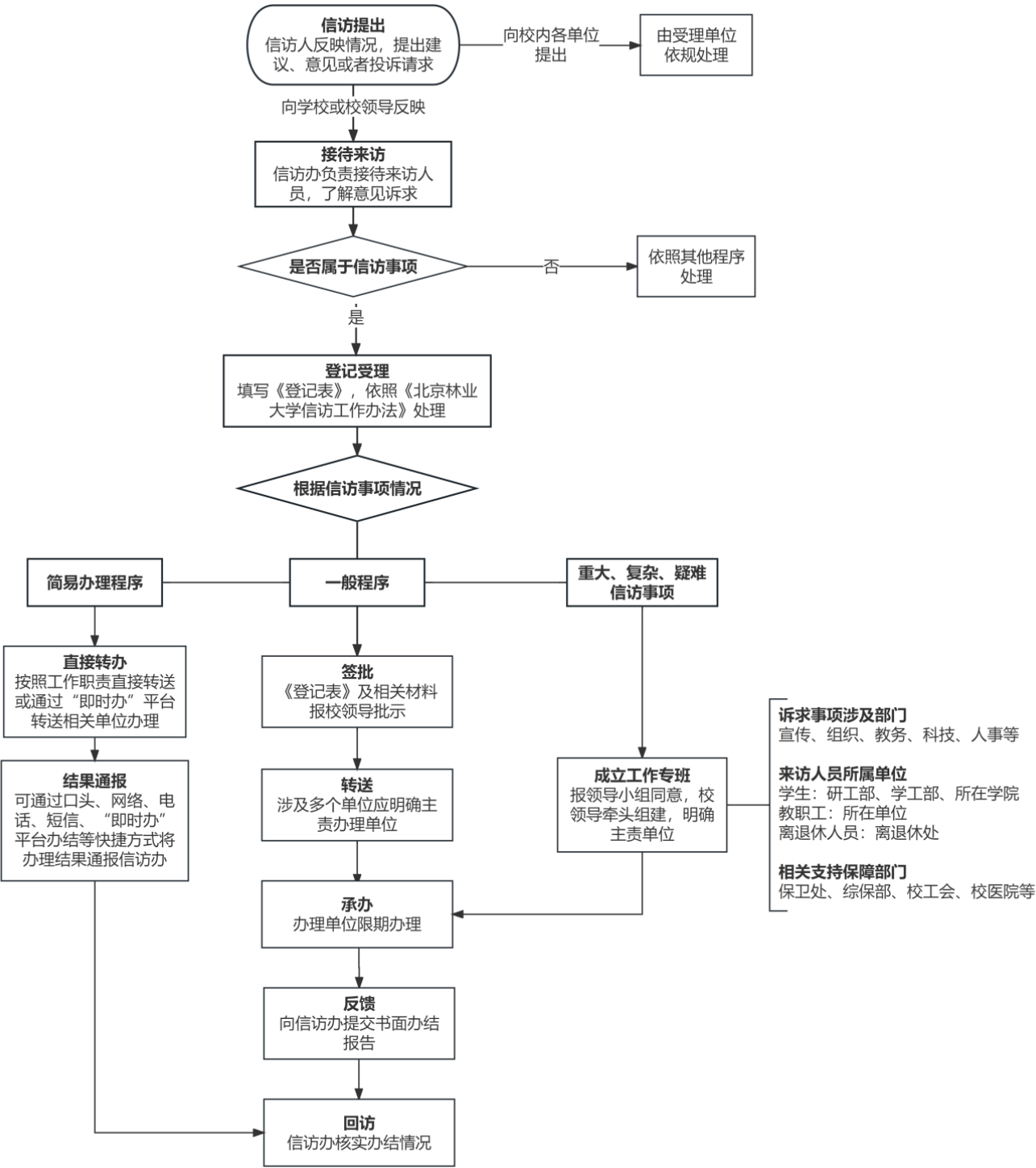
北京林业大学信访登记表

编号：

时 间		来源	☐ 走访 ☐ 电话 ☐ 书信 ☐ 电子信箱 ☐ 传真 ☐ 转办
信访人		(☐ 内划 ✓)	
身 份		联系方式	
接访人		接访地点	
主 题			
主要内容			
拟办意见			
领导批示			
承办单位		承接人签字： _____年____月____日	
反馈要求	请于 _____ 年 _____ 月 _____ 日前联系信访人，并于 _____ 年 _____ 月 _____ 日前反馈办理情况。		

附件 2

北京林业大学信访工作流程图



北京林业大学党政办公室 主动公开 2023 年 12 月 26 日印发
