

# 数理学院信访来访工作实施办法

## 一、总 则

**第一条** 为了及时听取广大师生员工对学院各项工作的意见和建议,进一步密切党和师生的关系,保证学院师生员工的合法权益,维护学院的稳定,促进学院的改革与发展,结合学院实际情况,制定本条例。

**第二条** 本条例所称信访来访,是指数理学院师生员工以及与本学院各部门或师生员工有关联的当事人或组织采取书信、电话、传真、电子邮件、走访等形式,向学院反映情况,提出意见、建议和要求,并由学院或学院党委按照规定进行处理的活动。信访来访是宪法赋予人民的民主权利,也是师生员工参与学院民主管理、监督的一种方式。

**第三条** 处理师生员工来信来访要坚持群众路线和实事求是的原则,深入调查研究,以事实为依据,以党和国家的方针、政策、法律和学校规章制度为准绳,做到件件有着落,事事有结果,及时、就地依法依规解决问题与思想疏导教育相结合。能够解决的问题马上解决,解决不了的问题,应耐心细致做好解释。

**第四条** 学院应认真处理来信,热情接待来访。对上级领导机关批转的重要来信和突发性群众集体来访,学院行政或党委的主要负责人要亲自处理。

## 二、信访人的权利与义务

**第五条** 信访人享有下列权利:

- (一) 对学院行政管理人员或教师的工作提出批评和建议;
- (二) 对学院行政管理人员或教师的违法失职行为提出申诉、控告和检举;
- (三) 师生员工在自身的合法权益受到侵害时提出控告和申诉;
- (四) 对本人通过正常途径反映的问题,要求有关部门予以解决或做出答复。

**第六条** 信访人应履行的义务:

- (一) 遵守宪法、法律、法规及学校、学院的各项规章制度;
- (二) 如实反映情况,不得捏造或者歪曲事实,不得进行诬告、诽谤、陷害;
- (三) 遵守接待场所秩序,不得影响和干扰接待部门正常的工作秩序,尊重社会公德,爱护公共财产;
- (四) 遵守和服从符合法律、法规、规章、政策的处理决定。

**第七条** 反映师生员工群体意愿的,可通过书信形式,确需当面反映的,应当推选代表,为便于沟通和交换意见,代表人数不得超过3人。

### 三、 机构与工作职责

#### 第八条 数理学院信访工作的主要职责：

（一）向信访人宣传党和国家的方针政策及学校、学院的有关规章制度，坚持及时解决和思想疏导的原则，及时、公正地解决师生员工反映的问题，做到为师生员工办实事，维护师生员工的合法权益。

（二）认真做好学院的信访工作，对发现的突发性群众集体上访的苗头，要及时制止并加强疏导，妥善处理，主动化解矛盾，防止事态扩大，努力把问题解决在基层，减少群众越级上访的发生。

（三）负责处理职权范围内的信访问题和办理上级信访部门交办的信访案件。

### 四、 信访工作的范围、处理程序及归档工作

#### 第九条 信访工作范围

##### （一）处理群众来信

1、对反映一般性问题的来信，由承办人了解情况后，及时处理，涉及其他部门的应及时转相关职能部门。

2、对涉及干部违纪问题的信件，及时转交学校纪检监察部门调查处理。

3、对上级领导机关的交办件、急件应及时送交学院党政主要领导亲自阅批处理。

4、一般情况下对匿名信不作处理。如果信中反映的情况重要且提供的线索清楚，应按规定进行登记并处理。

##### （二）接待群众来访

1、接待人员对来访者要做到态度和蔼，文明接待，认真听取并记录来访人意见，归纳群众意见和要求要准确，同时受理来访人递交的有关书面文字材料。

2、接待人员对来访者提出的问题，凡已有明确政策规定的应认真负责地给予解答。对不符合政策的要求或因条件所限目前暂时不能解决的问题，要向来访者耐心细致说明情况，积极做好疏导工作。

3、遇5人以上人数较多的群众集体来访，有可能造成较大影响的突发性紧急来访，应立即报告学校负责信访工作的领导，紧急处理，防止不良影响的发生、扩大，做好控制稳定工作。

4、遇无理纠缠和严重干扰影响学院正常工作与教学秩序的，其行为和做法已超出正常来访范围的，除对有关当事人进行批评教育外，必要时应及时与校保

卫处联系以避免事态扩大和恶化。

8、对电话来访，要认真听取当事人所反映的问题，做好电话记录，并请对方说明联系办法，做好回复工作。

**第十条** 各种形式的信访事项及处理结果应分类保存，一般应保存二至五年，重要的信访件要立卷归档，为处理问题、复查案件提供必要的凭证和资料。

## 五、附 则

**第十一条** 本条例由上海师范大学数理学院党政联席会议负责解释

**第十二条** 自修订公布之日起施行。

上海师范大学数理学院  
2021年1月修订