

中共湖北经济学院委员会文件

鄂经院党发〔2025〕30号

关于印发《湖北经济学院 信访工作办法》的通知

各二级单位党组织、校内各单位：

《湖北经济学院信访工作办法》已经学校审定，现予印发实施，请遵照执行。

中共湖北经济学院委员会

2025年10月13日



湖北经济学院信访工作办法

第一章 总 则

第一条 为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，保持同师生群众的密切联系，妥善处理师生群众的来信来访，提升学校信访工作的规范化、法治化、制度化水平，根据《信访工作条例》《湖北省实施〈信访工作条例〉办法》《湖北省信访工作责任制实施细则》等有关规定，结合学校实际，制定本办法。

第二条 本办法所称信访，是指信访人采用信息网络、书信、电话、传真、走访等形式，向学校及各单位（部门）反映情况，提出建议、意见或投诉请求，按规定和职权范围需要由学校处理的活动。

第三条 信访工作应当遵循下列原则：

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

（二）坚持以人民为中心。践行党的群众路线，倾听群众呼声，关心群众疾苦，千方百计为群众排忧解难；

（三）坚持落实信访工作责任。党政同责、“一岗双责”，属地（事）管理、分级负责，谁主管、谁负责；

（四）坚持依法按政策解决问题。将信访纳入法治化轨道，

依法维护师生权益、规范信访秩序；

（五）坚持源头治理化解矛盾。多措并举、综合施策，将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 信访工作体制机制

第四条 学校党委落实信访工作责任制，学校党政主要负责人是学校信访工作责任人，对学校信访工作负总责，其他校领导对分管工作领域的信访事项负责。学校各级领导干部应当根据工作职责和需要阅办群众来信来电和网上信访、定期接待群众来访、定期下访，包案化解群众反映强烈的突出问题。

第五条 学校设立信访工作办公室，负责归口管理、统筹协调全校信访工作，履行下列职责：

（一）贯彻执行党中央、国务院、教育部和省委省政府信访工作方针政策和决策部署，统筹做好信访工作政策法规的宣传工作，建立健全学校信访工作制度；

（二）受理、转送、交办信访事项；

（三）协调校内有关单位解决重要信访问题；

（四）督促检查重要信访事项的处理和落实；

（五）综合反映信访信息，分析研判信访形势，为学校提供决策参考，定期通报信访工作情况，内容包括信访事

项的基础数据统计、信访事项涉及领域以及被投诉较多单位、信访事项转送、交办和督办情况；

（六）指导校内有关单位的信访工作；

（七）提出改进工作、完善政策和追究责任的建议；

（八）做好信访材料归档工作，根据要求向上级部门报送有关材料。

第六条 校内各单位做好各自职责范围内的信访工作，按照规定及时受理办理信访事项，预防和化解政策性、群体性信访突出问题和疑难复杂信访问题。各单位党政主要负责人为本单位信访工作第一责任人。各单位履行下列职责：

（一）组织本单位人员认真学习信访工作有关法律法规、规章制度，教育所属人员依法行使民主权利，按有关政策规定信访；

（二）负责受理本单位业务范围内的群众信访事项和学校交办的信访事项；

（三）加强风险研判和源头治理，做好矛盾纠纷排查化解工作；

（四）对事关重大、情况紧急的信访事项，确保及时报送，并及时采取有效措施防止事态扩大；

（五）做好本单位信访材料归档工作。

第七条 畅通各类接访渠道。学校通过湖北省智慧信

访信息系统、江夏区市民服务热线、书记/校长信箱等网络信访渠道和线下接访室多渠道接访。校内各单位应当向社会公布咨询投诉电话、邮箱等信访渠道。

第八条 建立联合接访机制。信访工作办公室根据需要组织联合接访活动，并根据预约信访事项实际，动态协调有关责任单位到场。对信访人的临时走访，信访工作办公室可根据实际协调有关责任单位联合接访。

第九条 建立信访信息分析研判机制。信访工作办公室、校内各单位综合分析来信来访中带有倾向性、苗头性、政策性的问题，对重大信访事项做好分析研判，对信访信息中反映出的扬言类投诉等易引发负面炒作的情况，及时向有关部门发送预警。对可能影响校园安全稳定的集体上访、群体性聚集及信访突发事件，及时联动有关部门提前介入、妥善处置，尽最大努力把问题解决在萌芽状态。

第十条 建立重大信访事项联席工作机制。面对重大、复杂、疑难信访事项，可召开联席会议研究处理意见。由分管信访事项涉及业务的校领导担任会议召集人，负责相关责任单位信访事项的办理和落实。牵头责任单位及时向信访工作办公室反馈情况。

第三章 信访事项的提出和受理

第十一条 信访人可采用信息网络、书信、电话、传真、

走访等多种形式提出信访事项，应遵守以下规定：

（一）信访人提出信访事项应载明其姓名（名称）、住址和请求、事实、理由，应对其所提供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；

（二）信访中应当遵守法律法规，不得损害国家、社会、集体利益和其他公民的合法权利，自觉维护社会公共秩序和信访秩序；

（三）信访人采用走访形式提出信访事项，应当到学校或各单位设立或指定的接待场所提出。多人反映共同意见、建议和要求的，应推选代表，代表人数不得超过5人。

第十二条 信访工作办公室对信访事项应予以登记，对属于学校职责范围的信访事项应及时受理，填写信访件处理单，转送、交办有关单位办理。

第十三条 有以下情形之一的不予（再）受理，但应出具《不予（再）受理告知书》并向信访人说明情况：

（一）不在学校职责范围内的；

（二）已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政程序等法定途径解决的；

（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）同一信访事项已有明确处理意见，可以申请复查（复

核)但未申请的;

(五)无正当理由超过规定期限未申请复查(复核)的;

(六)已经上级主管部门信访机构复查复核审核认定办结的。

第十四条 涉及两个或者两个以上单位的信访事项,由所涉及的单位协商受理,协商不一致的,由信访工作办公室协调并明确责任单位和协同单位。应当受理信访事项的单位分立、合并、撤销的,由继续履行其职权的单位受理。

第四章 信访事项的办理

第十五条 校内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问题到位、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信访人合法合理诉求,维护正常信访秩序。

第十六条 学校有关单位及其工作人员办理信访事项,应当秉公办事,查明事实、分清责任,加强教育疏导,及时妥善处理,不得推诿、敷衍、拖延。有关单位工作人员与信访事项或者信访人有直接利害关系的,应当回避。

第十七条 坚持依法分类处理信访事项:

(一) 申诉求决类事项

1. 按照诉讼与信访分离制度要求,将涉及民事、行政、

刑事等诉讼权利救济的信访事项从普通信访事项中分离出来，由有关政法部门依法处理。

2. 党员申诉、申请复审等信访事项，按照中国共产党章程、中国共产党问责条例等办理。

3. 无法适用诉讼、仲裁、行政程序等法定途径处理的，导入信访事项处理、复查、复核三级办理程序。

(1) 应当听取信访人陈述事实和理由，登记形成《湖北经济学院信访件处理单》并由责任单位调查核实。单位收悉《湖北经济学院信访件处理单》后，应深入研判，拟出处理意见及依据，由单位直接答复的，须将书面回复意见抄送信访工作办公室；需要学校回复的，填写并反馈《湖北经济学院信访件处理单》，经法律事务部、信访工作办公室审核后予以回复。

信访事项一般自受理之日起60日内办结；情况特别复杂的，经学校批准或请示上级部门，可以适当延长办理期限，但延长期不得超过30日，并告知信访人延期理由。

(2) 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日内请求学校或上级机关、单位复查。学校自收到复查请求之日起30日内提出复查意见，并予以书面答复。

(3) 信访人对复查意见不服的，可以自收到书面答复之日起30日内向上级机关、单位请求复核。

(4) 信访人对复核意见不服，仍然以同一事实和理由提出投诉请求的，学校不再受理。

(二) 意见建议类事项

学校应当认真研究论证，对科学合理、具有现实可行性的，应当采纳或部分采纳，并予以回复。

(三) 检举控告类事项

应由纪委监察专员办公室或者其他有权处理的部门依规依纪依法接收、受理、办理和反馈，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。

第十八条 对初次信访事项有下列情形之一的，适用简易程序，应于3个工作日内决定是否受理，自决定受理之日起10个工作日内作出处理意见。可当场答复的，应当场出具处理意见。

(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) 涉及信访人日常生活、时效性强，应当即时处理的；

(四) 有关机关、单位已有明确承诺或结论的；

(五) 其他可以简易办理的。

第十九条 学校设复查委员会，由分管信访事项涉及业务的校领导、信访工作办公室、法律事务部和相关部门负责人组成，信访工作办公室负责组织复查委员会的具体工作。

第二十条 积极引导通过调解、和解方式化解矛盾纠纷，拓宽社会力量参与信访工作的制度化渠道，发挥群团组织、社会组织和“两代表一委员”、社会工作者等作用，推动矛盾纠纷及时有效化解。

第五章 监督和追责

第二十一条 对各单位承办的信访事项，信访工作办公室发现存在违反信访工作规定受理、办理信访事项，办理信访事项推诿、敷衍、拖延、弄虚作假或者拒不执行信访处理意见等情形的，应当及时督办，并提出改进工作的建议。

收到改进建议的单位应当在5个工作日内书面反馈情况；未采纳改进建议的，应当说明理由。

第二十二条 有关单位及其领导干部、工作人员存在《信访工作条例》中列举的不当行为导致信访事项发生，或在受理信访事项过程中存在不当行为的，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规依纪依法严肃处理。

第二十三条 学校将信访工作纳入考核，考核结果作为表彰奖惩的重要依据之一。

第六章 附 则

第二十四条 本办法由学校办公室负责解释。

第二十五条 本办法自印发之日起施行。

附件

湖北经济学院信访件处理单

编号：

来信人		联系方式	
收信渠道		内容分类	
公开意愿		来信时间	
信件内容			
信访工作办公室拟办意见			
承办部门回复意见			
法律事务部意见			
信访工作办公室审核意见			
校领导意见			

湖北经济学院学校办公室

2025年10月13日印发
