

# 上海交通大学医学院信访工作条例

(2017年10月修订)

## 第一章 总 则

第一条 为妥善处理人民群众来信来访，保障师生员工和其他信访人的合法权益，规范信访工作，维护信访秩序和学院稳定，根据中华人民共和国国务院《信访条例》、教育部《教育信访工作规定》、《上海市信访条例》等法律法规，结合本院工作实际，制定本条例。

第二条 本条例所称信访，是指本院师生员工、其他信访人或组织采用书信、电子邮件、电话、传真、走访等形式，向院领导、院长信箱、信访办公室等反映情况、提出意见、建议或投诉请求，按照规定和职权范围需要由学院或学院有关部门处理的事项。

第三条 学院信访工作以为广大师生群众服务为宗旨，坚持为学院的发展和稳定服务。

第四条 医学院与各部（处、室）、学院（系、所）、中心、直属单位等单位建立二级信访工作网络，按照教委/交大-院办（医管处）-附属医院院办-相关部门、教卫党委-党办-附属医院党办-相关部门、纪委/监察-纪委-附属医院院办-相关部门、卫计委-医管处-附属医院-相关部门各条线“纵横联合”的方式联动开展工作，实行专人负责。各部（处、室）、学院（系、所）、中心、直属单位部门长、负责人、附属医

院党政主要领导为本单位信访工作的主要责任人，对信访工作总负责，具体部署信访工作。各部门统一领导、相互协调、统筹兼顾、标本兼治。

第五条 学院信访工作实行分级负责，遵循谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决问题和疏导教育相结合的原则，从源头上预防矛盾和纠纷。

## 第二章 信访人

第六条 采用第二条之规定的形式，对学院各项工作反映情况，提出意见、建议或投诉请求的人员或组织统称信访人。

第七条 信访人在信访活动中，应当履行下列义务：

（一）遵纪守法，不得损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权益；

（二）如实反映情况，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人；不得煽动、串联、胁迫、诱使幕后操纵他人信访；反映问题完毕后，应按要求尽快离开接待场所；

（三）提出信访事项，必须载明信访人姓名、联系方式、诉求的事实、要求和理由；采用走访形式提出意见、建议和投诉请求的，应到学院指定的接待场所提出。

（四）遵守信访秩序，不得扰乱学院工作秩序，不得围堵、冲击办公场所和拦截公务车辆，不得损害接待场所的公私财务，不得纠缠、侮辱、殴打、威胁或非法限制他人人身

自由；不得占据接待场所和携带危险品、爆炸品、限制器械进入接待场所；不得将生活不能自理的人员弃留在接待场所。

（五）法律、法规规定的其他义务。

第八条 多人反映共同意愿和要求的，一般应当采取书信等方式提出。需要采取走访形式的，应当推选代表，代表人数不得超过5人。

第九条 信访人向学院提出其信访事项应依法依规。来访人员的食宿、往返路费等费用自理。

### 第三章 信访工作机构

第十条 学院与各部（处、室）、学院（系、所）、中心、直属单位等单位建立二级信访工作网络，专人负责。

第十一条 学院信访工作机构职责：

（一）贯彻执行各级信访工作方针政策，向信访人宣传有关法律、法规和政策等；

（二）协调全院信访工作，登记、受理按规定和职权需由学院处理的信访事项，协调处理涉及多部门的信访事项；

（三）做好院领导接待日的接待记录，并向参与接待的院领导报告信访动态和处理结果；

（四）接受各级安全维稳部门的工作指导，报告涉及学院安全稳定的信访动态及信访排查信息；

（五）承办上级部门交办的信访事项及相关情况、材料的上报；

(六)向各单位交办工作职责范围内的信访事项，跟踪、督办、审核已受理的各类信访事项；

(七)针对集中反映的信访问题，提出改进工作、完善政策的建议；

(八)做好信访矛盾排查和调处工作，及时掌握学院信访动态；针对可能发生的突发事件提前做好矛盾化解工作和工作预案；

(九)逐步建立和完善全院信访工作的评价体系；

(十)负责上报各类信访统计数据、材料等；

(十一)着力打造“阳光信访”、“责任信访”、“法治信访”，完善学院网上信访工作体系；

(十二)负责与信访工作相关的其它工作。

## 第十二条 各相关单位的信访工作职责

(一)贯彻信访工作制度和规范，建立健全本单位信访工作责任制，各相关单位部处负责人、党政主要领导为本单位信访工作的主要责任人，对本单位信访工作负总责，推动重要信访事项的协调和解决；

(二)公开并畅通向本单位反映情况、提出意见、建议或投诉请求的信息渠道；

(三)及时处理属本单位职权范围内、通过本单位信息渠道收到的意见、建议或投诉请求等，做好告知和答复，妥善解决问题、就地化解矛盾，减少学院初次信访事项；

(四)及时受理院领导、院办交办的信访事项，答复信访人；由牵头部门提交涉及跨多部门信访事项之统一答复的

回复意见；完成上级单位转办信访事项的调查、汇报等基础材料；

（五）做好本单位信访材料的整理和归档；研究分析本单位信访、被投诉等情况，总结管理工作存在的不足，在政策制定和落实中，避免矛盾和问题的产生；

（六）对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，在职权范围内依法采取措施，果断处置，同时按所涉及的问题立即报告分管院领导，并向党办、院办通报；

（七）做好信访矛盾纠纷的定期排查、及时化解工作，并及时将排查结果上报院长办公室；

（八）信访人走访学院时，涉访各单位应根据院长办公室要求和通知及时派人赶到现场做好解释和疏导工作；

（九）负责与本单位信访工作相关的其它工作。

### 第十三条 信访工作人员职责

（一）学习、贯彻党的路线、方针、政策和国家法律、法规，刻苦钻研业务；

（二）实事求是，坚持原则，廉洁自律，秉公办事，尽职尽责；

（三）文明、热心接待，认真倾听，答复明确，处理及时；

（四）不得向被举报人或被举报单位透漏信访举报人信息、举报材料；

（五）不得丢失、隐匿和擅自销毁信访材料；

（六）遵守保密制度，不得透露信访工作秘密。

第十四条 信访绩效纳入考核体系，对工作人员不履行职责、玩忽职守、给学院工作造成损失的，视情节轻重，由主管部门给予批评教育或者行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 第四章 信访渠道与受理

### 第十五条 信访渠道和办理方式

（一）信访工作机构应当公布信访机构的通讯地址、电子信箱、投诉电话、信访接待时间与地点、查访处理进展情况或结果的方式等事项；

（二）按照“分级负责、归口办理，谁主管、谁负责”和“逐级上访、分级受理”的原则，办理信访事项；属本部门职责范围内的，直接受理；非本部门职责范围的，向有关单位转办或交办；

（三）对不按“逐级上访”规定越级上访的信访人，信访工作人员要耐心细致地做好宣传和思想疏导工作，并根据信访人反映问题的性质和内容，劝其按规定到有关单位反映问题，同时通知有关单位认真接待处理，防止矛盾激化；

（四）信访工作机构应当组织相关社会团体、法律援助机构或从业人员等共同参与。运用咨询、教育、联席会议、调解、听证等方法，依法、及时、合理处理信访人的诉求。

### 第十六条 群众来访接待处理

（一）热情接待来访人员，态度和蔼、以礼相待。

(二)认真记录来访人员的基本情况(包括姓名、单位、联系方式)和所反映的问题。

(三)来访人员所反映的事项能当面解决的要予以当面解决;不能当面解决的要耐心说明理由,并在OA系统登记后进行处理(处理程序参照第十七条)。

#### 第十七条 信访事项的受理程序

信访事项按照“阅信→登记→处理→回复”的步骤,在规定时间内办理。

(一)阅信。收到群众来信,要当日拆封,认真阅读,正确理解和掌握来信者意图、要求及反映的情况;

(二)登记。逐项登记信访的转办单位、转办编号,以及来信者的姓名、单位、联系方式和反映问题的主要内容、要求等内容,并上传相关材料附件,完成OA系统信访事项登记;

(三)处理。根据来信所反映问题的性质,按照院长办公室主任或分管副主任的拟办意见,及时、妥善处理或转办或交办;重要来信在党委办公室或院长办公室负责领导签批后转有关部门办理,或呈请院领导批示后再转有关部门办理。

(四)回复。群众来信处理完毕后必须予以答复(具体见第十二条第四项、第十八条)。信访人姓名(名称)、住址、联系电话不清的除外。

#### 第十八条 信访事项的办理期限

信访事项不能当场答复是否受理的,应当自收到信访事项之日起15日内书面告知信访人。

信访事项应当自受理之日起 60 日内办结。情况复杂的，经学院批准可以适当延长办理期限，但延长时间不得超过 30 日，并告知信访人延期理由。法律、法规另有规定的，从其规定。

上级部门转交学院处理的信访事项，应按照上级部门规定的时间和要求进行办理。

#### 第十九条 信访事项的复查复核

信访人对行政机关作出的信访事项处理意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内请求该行政机关的上一级行政机关复查。收到复查请求的行政机关应当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。信访人对复查意见不服的，可以自收到书面答复起 30 日内向复查机关的上一级行政机关请求复核。根据有关规定，收到复核请求的行政机关应当自收到复核请求之日起 30 日内提出复核意见。信访人对复查复核意见不服，仍以同一事实和理由提出投诉请求的，学院信访工作部门不再受理。

第二十条 对匿名信视情况区别对待。凡有具体线索、情节，具有可查性的，应当处理；无具体线索、情节的，可以登记存查，不予处理。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，不予受理。

#### 第二十一条 重要信访材料的归档

重要信访事项办结后要整理，并及时归档。

## 第五章 附则

第二十二条 本条例未尽事宜，参照国务院《信访条例》执行。

第二十三条 本条例自公布之日起实行，由院长办公室负责解释。