

应急管理大学文件

应大发〔2026〕63号

关于印发《应急管理大学信访工作 管理办法》的通知

校属各单位：

《应急管理大学信访工作管理办法》已经2026年4月10日校长办公会议审定通过，现予以印发，请遵照执行。

应急管理大学

2026年4月17日

应急管理大学信访工作管理办法

第一章 总 则

第一条 为了妥善处理各类来信来访，保护信访人合法权益，维护正常信访秩序，规范信访行为，依据中共中央、国务院《信访工作条例》、教育部《教育信访工作规定》（教办〔2020〕3号）等有关规定，结合学校工作实际，制定本办法。

第二条 本办法所称信访，是指本校师生员工、学生家长、其他公民或组织采用书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，向学校或上级单位反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，按照规定和职权范围应由学校处理的事项。

第三条 学校信访工作遵循下列原则：

（一）坚持党的全面领导，践行党的路线方针，真心实意为群众办事的指导原则；

（二）坚持“党政同责、一岗双责，分级负责、归口管理，谁主管、谁负责”的责任原则。

（三）坚持依法按政策与教育疏导相结合，多措并举、综合施策的化解原则。

（四）坚持上下结合、齐抓共管，认真践行“枫桥经验”的工作原则。

第四条 信访人在信访过程中应遵守法律法规，不得损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权益，自觉维护社会公共秩序和信访秩序。

第二章 信访工作机构、人员及职责

第五条 学校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第一责任人，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领导责任；校属各单位主要负责人是本单位信访工作第一责任人，负责及时协调处理信访事项。

第六条 学校成立信访工作领导小组，由学校党政主要负责人任组长，其他校领导任副组长，成员由校属各单位主要负责人组成。信访工作领导小组办公室（以下简称“信访办公室”）设在校长办公室。

信访工作领导小组负责研究学校信访工作，统筹协调处理学校重要信访问题，督促落实信访工作责任制落实等。

第七条 信访办公室工作职责：

（一）贯彻执行党和国家、上级主管部门信访工作方针政策和决策部署；

（二）承办上级机关、属地相关部门转送、交办的信访事项；

（三）受理、交办、转送信访人提出的信访事项，并指导、协调、督促、检查信访事项办理情况；

（四）分析研判学校信访情况，提出改进工作、完善政策和追究责任的建议，为学校党政提供决策参考；

(五) 负责报送信访工作情况和统计分析报告，做好档案管理工作。

第八条 校属各单位工作职责：

(一) 建立健全本单位信访工作机制，公开并畅通本单位信访渠道，落实信访工作的直接责任；

(二) 及时处理通过本单位信访渠道收到的意见、建议或投诉请求等，妥善解决问题，就地化解矛盾；

(三) 及时受理信访办公室批转的信访事项，认真组织调查、做好材料收集、过程记录、证据保存等工作，按时限向信访办公室作出书面反馈；

(四) 分析研判本单位信访情况，做好矛盾纠纷排查工作，发现问题，防患未然；

(五) 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，同时立即报告分管校领导，并向信访办公室通报。

第九条 信访工作人员职责：

(一) 认真学习业务知识，宣传贯彻执行党的路线、方针、政策和国家的法律、法规；

(二) 实事求是，坚持原则，廉洁自律，秉公办事，尽职尽责；

(三) 做好文明接待，做到接待热心，听取陈述耐心，答复问题明确，处理问题及时、认真；

(四) 不丢失、隐匿和擅自销毁信访材料；

(五) 遵守保密制度、回避制度。

第三章 信访渠道

第十条 信访办公室公开信访接待电话、校领导信箱、通讯地址，在工作日工作时间内接待来电、来信、电子邮件信访及投诉，负责解答信访事项处理进展和结果咨询。校属各单位应主动公开信箱、电话等信访方式。

第十一条 学校畅通信访信息平台渠道，形成及时响应、迅速处理、高效反馈的师生诉求管理闭环。

第十二条 实行校领导接待日制度。除节假日及特殊情况，每周安排一次学校领导接访，对可以直接回复的事宜进行解释说明，对需进一步了解的事宜进行批转，由信访办公室跟进，依规进行处理并反馈。

第四章 信访事项的提出

第十三条 信访人向学校、校属各单位提出投诉请求的（含采用口头形式提出的），应明确姓名（名称）、联系方式、住址和请求、事实、理由。

第十四条 多人采用走访形式提出共同信访事项的，应推选代表，代表人数不得超过5人。代表须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。

第十五条 信访人提出信访事项，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。对依法

应通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的投诉请求，信访人应依照法定程序向有关机关提出。

第五章 信访事项的办理

第十六条 信访事项的办理，应当坚持接待、登记、处理、转办、督办、回复等基本工作程序。

（一）接待。及时拆阅信访信件，妥善保管材料；礼貌接听电话并记录；文明接待走访人员，做好情绪疏导。

（二）登记。对信访事项统一登记编号，记录信访人基本信息、反映问题、时间及联系方式等。

（三）处理。对能直接答复的问题，应及时回复并记录存档；需转办的，报校领导批示后办理。

（四）转办。对各单位直接处理的信访事项，要及时将材料转到有关单位处理。各接转单位应按要求调查、处理，并将办理结果反馈至信访办公室。

（五）督办。对学校领导批转有关部门单位处理、接待的来信来访，信访工作办公室及时督查催办，同时向学校领导报告有关情况。

（六）回复。信访工作领导小组或校属各单位应及时将来信来访的处理结果回复信访人。一般性信访事项由承办单位向信访人直接回复。重大疑难的信访事项由信访工作领导小组与有关单位共同研究后向信访人回复。上级部门交办的信访事项，由承办单位提出办理的初步意见，信访工作领导小组统一回复。

第十七条 信访事项受理审查期限不得超出 15 日，对属于学校自主办学、管理职责范围内的应当予以受理，对下列事项不受理：

- （一）不属于学校职责范围的；
- （二）应通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的事宜；
- （三）需要向反映人求证而又无法与反映人取得联系的；
- （四）无实际内容的；
- （五）正在办理期限内，又重复反映的；
- （六）其他规定不适合受理的情形。

不予受理的应告知信访人理由及依据。

第十八条 信访事项应当自受理之日起 60 日内办结，法律、行政法规另有规定的，按其规定执行。上级部门转送、交办学校处理的信访事项，按照上级部门规定的时间和要求进行办理。

第十九条 信访人对校属各单位作出的答复意见不服的，可自收到答复之日起 30 日内向学校信访办公室提出申诉，信访办公室应自受理申诉之日起 30 日内作出处理意见书。信访人依然不服的，可向学校上一级行政机关提出复查复核申请。

第二十条 学校受理申诉申请后，应组织调查核实，听取信访人陈述和申辩，责任单位处置的事实和依据，向第三人、证人和相关方进行调查。

第二十一条 对重大、疑难、复杂的信访事项，信访工作领导小组可以举行听证会，通过质询、辩论、评议、合议等方式，

查明事实、分清责任。根据需要也可以邀请群团组织负责人、师生代表、离退休老干部、心理咨询师、法律顾问和社会第三方力量共同参与评议、合议，提出意见和处理建议。

第六章 附 则

第二十二条 本办法由校长办公室负责解释。

第二十三条 本办法自印发之日起施行。