

# 北京大学医学部信访工作规定（试行）

## 总 则

**第一条** 为了畅通医学部与师生员工的联系渠道，维护群众合法权益，规范信访秩序，根据国务院《信访条例》、中共中央办公厅、国务院办公厅《关于创新群众工作方法解决信访突出问题的意见》、教育部《教育信访工作规定》、《北京市信访条例》和《北京大学信访工作规定》，结合医学部实际，制定本规定。

**第二条** 本规定所称信访，是指本校教职员工、学生及其他组织、个人采用书信、电话、传真、视频、电子邮件、走访等方式，向学校各单位反映情况，提出建议、意见、投诉或处理请求，由有关单位依照规定在职权范围内处理的活动。

本规定所称信访人，是指采用上述方式，向学校各单位提出建议、意见、投诉或处理请求的本校教职员工、学生及其他组织和个人。

**第三条** 信访工作坚持归口管理、分级负责，谁主管、谁负责，依法、及时、实事求是、就地解决问题与疏导教育相结合的原则。

**第四条** 按涉法涉诉信访工作机制改革的总体要求，严格实行诉讼和信访分离，落实涉法涉诉信访依法终结制度。

依法保障合法信访，制止违法闹访，努力实现案结事了、息诉息访。

**第五条** 各单位要充分认识信访工作的重要性，认真处理来信，热情接待来访，耐心倾听意见、建议和要求，虚心接受监督。任何单位和个人不得打击报复信访人。

**第六条** 对重大、紧急的信访事项和信访信息，各单位须按照规定及时上报，并在职责范围内及时采取必要的处置措施。

## 第一章 信访机制的设置

**第七条** 建立统一领导、部门协调，统筹兼顾、标本兼治，各负其责、齐抓共管的格局，通过部务会议、排查调处机制、信访督查工作制度等方式，及时化解矛盾和纠纷。

**第八条** 各职能部门及二级单位信访工作职责：

（一）各单位应建立健全信访工作责任制。主要领导是本单位信访工作的第一责任人，对信访工作负总责，对重要信访事项要亲自推动解决。

（二）科学、民主决策，依法履行职责，从源头上预防导致信访事项的矛盾和纠纷。

（三）认真处理来信、接待来访，倾听师生员工的意见、建议和要求，接受群众的监督，努力为师生员工服务。

（四）畅通信访渠道，为信访人采用本规定的形式反映情况，提出建议、意见或者投诉请求提供便利条件。

**第九条** 各单位信访工作第一责任人应当阅批重要来信、接待重要来访、听取信访工作汇报，定期研究解决信访工作中的突出问题，检查指导信访工作。

## 第二章 信访事项的提出

**第十条** 信访人对医学部各职能部门、二级单位及其工作人员的职务行为反映情况，提出建议、意见，或者不服各职能部门、二级单位工作人员的职务行为，或者在自身的合法权益受到侵害时，可以向相关部门提出信访事项。

对依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的投诉请求，信访人应当依照有关法律、行政法规规定的程序向相关部门提出。

**第十一条** 信访人提出信访事项，应当依照相关规定，按照分级受理的原则，向本单位和相关职能部门逐级提出；信访事项已经受理或者正在办理的，信访人在规定期限内再提出同一信访事项的，不予受理。

**第十二条** 信访人提出信访事项，一般应当采用书信、电子邮件、传真等书面形式；信访人提出投诉请求时，应当写明信访人的姓名（名称）、住址、联络方式和请求、事实、理由。

对采用口头形式提出的投诉和请求，信访工作人员应当记录信访人的真实姓名（名称）、住址、联络方式和请求、事实、理由。

**第十三条** 信访人采用走访形式提出信访事项的，应当到相关部

门设立或者指定的接待场所提出。

多人采用走访形式提出共同的信访事项的，应当推选代表，代表人数不得超过 5 人。

走访人的食宿、往返路费等费用自理。

**第十四条** 信访人提出信访事项，应当客观、真实，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。

**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、集体的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。不得有下列行为：

（一）围堵学校领导、冲击学校办公场所、拦截公务车辆、影响学校教学办公秩序；

（二）携带危险品、爆炸品以及管制器械进入接待场所；

（三）损害接待场所公私财物，纠缠、侮辱、殴打、威胁接待人员，或者非法限制他人人身自由；

（四）在信访接待场所滞留、滋事，或者将生活不能自理的人弃留在信访接待场所；

（五）煽动、串连、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；

（六）扰乱公共秩序、妨害国家和公共安全的其他行为。

**第十六条** 信访人在信访过程中违反第十三条至第十五条规定的，由医学部保卫部门予以警告、制止和训诫；违反治安管理规定的，由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》予以处罚；构成犯罪的，由司法机关依法追究刑事责任。

### 第三章 信访事项的受理

**第十七条** 信访人按照本规定直接向各职能部门提出的信访事项，相关部门应当予以登记；对符合本规定第十条并属于本部门职权范围的信访事项，应当受理，不得推诿、敷衍、拖延，情况重大、紧急的，应当及时提出建议，报请医学部领导决定；对不属于本部门职权范围的信访事项，应当告知信访人向有权受理的单位或部门提出。

**第十八条** 信访事项涉及医学部二级单位或者其工作人员的，按照“归口管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，直接转送二级单位。二级单位应在指定办理期限内反馈结果，提交办结报告。

**第十九条** 医学部收到信访事项后，能够当场答复是否受理的，应当当场答复；不能当场答复的，应当自收到信访事项之日起 15 个工作日内答复信访人。信访人的姓名（名称）、住址不详者除外。

**第二十条** 涉及两个或者两个以上单位或部门的信访事项，由所涉及的单位或部门协商受理；受理有争议的，由医学部主管领导决定受理部门。

**第二十一条** 应当对信访事项做出处理的单位或部门分立、合并、撤销的，由继续行使其职权的单位或部门受理；职责不清的，由医学部指定的单位或部门受理。

**第二十二条** 各单位对以下信访事项不予受理，但应当告知信访人依照有关法律、行政法规规定程序向有关部门提出。

（一）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；

（二）信访事项已经受理或者正在办理的；

（三）信访事项的答复或处理意见做出后，信访人未在规定的期限内向医学部提出书面复查申请的；

（四）信访事项的处理或复查意见做出后，信访人以同一事实和理由再次提出同一信访请求的；

（五）信访事项经上一级主管单位复核后，信访人基于同一事实和理由再次提出信访请求的；

（六）其他法律、法规规定不予受理的情形。

#### **第四章 信访事项的办理和督办**

**第二十三条** 各单位对本单位职权范围内的信访事项应及时办理，不得推诿、拖延。信访人提出的建议、意见，有利于改进医学部工作、促进医学部发展建设的，各单位应认真研究论证并积极采纳；信访人反映的问题、情况，各单位应高度重视，及时调查核实、尽快

解决；确需医学部领导处理或批示的信访事项，以书面形式报两办综合室。两办综合室应及时请示有关领导，并协助做好处理工作。

**第二十四条** 对紧急、重大信访事项或问题较突出的联名信、集体访等，各单位要急事急办、妥善处理，避免矛盾激化，力争把问题解决在初发阶段，并及时向两办做好信息报送工作。

**第二十五条** 受理单位应自受理之日起 40 个工作日内办结信访事项，作出书面处理意见并送达信访人及相关单位和个人；情况复杂的信访事项，可以适当延长办理期限，但延长期限一般不超过 20 个工作日，并告知信访人延期理由。

**第二十六条** 信访人对有关单位作出的处理意见有异议的，可以自收到处理意见之日起 30 日内向医学部提出书面复查申请。医学部应在收到复查申请之日起 20 个工作日内做出复查意见，并对信访人予以书面答复。

**第二十七条** 信访人对复查意见有异议的，可以在收到复查意见后按照相关规定向医学部的上一级主管单位提出书面复核申请。

**第二十八条** 医学部领导或上级单位交办的信访件以及两办综合室接待的应由各单位负责受理的信访事项，由两办综合室负责督办、落实。两办综合室填写《北京大学医学部信访件批办单》转交有关单位；接到信访件批办单的单位应在规定的时间内对信访事项进行调查研究，并填写处理意见和处理结果，由单位负责人签字并加盖单位公章后，连同所附材料在规定时间内送交两办综合室。

涉及两个或者两个以上受理单位的信访事项，由医学部领导指定牵头单位协调处理，或在收到各单位答复意见后由两办综合室统一答复信访人。

**第二十九条** 两办综合室发现有下列情形之一的，应及时督办，并提出改进建议：

（一）办理信访事项推诿、拖延，或者无正当理由未按规定期限办结信访事项的；

（二）未按规定程序办理信访事项的；

- (三) 未按规定反馈信访事项调查处理结果的；
- (四) 不执行信访处理意见的；
- (五) 其他需要督办的情形。

收到改进建议的单位应在 20 个工作日内提出书面反馈情况；未采纳改进建议的，应当书面说明理由。

**第三十条** 各单位做好信访工作中文字、音频、视频等相关材料的收集、整理和归档工作，重要的信访事项报两办综合室备案。

## **第五章 接访工作人员的职责与纪律**

**第三十一条** 接访工作人员应做到：

- (一) 正确贯彻执行党的路线、方针、政策和国家法律、法规；
- (二) 实事求是，坚持原则，廉洁自律，秉公办事，尽职尽责；
- (三) 对以书信、电子邮件等方式提出的信访事项，应及时查阅、登记；对需要回复的信件应认真回复；对于以电话、走访等形式提出信访事项的，应热心接待、耐心倾听。

(四) 对信访人的合理要求，能够解决的，及时给予解决；一时不能解决的，依法依理、耐心说服；对于不合理要求，做好说服教育和思想疏导工作。

**第三十二条** 接访工作人员与信访事项或信访人有直接利害关系的，应当回避。

**第三十三条** 接访工作人员有下列违法乱纪行为的，视情节轻重，由其主管单位给予批评教育或者按医学部规定给予政纪处分，构成犯罪的，依照有关法律予以追究：

- (一) 未依法依规履行职责，玩忽职守，侵害学校、单位和个人利益或者他人合法权益的；
- (二) 丢失、隐藏或者擅自销毁信访人材料的；
- (三) 泄露国家机密或者工作机密，将控告、检举材料透露给被检举人的；
- (四) 打击报复信访人，破坏信访秩序的；
- (五) 徇私舞弊，索贿受贿或者存在其他违法乱纪行为的。

**第三十四条** 信访工作绩效纳入本单位考核体系。

## **第六章 附 则**

**第三十五条** 本办法由医学部主任办公室党委办公室负责解释。

**第三十六条** 本办法经 2015 年 11 月 23 日第 33 次部务办公会讨论通过，自发布之日起施行。