

# 中共大连外国语大学委员会文件

大外委发〔2026〕41号



## 关于印发《大连外国语大学信访工作规定》 修改决定的通知

各单位、各部门：

为坚持和加强党对信访工作的全面领导，贯彻落实党中央、国务院信访工作改革新要求，持续提升学校信访工作规范化、法治化、智能化水平，经学校2026年第12次党委常委会审定，决定对《大连外国语大学信访工作规定》（大外委发〔2019〕63号）进行修改，自发布之日起实施。

附件：《大连外国语大学信访工作规定（修订）》

中共大连外国语大学委员会

2026年6月29日

大连外国语大学党政办公室

2026年6月29日拟文

大连外国语大学党政办公室

2026年6月29日印发

附件

# 大连外国语大学信访工作规定（修订）

## 第一章 总 则

**第一条** 为深入贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，落实党中央、国务院关于信访工作改革的新要求、新举措，规范学校信访工作，维护信访秩序，根据中共中央、国务院《信访工作条例》、教育部《教育信访工作办法》以及省委省政府相关政策法规，结合学校实际，制定本办法。

**第二条** 本办法所称信访，是指公民、法人或其他组织采用书信、电子邮件、传真、电话、走访等方式，向学校反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，依法依规由学校处理的活动。采取前款规定的形式进行信访活动的公民、法人或者其他组织，称信访人；采取前款规定形式向学校反映的情况，提出的建议、意见或者投诉请求，依法依规由学校处理的事项，称学校信访事项。

**第三条** 信访工作坚持底线思维、法治思维，服务学校发展大局。坚持和发展新时代“枫桥经验”，化解信访突出问题，维护师生员工合法权益，促进校园和谐稳定。

**第四条** 学校信访工作遵循下列原则：

（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，依法维护群众权益、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，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 信访工作机制**

**第五条** 坚持和加强党对学校信访工作的全面领导，构建党委统一领导、信访工作机构推动、各方齐抓共管的信访工作格局。学校成立信访工作领导小组，在学校党委领导下统筹学校信访工作。学校信访工作领导小组组长由学校党委书记和校长担任，副组长由其他党委常委担任，小组成员由各职能部门负责人和二级党组织书记组成。

**第六条** 学校党委加强对信访工作的统一领导：

（一）强化政治引领，确立信访工作的政治方向和政治原则，严明政治纪律和政治规矩；

（二）定期听取信访工作汇报，分析形势，部署任务，研究重大事项，解决突出问题；

（三）领导建设一支对党忠诚可靠、恪守为民之责、善做群众工作的高素质专业化信访工作队伍，为信访工作提供组织保证。

**第七条** 信访工作领导小组下设办公室（以下简称信访办），设在党政办公室，具体负责学校信访工作，办公室主任由党政办公室主任兼任。信访办履行下列职责：

（一）登记信访事项，根据情况向有关校领导报告，向校内有关部门（学院）转送、交办信访事项；

（二）指导、督促、检查校内各部门（学院）受理属于其职责范围的信访事项；

（三）处理上级教育部门和本级人民政府转送、交办的信访事项；

（四）向信访人宣传有关法律法规和教育政策，接受信访咨询；

（五）协调处理重大、疑难、复杂信访事项；

（六）研究、分析学校信访情况，开展调查研究和信访风险研判，及时向学校提出完善政策或者改进工作的建议；

（七）督促检查信访事项的处理，总结交流信访工作经验，指导校内各部门（学院）信访工作；

（八）按要求报送信访工作情况和分析报告。

**第八条** 各部门（学院）党政一把手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。同时，配备足够工作力量，以适应完成信访工作

任务的需要。具体履行以下信访工作职责：

（一）依法、及时、就地解决涉及本部门（学院）职责范围或本部门（学院）人员的信访事项；

（二）在发生涉及本部门（学院）职责范围或本部门（学院）人员组织或参与的信访突发事件、集体信访时，及时到场处置，提供详实情况脉络，采取有效举措控制情况、推动矛盾化解；

（三）处理学校及学校信访办转送、交办的信访事项；

（四）向信访人宣传有关法律法规和教育政策，接受信访咨询；

（五）信访事项主责部门（学院）负责协调有关部门共同研究解决复杂信访事项；

（六）研究、分析本部门（学院）信访情况，开展调查研究和信访风险研判，在重大决策、建议提出前做好信访、稳定风险评估，加强信访风险源头防范力度，及时向学校提出有关政策、制度修改完善的意见建议；

（七）密切关注本部门（学院）涉及工作领域信访倾向和本部门（学院）人员的潜在信访苗头，及时防范，将问题化解在早、在小，严防矛盾上行；

（八）接受学校对本部门（学院）信访工作的督促检查，及时总结信访工作经验，不断提升工作实效；

（九）按照学校工作要求及时做好其他相关信访工作。

**第九条** 各部门（学院）应当选用政治坚定、业务精通、

作风优良，具有相应法律知识、政策水平和群众工作经验的人员从事信访工作。建立和完善优秀青年干部等到信访岗位挂职锻炼制度，把信访工作机构作为发现培养锻炼干部的重要平台。要重视信访干部使用，完善信访工作人员培训、交流机制，增强信访干部队伍活力，提高信访干部做好群众工作、解决信访突出问题的能力。加强对信访工作人员的心理疏导和关爱，为信访工作人员履行职责提供有力支持。

**第十条** 各部门(学院)应当为信访工作提供必要的支持和保障。确保信访工作机构必要的办公经费和处理信访事项的业务经费，要视情况为本部门(学院)信访工作提供必要的群众来访接待场所和有关设备。

### **第三章 信访事项的提出和受理**

**第十一条** 学校及各部门(学院)应当以适当方式公布网络信访渠道、通信地址、咨询投诉电话、信访接待的时间和地点等相关事项，在其信访接待场所或者网站公布与信访工作有关的党内法规和法律、法规、规章，信访事项的处理程序，以及其他为信访人提供便利的相关事项。信访工作人员应当客观真实、准确规范登记信访事项，包括信访人基本情况、反映事项概况、受理办理过程等相关要素。

**第十二条** 信访人一般应当采用书面形式提出信访事项，并载明其姓名(名称)、住址和请求、事实、理由。对采用口头形式提出的信访事项，接访单位应当如实记录。

**第十三条** 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。

**第十四条** 信访人采用走访形式提出信访事项的，应当到学校指定的接待场所提出，涉访部门(学院)应指派专门人员联合接访，做好解释疏导工作。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。

**第十五条** 加强信访工作信息化、智能化建设，依法依规有序推进信访信息系统互联互通、信息共享。搭建信访信息系统，使网上信访、来信、来访、来电在网上流转，方便信访人查询、评价信访事项办理情况。

**第十六条** 学校及各部门(学院)领导干部应当阅办群众来信和网上信访、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。建立和完善联合接访工作机制，根据工作需要组织有关部门(学院)联合接待，一站式解决信访问题。

任何单位和个人不得打击报复信访人。

**第十七条** 学校信访工作机构收到信访事项后，对于属于学校职责范围的信访事项，不属于前款中不予(再)受理范围的，应当予以受理。对于能够当场答复是否受理的，应当当场答复并出具告知书；不能当场答复的，应当自收到信访事项之日起15日内书面告知信访人。但信访人的姓名(名称)、住

址、电话、电子邮箱等联系信息不清的除外。同一信访事项不予（再）受理告知书只出具一次。对不属于学校职权范围内的信访事项，应当告知信访人向有权处理的机关提出。

**第十八条** 对下列信访事项不予受理：

- （一）不属于学校职责范围的；
- （二）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；
- （三）采取走访形式，但跨越有权处理的本级和上一级教育部门走访的；
- （四）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；
- （五）无正当理由超过规定期限未申请复查（复核）的；
- （六）已经省级人民政府复查复核机构审核认定办结，或已经复核终结备案并录入国家信访信息系统的；
- （七）其他不予（再）受理的情形。

**第十九条** 对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，应当及时报告信访办，并在职责范围内依法及时采取措施，防止不良影响的发生、扩大。信访办接到重大、紧急信访事项和信访信息，应当立即向学校党政负责人报告，同时报告上一级信访部门。

**第二十条** 学校收到上级教育部门转送、交办的信访事项，不属于学校及校内各部门（学院）职责范围的，应当自收到信访事项之日起5个工作日内向转送、交办单位提出异议，并详

细说明理由，经核实同意后，退还相关材料。

**第二十一条** 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。信访人在信访过程中实施下列行为之一，经劝阻、批评和教育无效的，学校各级信访工作机构应当向学校安全保卫部门报告，由学校安全保卫部门报公安机关依法处置。不得有下列行为：

（一）在学校办公场所周围、公共场所非法聚集，围堵、冲击办公场所，拦截公务车辆，或者堵塞、阻断交通；

（二）携带危险物品、管制器具；

（三）侮辱、殴打、威胁学校工作人员，非法限制他人人身自由，或者毁坏财物；

（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、串联、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）其他扰乱学校秩序、妨害学校安全的行为。

## **第四章 信访事项的办理**

**第二十二条** 信访工作人员办理信访事项，应当恪尽职守、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。坚持“三到位一处理”原则，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。

信访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。

**第二十三条** 信访人提出的建议、意见，有利于改进学校工作、促进学校发展建设的，有权处理的部门应当认真研究论证。对科学合理、具有现实可行性的，应当采纳或者部分采纳，并予以回复。

**第二十四条** 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，信访人应当依照法定程序向有关机关提出。对信访人提出的检举控告类事项，应当按照纪检监察工作相关规定和干部管理权限接受、受理、办理和反馈。信访办或有关部门（学院）应当按照干部管理权限向组织（人事）部门通报反映干部问题的信访情况，重大情况向党委主要负责同志和分管组织（人事）工作的负责同志报送。组织（人事）部门应当按照干部选拔任用监督的有关规定进行办理。

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。

**第二十五条** 校内各部门（学院）针对受理信访情况及接受学校转送、交办的信访事项，经调查核实，对于请求事实清楚，符合或者部分符合法律、法规、规章及其他有关规定的，予以支持或者部分支持，及时推进有关事宜依规执行；对于请求合理但缺乏法律、法规、规章及其他有关规定依据的，向信

访人做好解释工作；对于请求缺乏事实根据或者不符合法律、法规、规章及其他有关规定的，不予支持。针对以上信访事项，校内各部门（学院）出具书面答复意见，经分管校领导审核同意后报送信访办，信访办根据涉访部门（学院）办理意见拟定信访处理意见书，完成答复后进行归档处理。

书面答复意见应当写明具体请求、事实认定情况、处理意见及依据和不服处理意见的救济途径、期限，加盖本部门（学院）公章。对疑难、复杂等信访事项的答复意见，应当进行合法性审查。作出支持信访请求意见的，有关部门（学院）应尽快执行；不予支持的，应当做好信访人的疏导教育工作。

**第二十六条** 信访事项应当自受理之日起 60 日内办结；部门（学院）受理学校转送、交办的信访事项，应当自受理之日起 30 日内办结并向学校信访工作机构反馈情况。情况复杂的，经主要负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并告知信访人延期理由。

**第二十七条** 信访人对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，根据信访事项管辖范围，向上一级教育部门或同级人民政府信访工作部门申请复查。学校在收到上级单位转送、交办的复查意见时，及时组织相关部门（学院）开展复查，并按规定时限向上级反馈复查意见。

**第二十八条** 信访人反映的问题已经按信访程序办理完毕并书面答复，或者其未逐级提出信访复查、复核请求，且无正当理由已超过规定时限的，学校不再受理，但学校及校内相

关部门（学院）要做好信访人的教育疏导、矛盾化解、帮扶救助等工作。

**第二十九条** 各部门（学院）自行受理的信访事项，确需学校领导处理或批示的，应及时报给信访办，由信访办酌情报送有关领导批示。

**第三十条** 对紧急、重大信访事项或问题较突出的联名信、集体访等，各部门（学院）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，并及时向信访办做好信息报送工作。

**第三十一条** 各部门（学院）信访工作人员应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。

## **第五章 责任追究**

**第三十二条** 因下列情形之一导致信访事项发生，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法依规给予处理或处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）应当作为而不作为，侵害信访人合法权益的；
- （二）超越或者滥用职权，侵害信访人合法权益的；
- （三）适用法律、法规错误或者违反法定程序，侵害信访人合法权益的；
- （四）拒不执行有权处理部门作出的支持信访请求意见的。

**第三十三条** 在受理办理信访事项过程中，有下列行为之

一的，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法依规给予处理或处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）对收到的信访事项不按规定登记的；

（二）对属于其法定职权范围的信访事项不予受理的；

（三）未在规定期限内书面告知信访人是否受理信访事项的；

（四）推诿、敷衍、拖延信访事项办理或者未在法定期限内办结信访事项的；

（五）对事实清楚，符合法律、法规、规章或者其他有关规定的投诉请求未予支持的；

（六）将信访人的检举、揭发材料或者有关情况透露、转给被检举、揭发的人员或者单位的；

（七）对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，隐瞒、谎报、缓报，或者授意他人隐瞒、谎报、缓报的；

（八）作风粗暴，激化矛盾，或者打击报复信访人的。

## **第六章 附 则**

**第三十四条** 学校及校内各部门（学院）信访工作适用本办法。对外国人、无国籍人、外国组织向学校及校内各部门（学院）提出的信访事项，参照本办法执行。

**第三十五条** 本规定由党政办公室负责解释。

**第三十六条** 本规定自发布之日起施行。原《大连外国

语大学信访工作规定》（大外委发〔2019〕63号）同时废止。