

浙大党办〔2023〕18号

**中共浙江大学委员会办公室 浙江大学校长办公室
印发《浙江大学“书记信箱”“校长信箱”
管理办法》的通知**

纪委，各院级党委，党委各部门，各党工委，工会、团委，各学院（系），行政各部门，各校区管委会，直属各单位：

《浙江大学“书记信箱”“校长信箱”管理办法》已经学校党委同意，现印发给你们，请遵照执行。

党委办公室 校长办公室

2023年10月12日

浙江大学“书记信箱”“校长信箱”管理办法

第一章 总 则

第一条 为进一步畅通网络信访渠道，规范网络信访工作程序和网络信访行为，保障师生群众的民主权利和合法权益，推进机关效能建设，促进学校科学发展，根据中共中央、国务院《信访工作条例》和《浙江大学信访工作办法》（党委发〔2023〕65号）等有关文件规定，制定本办法。

第二条 “书记信箱”“校长信箱”依托学校行政办公网，是校领导密切联系师生群众，了解校情民意、解决师生实际问题的重要渠道，是师生群众依法依规反映合理诉求、参与办学和管理、为学校发展建言献策的重要途径，是努力办好人民满意教育的重要载体。

第三条 “书记信箱”“校长信箱”工作以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面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，围绕学校中心工作，密切与师生群众的联系，推进学校管理的民主化、科学化建设，维护师生群众合法权益，促进校园和谐稳定发展。

第四条 “书记信箱”“校长信箱”实行集体领导和个人分工负责相结合的领导体制。“书记信箱”“校长信箱”的日常工作

由学校信访办公室负责。

第五条 “书记信箱”“校长信箱”工作应遵循以下原则：

（一）坚持属地管理、分级负责，谁主管、谁负责的原则。各学院（系）、各部门、各单位（以下统称各单位）应当按照工作职责范围，办理“书记信箱”“校长信箱”来信。

（二）坚持以人民为中心的原则。践行党的群众路线，倾听师生群众呼声，关心师生群众疾苦，及时研究和分析师生群众反映的热点、难点问题，千方百计为师生群众排忧解难，努力构建和谐稳定的校园环境。

（三）坚持依法治理的原则。将“书记信箱”“校长信箱”的办理工作纳入法治化轨道，依法维护师生群众权益、规范信访秩序。

（四）坚持及时、高效的原则。妥善处理好师生群众反映的意见和建议。

（五）坚持解决实际问题与思想疏导教育相结合的原则。在信访工作中加强思想政治工作，以正确的思想引导师生群众。

第二章 来信事项的提出

第六条 师生群众可以就下列问题向“书记信箱”“校长信箱”来信：

（一）对学校改革、发展、稳定方面的意见和建议；

- (二) 关系师生群众切身利益的重大问题;
- (三) 对各单位处理结果和态度不满意的问题;
- (四) 其他需要学校研究解决的问题。

第七条 来信反映的事项问题或来信人有以下情形的, 一般不予受理:

- (一) 来信反映的事项问题不属于学校职责范围的;
- (二) 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;
- (三) 同一事项已有来信, 在办理期限内再次来信的;
- (四) 其他不予受理的情形。

第八条 来信人应当写明姓名(名称)、联系方式、住址和请求、事实、理由。

第九条 来信人应当遵守国家法律、法规, 来信内容应事实清楚、诉求合理、语言文明。

第十条 来信人反映的问题应当客观真实, 要对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。

第三章 来信事项的受理、办理及督办

第十一条 信访办公室收到“书记信箱”“校长信箱”来信后, 应根据来信内容, 确定是否受理。对属于受理范围的, 予以登记, 并在3个工作日内告知来信人是否受理, 情况复杂的, 可

延长至 5 个工作日。

对涉法涉诉问题的来信，向来信人释法明理，告知其向有关政法部门反映问题；对于检举揭发类来信，由信访办公室交由学校纪检监察机构直接处理。

第十二条 信访办公室受理“书记信箱”“校长信箱”来信后，应根据来信的性质和内容，在受理后 2 个工作日内送报学校有关领导或转至有权作出处理决定的单位。

第十三条 各单位收到“书记信箱”“校长信箱”转办的来信后，应当认真、及时予以处理，与信访人做好必要的沟通解释，处理结果经本单位主要负责人审阅后提交信访办公室，提交的内容包括：事情经过、处理结果；回复来信人的回复初稿。

对于一般事项，应在 5 个工作日内提交处理结果；对于来信反映的事项复杂无法在 5 个工作日内完成的，应当向信访办公室告知原因和办结的预期时间，经信访办公室主任审核同意，可以延长办理期限至来信受理之日起 30 日。特别复杂的事项可延长办理期限至来信受理之日起 60 日。

第十四条 信访办公室在收到有权处理的单位提交的信访处理结果和书面答复意见后，应及时在网络平台答复来信人。一般事项应在收到书面答复意见之日起 5 个工作日内答复来信人，复杂事项经信访办公室主任审核同意，可以延长期限至来信受理之日起 60 日。特别复杂的事项可延长期限至来信受理之日起 90

日，并告知来信人延期的理由。

信访办公室认为有权处理的单位应进一步补充有关情况或完善办理情况的，有权处理的单位应及时补充、完善。

第十五条 有权处理的单位收到转办的来信后，应区分以下情况予以处理：

（一）来信提出的意见建议类事项，有权处理的单位应当认真研究论证，对科学合理、具有现实可行性的，或者有利于改进工作、促进学校发展的，应当积极采纳或部分采纳。

（二）来信反映的申诉求决类事项：

1. 事实清楚的，符合法律、法规、规章或者学校有关规定的，应当妥善予以解决；

2. 在短期内解决有困难的，应当向来信人解释清楚，争取尽早解决；

3. 对超出法律、法规、规章或学校规定或其他过高的要求，应做好沟通解释和引导工作，以取得来信人的理解；

4. 请求缺乏事实根据或者不符合法律、法规、规章及学校有关规定的，不予支持。

第十六条 对于涉及面广、反响强烈、有可能影响学校稳定的突出问题，信访办公室和相关单位应及时向学校领导汇报，有权处理的单位应深入做好情况调查，提出解决问题的建议，并协助做好稳定工作。

第十七条 信访办公室要对“书记信箱”“校长信箱”办理进行全程跟踪、督查、督办，对有权处理的单位未在规定时限内办理来信的，视情况予以通报或向学校领导报告。

第四章 来信事项的办结

第十八条 “书记信箱”“校长信箱”来信事项办结后，应及时归档备查。

第十九条 信访办公室应定期统计来信人对信件办理态度、办理结果的满意度，并提出相关意见。

第二十条 信访办公室对“书记信箱”“校长信箱”来信应定期进行统计分析，对倾向性、苗头性的问题，及时向学校领导汇报或向相关单位通报。

第五章 工作纪律和责任追究

第二十一条 各单位应当依法、公正地处理好职责范围内的信访事项，不得互相推诿、拖延办理，不得上交和激化矛盾。

第二十二条 工作人员与来信人、来信反映的投诉事项有直接利害关系的，应当回避。

第二十三条 因相关单位工作失职等原因导致信访事项发生，造成严重后果的，或相关单位在办理“书记信箱”“校长信箱”来信过程中工作失职、处置不力造成严重后果的，按照《浙

江大学教职工处分规定》第十八条、《浙江大学信访工作办法》第四十条、第四十一条、第四十二条、第四十三条等规定，追究单位及相关责任人的责任。构成犯罪的，移送司法机关依法追究刑事责任。

第二十四条 来信人违反本办法第十条，捏造、歪曲事实，诬告、陷害他人的，校内人员按照《浙江大学教职工处分规定》第二十三条、《浙江大学学生违纪处理办法》第二十九条等规定，给予相应纪律处分；来信人为校外人员的，将有关情况通报来信人所在单位，并提出处理建议。构成违反治安管理行为的，报公安机关依法处置；构成犯罪的，移送司法机关依法追究刑事责任。

来信人在来信办理过程中有违反《浙江大学信访工作办法》第十九条或者第二十五条规定的，应当进行劝阻、批评和教育。来信人滋事扰序、缠访闹访情节严重的，校内人员按照《浙江大学教职工处分规定》、《浙江大学学生违纪处理办法》或《浙江大学信访工作办法》相应规定，给予相应纪律处分；来信人为校外人员的，将有关情况通报来信人所在单位，并提出处理建议。构成违反治安管理行为的，报公安机关依法处置；构成犯罪的，移送司法机关依法追究刑事责任。

第六章 附 则

第二十五条 在办理“书记信箱”“校长信箱”工作中，来

信事项涉及较多的学院（系）、部门、单位，应当参照本办法，设立本单位负责人信箱，并细化来信办理工作，畅通师生群众意见反映渠道，努力使矛盾纠纷化解在基层。

第二十六条 本办法由信访办公室负责解释。

第二十七条 本办法自印发之日起施行。《浙江大学网络“书记信箱”、“校长信箱”管理办法》（浙大党办〔2013〕6号）同时废止。

