

中国科学院文献情报中心信访工作规定

(科情发办字〔2018〕35号)

第一章 总 则

第一条 为了进一步规范中国科学院文献情报中心(以下简称“文献中心”)信访工作,保护信访人的合法权益,维护信访秩序,根据国务院《信访规定》,结合我中心实际制定本规定。

第二条 本规定所称信访,是指文献中心职工、学生或者其他组织和个人采用书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式,向文献中心反映情况,提出建议、意见或者投诉请求,按照职权范围需要由中心处理的活动。

信访人是指采本款规定的形式提出信访意见或投诉请求的人员或组织。

第三条 文献中心信访工作坚持“谁主管、谁负责,依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合”的原则。

第二章 信访工作机构及职责

第四条 文献中心信访工作在中心党政班子统一领导下组织实施,由一名中心领导班子成员分管信访工作。

第五条 文献中心设立信访工作办公室(以下简称“信访办”),挂靠在综合办公室,具体负责信访工作。信访办主任由综合办公室主任兼任,配备相关人员负责信访工作管理。

第六条 文献中心信访办履行下列职责:

(一)贯彻执行党中央、国务院、中科院关于信访工作的方针政策,负责信访接待并推动信访事项办理落实;

(二)受理上级部门、中心领导交办的信访事项和中心职工反映涉及中心的信访问题;

(三) 牵头负责并协调、指导、监督各部门处理、解决信访事项,对相关部门逾期未结或久拖不决的信访问题提出限期结案的要求;

(四) 研究、分析信访工作中带有倾向性、苗头性、重复性的问题,及时向分管领导和相关部门提出改进工作的建议;

(五) 定期通报中心信访事项落实情况。

第三章 信访工作程序

第七条 信访办收到信访事项后,按下列情形进行分类处理:

(一) 属于文献中心职责范围的信访事项应当受理,由信访办负责接待登记。

(二) 根据信访内容,经信访办主任批示后,及时交办文献中心有关部门办理,重要事项请主管领导批示。属于纪检监察类信访事项,向中心纪检监察审计室转交办理;涉及地区中心工作或人员的信访事项,转交地区中心信访部门办理,并告知信访人。

(三) 不属于院中心及地区中心职责范围的信访事项,应当自收到该诉求之日起 15 日内告知信访人不予受理,并告知信访人向有权的部门提出。

(四) 对已经或者应当依法通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的信访事项,信访办不予受理,但须告知信访人按照法律、行政法规规定的程序向有关机关提出。

第八条 文献中心受理的信访事项,一般自收到之日起 60 天内办结。情况复杂的,可适当再延长 30 日,并告知信访人延期理由。仍不能办结的由信访办报中心领导班子另行研究决定。法律、行政法规另有规定的,从其规定。

第九条 信访人对中心处理意见不认可的,可以自收到书面答复之日起 30 天内,书面向中心提出复查请求。中心自收到复

查请求之日起 30 天内提出复查意见，并书面答复信访人。

信访人对复查意见不认可，仍以同一事实和理由提出请求的，信访办不再受理。

第十条 信访办负责文献中心信访事项的督办，发现相关部门有下列情形之一的，应当及时督办：

- （一）无正当理由未按规定的办理期限办结信访事项的；
- （二）未按规定反馈信访事项办理结果的；
- （三）未按规定程序办理信访事项的；
- （四）办理信访事项推诿、敷衍、拖延的；
- （五）不执行信访处理意见的；
- （六）其他需要督办的情形。

收到督办通知的部门应当在 30 日内书面反馈办理情况。

第十一条 信访办经调查核实，应当依照有关法律、法规、规章及其他有关规定，分别作出以下处理，并书面答复信访人：

（一）请求事实清楚，符合法律、法规、规章或者其他有关规定的，予以支持；

（二）请求事由合理但缺乏法律依据的，应当对信访人做好解释工作；

（三）请求缺乏事实根据或者不符合法律、法规、规章或者其他有关规定的，不予支持。

信访办依照前款第（一）项规定作出支持信访请求意见的，应当督促相关部门执行。

第四章 信访秩序

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的，还应当载明信访人的姓名（名称）、住址和请求、事实、理由等。

信访办对采用口头形式提出的投诉请求，应当记录信访人的姓名（名称）、住址和请求、事实、理由等信息。

第十三条 信访人采用走访形式提出信访事项的，应当到信访办提出。

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。

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。

第十六条 文献中心办理信访事项的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。

第十七条 文献中心办理信访事项的工作人员应严格遵守信访纪律，不得透露信访人的检举、揭发材料以及有关情况。对涉密的信息，要严格按照保密工作规定办理。

任何组织和个人不准打击报复信访人。

第十八条 文献中心对不履行信访工作责任，造成不良影响和严重后果的相关部门及人员进行问责，责任追究采取通报、诫勉直至组织调整、处理和纪律处分等方式。

第五章 附 则

第十九条 本规定由文献中心信访办负责解释

第二十条 本规定自印发之日起施行。原《中国科学院国家科学图书馆总馆信访和案件查办工作管理办法（试行）》（国科图发党字〔2013〕5号）同时废止。