

郑州市教育局文件

郑教信〔2014〕22号

郑州市教育局 印发《群众诉求和信访事项处理办法》的 通知

各县（市）、区教育局，市教育局直属各学校（单位），市属事业及民办各学校，市属各高校：

现将《郑州市教育局群众诉求和信访事项处理办法》印发给你们，请贯彻执行。

附件：郑州市教育局群众诉求和信访事项处理办法

2014年4月2日

附 件

郑州市教育局

群众诉求和信访事项处理办法

为了进一步规范群众诉求和信访事项办理工作，正确处理人民群众的信访问题，保障人民群众的合法权益，提高工作效率和质量。根据《信访条例》、《中共中央国务院关于进一步加强新时期信访工作的意见》等有关政策法规，结合我市教育系统实际，制定本办法。

一、群众诉求和信访事项处理的原则

处理群众诉求和信访事项要遵循“属地管理、分级负责”“谁主管、谁负责”“件件有落实、事事有回音”和“依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合”的原则，认真倾听群众意见、建议和要求，及时妥善处理，做到事实清楚、适用法律政策正确、程序规范、手续完备。

二、建立为民、便民的群众诉求和信访渠道

（一）郑州市教育局向社会公布信访工作机构通信地址、电子邮箱及投诉电话。

（二）郑州市教育局信访部门设立人民群众来访接待大厅，向社会公布来访接待时间、地点、电话和与信访工作有关的政策法规及处理程序和办法。

(三) 建立健全教育信访信息系统，为信访人通过网上信访反映问题、咨询政策、查询信访事项的办理情况提供便利。

三、群众诉求和信访事项的受理

(一) 告知

郑州市教育局信访部门及所属部门和单位在收到信访事项后应当予以登记，根据不同情况，当场或在 15 日内确定是否受理，并书面告知信访人。

(二) 受理范围

属于下列情形之一的信访事项，应当受理：

- 1、咨询关于教育工作方针、政策、制度、法规的；
- 2、对教育工作反映情况，提出意见、建议或者投诉请求的；
- 3、对郑州市教育局及所属部门、县（市）区教育局、各级各类学校及其工作人员的职务行为提出意见的；
- 4、政策法规规定的其他信访事项。

(三) 不予以受理范围

属于下列情形之一的信访事项，不予受理：

- 1、各级人民代表大会及常务委员会、人民法院、人民检察院职权范围内的信访事项；
- 2、对已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法规途径解决的；
- 3、信访事项已经受理或者正在办理的，信访人在规定期限内向郑州市教育局再提出同一信访事项的；

4、信访人对复核意见不服，仍然以同一事实和理由提出投诉请求的。

5、政策法规规定的其他不予受理的信访事项。

（四）回避

行政机关工作人员或信访部门工作人员，与信访事项或者信访人有直接利害关系的，应当回避。

（五）处理群众来信的程序和办法

1、对信访信件，要及时做好拆阅、分类、登记工作。拆阅时要保持邮票、邮戳、邮编、地址及信内材料完整。对来信者的姓名、来信时间、地点、单位及来信内容要简明扼要地登记，输入计算机，并及时转送办理。对重要来信要呈报有关领导阅批，立案调查、发函交办；

2、直接寄给郑州市教育局业务主管部门的群众来信，属于本部门业务范围的，本部门应负责处理，不属于本部门业务范围的，可交信访部门转有处置权的部门、单位处理；

3、对本部门不能单独处理的群众来信，有关部门应提出处理意见或建议，由信访部门协调处理；

4、有关承办部门对紧急事项，要急事急办，及时办理；

5、对已经复查复核的来信、重复来信，无参考价值、内容不清以及其他不需要办理的来信，可简要登记后集中存放，不再办理，按照存放期限要求，定期予以销毁；

6、对重要信访事项的处理，信访部门随时督查与通报。

（六）接待群众来访的程序和方法

1、登记。对来访者的基本情况和反映的主要问题应进行登记并输入计算机系统管理。登记要简化手续、高效快捷。

2、接谈。接谈时要在指定的地点进行，接谈人员要按照要求核对来访人的身份，认真听取来访人的陈述，询问有关情况，做好记录。对集体上访的，由信访部门协调主管部门或相关单位接待，但信访人应当推选代表，人数不得超过5人。接谈人员对来访人要礼貌热情、态度和蔼。

3、告知。根据《信访条例》规定，对来访者提出要求合理，能够当场答复的，应当当场答复或书面告知信访人。不能当场答复的，应当在接待来访事项之日起15日内书面告知信访人。

4、对群众来访反映的问题，政策已经明确的，应当当场给予答复；政策不明确或需要进一步完善研究的，要实事求是地向来访者做好解释工作；对要求过高或无理要求的，要讲清政策，做好说服和劝返工作。对已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径的来访者反映的问题不予受理。但应告知信访人依照法律、法规规定的程序向有关机关提出。

5、报告。来访反映带有政策性、倾向性、苗头性的情况和问题以及重大违法违纪问题，接谈人员要及时予以整理归纳，上报有关领导；对情况复杂、处理难度较大、涉及多个单位的来访问题，呈报有关领导协调处理。

6、对于故意冲闯机关、扰乱机关正常办公程序、违反《信

访条例》有关规定的上访人员，由信访和安保人员进行劝阻，经说服教育无效的，及时报请公安机关处置。

对有危险苗头的信访人员，信访部门要及时向行政安全部门通报情况，共同做好防范工作。同时，向有关领导报告。

（七）办理网上信访事项的程序和办法

1、信访部门要有专人值班浏览省教育厅、市信访局反映信访问题的网站，认真及时受理群众网上反映的问题。

2、网上信访问题涉及各县（市）区教育行政部门和各学校的，应及时转办、交办给各县（市）区教育行政部门和各学校，并明确答复的时间和要求。通常情况下要在30日内答复信访人，若信访事项复杂，答复时间可延长至60日。

3、网上信访问题涉及局机关业务处室和直属单位的，信访部门应及时交办给机关业务处室和直属单位，并要求按规定的时间做出处理意见，处理意见由信访部门负责回复给信访人。

4、对已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径反映的问题不予受理。但应告知信访人依照法律、法规规定程序向有关机关提出。不属教育系统的信访问题不予受理。

5、对反映带有政策性、倾向性、苗头性的问题以及重大违法违纪问题，网上信访管理人员要及时予以整理归纳，上报有关领导及时协调办理。

6、对信访人反映的问题办结后，信访部门要及时登记存档；每半年和年终信访部门要整理统计各县（市）区教育局、局机关

业务处室、直属单位网上信访问题的办理情况，并予以通报。

四、群众诉求和信访事项的办理和督办

（一）报告。对大规模群体事件、突发异常情况、带有倾向性苗头性的问题、重要意见和建议等重要信访事项，要视情况由承办人员及时整理成文，经信访处负责人审核签字后，报主管领导阅批。

（二）转送。对群众提出的一般信访事项由信访部门附转送单转送各县（市）区教育局、有关业务处室、各学校办理。收到转送事项的部门、单位是否办理，要在 15 日内做出决定并答复信访人。需受理的，要在 60 日内办结。

（三）交办。上级领导批示件、上级交办件及重点信访事项，应由市教育局直接办理的，由信访部门或会同有关处室办理；不属于市教育局办理的，要说明情况呈报上级交办部门；情况特别紧急的，可先通过电话交办，再补发正式交办件。收到交办事项的部门和单位应在 60 天内书面报送办结情况，不能按期办结的，要书面说明情况，但延长时间不能超过 30 天。

（四）督查督办。郑州市教育局信访机构或有关部门要对以下重要信访事项办理和落实情况进行督查督办：

- 1、未按规定期限办结信访事项的；
- 2、未按规定反馈信访事项办结结果的；
- 3、其他需要督查督办的事项。

督查督办应通过发督办单、派人、约谈等方式进行。

（五）终结。对已办结的来访事项应及时归档，做到一案一卷、要素齐全、装订整齐、统一保管，以利查阅和使用。其中，对已经复核不再受理的信访事项，要定期销毁；对上级和领导交办的案件要将结果及时上报。