

教育部关于印发 《教育部信访工作责任制实施细则》的通知

部内各司局、各直属事业单位、部属各高等学校：

为深入贯彻落实中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《信访工作责任制实施办法》，结合实际做好新形势下的教育信访工作，压实信访工作责任，现将《教育部信访工作责任制实施细则》印发给你们，请遵照执行。

教育部

2017年9月22日

教育部信访工作责任制实施细则

第一章 总 则

第一条 为进一步落实教育部内司局、直属事业单位、部属高等学校及其领导干部、工作人员信访工作责任，从源头上预防和减少信访问题发生，推动信访问题及时就地解决，依法维护群众合法权益，促进社会和谐稳定和教育事业健康发展，根据中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《信访工作责任制实施办法》，结合教育信访工作实际，制定本实施

细则。

第二条 本细则适用于教育部内司局、直属事业单位、部属高等学校。各省（区、市）教育厅（教委）、各计划单列市教育局、新疆生产建设兵团教育局参照执行。

第三条 落实教育部信访工作责任制，以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，深入贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合”的工作原则，综合运用督查、考核、惩戒等措施，依法规范信访工作职责，依法分类处理信访诉求，把信访突出问题处理好，把群众合理合法利益诉求解决好，确保中央关于信访工作决策部署贯彻落实。

第二章 责任内容

第四条 各单位领导班子要高度重视信访工作，将信访工作列入重要议事日程，纳入工作全局进行重点部署，结合实际情况每年至少一次专题研究信访工作，听取信访工作汇报，研判信访形势；应当科学、民主决策，依法履行职责，从源头上预防和减少导致信访问题的矛盾和纠纷。

各单位领导班子主要负责人是信访工作的第一责任人，领导班子其他成员根据分工实行“一岗双责”，对职权范围内的信访工作负主要领导责任，形成协调有序、运转顺畅、高

效为民的信访工作领导体制。

各单位领导干部应当阅批群众来信，接待群众来访，继续坚持和完善领导接待日制度；在坚持定点接访的同时，可以带案下访、专题接访、主动约访，包案化解信访积案，直接处理重大疑难信访问题；对职权范围内发生的大规模集体访和突发性群体事件，应当第一时间赶赴现场，亲自指挥处理，及时化解矛盾、平息事态。

第五条 各单位要从人力物力财力上保证信访工作顺利开展。信访工作任务较重的单位应当按照有利工作、方便信访人的原则，设立信访工作机构或确定专人负责信访工作；工作力量与信访任务不相适应的，要予以保障，配齐配强工作力量。要完善激励机制，从政治上、工作上、生活上、心理上关心爱护信访干部，按规定给予必要的信访岗位补贴，支持信访干部参加学习培训，采取有效措施帮助解决实际困难和问题；对长期在信访岗位上工作的，要以适当的方式进行岗位交流，使信访干部流动起来，增强信访工作的生机活力。信访工作任务较重的直属事业单位和部属高等学校应当加大工作投入，进一步改善办公条件、设施设备和群众来访接待场所，努力营造整洁、有序、安全的工作环境。

第六条 各单位要切实采取措施，开展重大决策事项社会稳定风险评估，把社会稳定风险评估作为重大决策出台的前置程序和刚性门槛，对决策可能引发的各种风险进行科学

预测、综合研判，在评估中要充分听取信访部门的意见。建立健全矛盾纠纷源头预防和化解机制，坚持经常排查和集中排查相结合，尤其是对群众反映强烈的教育热点难点问题，要进行重点排查并落实化解责任。

要充分利用网络新媒体，及时关注教育舆论导向。各单位要按照《教育部办公厅关于全面推进政务公开工作的实施意见》，推进教育政务阳光透明，扩大教育政务开放参与，规范办事行为，接受监督。

第七条 各单位要建立协调联动、深度融合的信访工作机制，针对具体问题明确责任归属，诉求合理的解决到位、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，推动信访事项依法、及时、就地解决。

对于涉及两个或者两个以上单位的信访事项，由最先收到该信访事项的单位会同其他涉及的单位协商受理。

依法应当受理信访事项的单位分立、合并、撤销或者职权转移的，由继续履行其职权的单位受理。

第八条 各单位信访部门在党委和行政的统一领导下，协调、指导和监督本单位的信访工作，依照法定程序和诉讼与信访分离制度受理、交办、转送和督办信访事项，协调处理重要信访问题，分析研究信访情况，提出改进工作、完善政策和给予处分的建议。

坚持落实首问负责制，规范信访事项办理流程，明确工

作职责，及时就地解决群众合理合法诉求，切实做好初信、初访工作，避免初信、初访转为重复信、重复访。应当按照《信访条例》规定的时间节点，完成信访事项的登记、受理、交办、转送、督办工作；应当按照教育部办公厅《重大、疑难来访接访规程》，做好通知、协调、记录、汇报工作，保障重大、疑难来访事项的及时、有效处理。严格执行教育领域通过法定途径分类处理信访投诉请求工作的相关规定，引导群众按照法定途径和程序，理性反映诉求。应当全程记录信访事项的处理情况，方便信访人查询和监督。

第九条 各单位工作人员在处理信访事项过程中，要进一步转变工作作风，遵守群众纪律，秉公办事、清正廉洁、保守秘密、热情周到，认真履行以下工作职责：

（一）依法按程序登记、受理、办理群众反映的信访事项，并做好疏导解释工作；

（二）认真办理领导批办、交办的信访工作事项，按规定上报办理情况；

（三）发生集体访、信访负面舆情或者因信访问题引发的个人极端事件时，及时处理并报告；

（四）向有关领导汇报重要信访事项和信访突出问题，提出加强和改进信访工作的意见建议。

工作人员与信访人或者信访事项有利害关系的，应当回避。

第三章 督查考核

第十条 各单位要将信访工作纳入督查范围，进一步加大督查工作力度，结合工作实际每年至少组织开展一次集中专项督查，并坚持专项督查与常态化督查相结合、信访部门督查与多部门联合督查相结合，创新方式方法，增强督查实效。各单位负责职能范围内信访事项的督查督办工作，重点督查政策落实、信访积案化解、重要信访事项处理等情况。

第十一条 各单位信访部门要建立“谁首次办理、谁跟踪督办”的督办工作责任制，及时检查承办部门办理情况，对下列情形予以督办：

- （一）未按规定受理信访事项，或未出具受理告知书；
- （二）未按规定办理信访事项，包括转送或交办不及时不准确，办理主体不适格，延期办理但未出具延期办理告知书等；
- （三）未按规定反馈信访事项办理结果，包括未按期出具处理意见书，处理意见书格式不规范，处理意见未正面回应信访人诉求或避重就轻等；
- （四）未履行送达职责；
- （五）不执行信访处理意见；
- （六）办理信访事项过程中存在推诿、敷衍、拖延或弄虚作假；
- （七）其他需要督办的情形。

督办可以通过网络督办、电话督办、发函督办、约谈督办、实地督办等形式，提出改进建议，推动信访事项依法及时就地解决。

网络督办适用于未按规定受理、办理或办理不及时不规范的信访事项；电话督办适用于情况紧急需尽快办理、事项简单可简易办理的信访事项；发函督办适用于通过网络督办、电话督办仍未按期办结，或交办信访事项处理不到位的，以及重大信访事项确需发函的信访事项；约谈督办适用于通过网络督办、电话督办和发函督办仍未按期办结且需要当面沟通的信访事项；实地督办适用于交办、转送后相关单位长期没有结果，办结后群众仍继续信访或评价不满意、办理工作明显存在不落实、不到位的信访事项。

第十二条 教育部办公厅（教育部信访办公室）具体负责督查督办教育部领导和上级有关单位交办的信访事项，督查督办越级上访量大、重复信访多、热点难点信访问题突出的单位，协调指导省级教育部门信访督查督办工作。

第十三条 各单位应制定科学合理的考核评价标准和指标体系，将信访工作考核结果作为领导班子和领导干部综合考评的重要参考和干部选拔任用、集体及个人评比表彰奖惩的重要依据。

各单位组织人事部门在干部考察工作中，可根据需要听取信访部门意见，了解掌握领导干部履行信访工作职责情况。

第四章 责任追究

第十四条 各单位及其领导干部、工作人员不履行或者未能正确履行本细则所列责任内容，尚未造成不良影响的，责令改正；有下列情形之一的，应当追究责任：

（一）因决策失误、工作失职，损害群众利益，导致信访问题发生，造成严重后果的；

（二）未按照规定受理、交办、转送和督办信访事项，或者不执行信访事项处理意见，严重损害信访群众合法权益的；

（三）违反群众纪律，对应当解决的群众合理合法诉求消极应付、推诿扯皮，或者对待信访群众态度恶劣、简单粗暴，损害党群干群关系，造成严重后果的；

（四）对发生的集体访或者信访负面舆情处置不力，导致事态扩大，造成不良影响的；

（五）对信访部门提出的改进工作、完善政策和给予处分等建议重视不够、落实不力，导致问题长期得不到解决的；

（六）处理信访事项适用法律、法规错误或者违反法定程序的，处理决定违反法律、法规或者政策的；

（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）违反规定将信访群众揭发控告材料或者有关情况

透露、转给被揭发控告人或单位，造成信访群众被打击、报复、陷害尚不构成犯罪的；

（九）其他应当追究责任的失职失责情形。

对前款规定中涉及的集体责任，领导班子主要负责人和直接主管的负责人承担主要领导责任，参与决策和工作的班子其他成员承担重要领导责任，对错误决策或者行为提出明确反对意见而没有被采纳的，不承担领导责任；涉及的个人责任，具体负责的工作人员承担直接责任，领导班子主要负责人和直接主管的负责人承担领导责任。

第十五条 根据情节轻重，对各单位领导干部、工作人员进行责任追究采取通报、诫勉、组织调整或者组织处理、纪律处分的方式进行。上述追责方式，可以单独使用，也可以合并使用。

涉嫌违法犯罪的，按照国家有关法律规定处理。

第十六条 对具有本细则第十四条所列情形、情节较轻的，由有管理权限的单位或部门对相关责任人进行通报，责令作出书面检查，限期整改；必要时，可以约请相关责任人说明情况。

第十七条 对受到通报后仍未按期完成整改目标，或者具有本细则第十四条所列情形且危害严重以及影响重大的，由有管理权限的单位或部门对相关责任人进行诫勉，督促限期整改。同时，取消所在单位本年度评选综合性荣誉称号的

资格。

第十八条 对受到诫勉后仍未按期完成整改目标，或者具有本细则第十四条所列情形且危害特别严重以及影响特别重大的，按照干部管理权限由纪检监察机关或组织人事部门对相关责任人采取停职检查、调整职务、责令辞职、降职、免职等组织调整或者组织处理措施。纪检监察机关、组织人事部门和信访部门在信访工作责任追究工作中，应当各司其职、密切配合，不定期召开会议通报情况。

第十九条 对在信访工作中失职失责的相关责任人，应当给予党纪政纪处分的，依法依规追究责任。

第五章 附 则

第二十条 本细则由教育部办公厅负责解释。

第二十一条 本细则自印发之日起施行。此前发布的有关信访工作责任制的规定，凡与本细则不一致的，按照本细则执行。