

辽宁省教育厅文件

辽教发[2009]124号

辽宁省教育厅关于印发辽宁省教育厅（省委高校工委） 处理群众来信来访暂行办法的通知

各市教育局，省内各高校：

为了在信访工作中认真实践科学发展观，规范群众来信来访办理工作，提高工作效率和质量，根据国务院《信访条例》、教育部《教育信访工作规定（2007年修订）》和省有关规定，结合工作实际，我们制定了《辽宁省教育厅（省委高校工委）处理群众来信来访暂行办法》，现印发给你们，请参照执行。

二〇〇九年十二月八日

抄送：省信访局，机关各处室，厅直各单位

辽宁省教育厅（省委高校工委） 处理群众来信来访暂行办法

为了在信访工作中认真实践科学发展观，规范群众来信来访办理工作，不断提高工作效率和质量，根据国务院《信访条例》、教育部《教育信访工作规定（2007年修订）》和省有关规定，结合我厅信访工作实际，制定本暂行办法。

一、信访工作机制及其机构职能

1. 我厅信访工作在厅党组统一领导下进行，主要负责同志为第一责任人，分管厅（委）领导和各处室、厅直属事业单位按职责分工归口处理群众来信来访事项。建立厅（委）领导定期接待群众来访制度；对于群体访、异常访，厅（委）领导负责接访；对于比较重要的群众来访，各分管厅（委）领导负责督促、指导所分管的处室做好接访工作；对于一般的群众来访，厅办公室负责协调安排接访。

2. 省教育厅机关各处室和各直属事业单位，应明确一名信访工作联系人，负责协调处理本处室、单位的信访事项。

3. 厅办公室设信访接待室，协调全厅来信来访事项。信访接待室主要职责是：负责协调、处理群众日常来访以及上级机关交办的信访事项；拆阅、登记、转送、交办、督办群众来信，根据群众诉求内容按程序、规定转送厅相关处室、厅直属事业单位、

各市教育行政部门、省内各高校处理；答复群众电话咨询的一般性问题；编辑《信访月报》，研究分析信访情况，及时向厅（委）领导和有关部门提供信访信息和改进工作的建议，定期通报有关信访事项的办理情况；负责协调、安排基层信访事项的复查、复核工作；参与指导全省教育系统信访工作。

二、群众来访处理程序及其要求

1. 对于一般群众来访事项，信访干部能处理的，则予以妥善处理，信访干部不能处理的、重要的信访事项由信访干部请示相关厅（委）领导，厅（委）领导直接安排相关处室、厅直属事业单位主要负责同志到信访接待室接待来访群众。如相关处室主要负责同志出差、出访或休假，则通报给主持工作的负责同志。一般信访事项则由信访干部通报相关处室、厅直属事业单位主要负责同志，由相关处室主要负责同志安排有关同志到信访接待室接待来访群众。各处室、单位不得以任何理由拒绝接待来访群众。

2. 对于人数较多的集体访、群体访，信访干部要在第一时间报告厅办公室主任、主管厅（委）领导、厅（委）主要领导，然后做好登记，了解诉求；通知有关市教育行政部门、高校来厅接访；书面或电话报告省政府以及相关上级部门；建议启动应急预案；在厅（委）领导的指导下做好各项协调、处理工作。

3. 对于过激访、异常访、缠访、闹访，信访干部要在第一时间报告厅办公室主任、主管厅（委）领导，并通知有关市教育行政部门、高校来厅接访，同时通知机关服务中心安排保安人员维

持秩序并通报管区民警，机关服务中心负责向文保分局报告。各市教育行政部门、各高校不得以任何理由拒绝来厅接访。

4. 群众对有关单位处理、复查意见不服，需要由我厅进行复查、复核的信访事项，由信访干部书面报请主管厅（委）领导，批示到有关处室、单位处理，并责成具体办理人同信访人直接联系。

5. 上级机关交办的信访事项，按收文程序办理，在要求的时限内完成。

6. 省政府、省信访局通知我厅派人到省信访局接待大厅参与接待群众上访事项，由厅办公室向主管相关业务的厅（委）领导报告，由主管厅（委）领导提出处理意见，由厅办公室负责转达。接到任务的同志必须在规定的时间内赶到指定地点共同接待群众来访。

7. 接待群众来访，要热情耐心，解答政策要认真细致；解决问题要果断、彻底。信访干部还要做到登记内容完整，存档备查。

8. 时限要求。相关处室、单位的办理人向信访人送达《信访事项受理告知书》之日起 60 日内办结，情况复杂需延期的要经机关主要厅（委）领导批准，延期均不得超过 30 日，法律、法规另有规定的从其规定。收到复查请求后，信访干部要通报原办理单位，并自收到复查请求之日起 30 日内协调有关部门、单位完成复查工作。收到复核请求后，信访干部要通报原复查单位，并自收到复核请求之日起 30 日内协调有关部门、单位完成复核工作，最

终要做到案结事了，息诉罢访。

三、群众来信处理程序及要求

1. 直接寄给各处室的群众来信，属该处室业务范围的，由处室负责处理；不属该处室业务范围的，可转信访接待室，签字交接后，由信访接待室转交有处置权的部门和单位处理。

2. 信访接待室和有关处室、单位对复杂的群众来信，信访接待室应提出处理建议，报请主管厅（委）领导批示，协调处理。有关处室、单位收到转送的群众来信后，应在15日内办结，有时限要求的事项，应视情况急事急办。还应及时将来信办理结果反馈给信访接待室，以便于掌握信访总体情况并做好统计工作。

3. 收到的初次群众来信，是否受理，根据来信提供的电话联系方式应及时告知。既可以承办处室、单位的名义告知，也可由承办处室、单位拟稿后以信访办名义告知，并留底备查。各承办处室、单位应定期将回复情况告信访接待室。

4. 凡经办的信件，要严格按照有关规定，及时做好启封、装订、盖章、登记工作。当日来信当日启封，启封时要保持邮票、邮戳、邮编、地址及信内材料完整。随信所附物品，由办信人与原信一并登记，妥善保管。对来信简要内容进行登记，并及时转送。重要来信，根据工作分工报请厅（委）领导批示，需要立案调查的，应及时交办并进行督办。

5. 对群众来信应按照“件件有着落，事事有交待”的原则，认真及时地处理。

6. 关于举报干部违法、违纪事项，按干部管理权限转有关单位、部门纪委处理。

四、实行信访督办制度

1. 凡由厅办公室转交各处室、单位的信访事项，一般时限为30天。在时限截止的前三天，厅办公室开始送达《省教育厅信访工作催办单》进行催办，此后每三天送达1份，连送3次后仍未办理完毕的，厅办公室则报告其主管厅（委）领导。

2. 对于无缘由不按时限办理信访事项的处室、单位，将予以通报批评，处室当年不得评选为先进处室。

3. 在处理集体访、过激访、异常访、缠访、闹访的过程中，省教育厅要求相关市教育行政部门、高等院校来厅，并积极主动地开展接访工作。对于拖拉、推诿、不及时来厅接访的地方教育行政部门和高等院校，省教育厅将在全省通报批评并限期整改。

4. 对于认真履行职责，认真接待群众来访的处室、厅直属事业单位、各市教育局、各高等院校，在信访月报中予以表扬。

五、本暂行办法自2009年12月1日实施。