

# 教 育 部 文 件

教办〔2020〕3号

---

## 教育部关于印发《教育信访工作办法》的通知

各省、自治区、直辖市教育厅（教委），新疆生产建设兵团教育局，部属各高等学校，部内各司局、各直属单位：

为深入学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，落实党中央、国务院关于信访工作改革的新要求新举措，规范教育信访工作、维护信访秩序，全面提升新时代教育信访工作能力和水平，我部制定了《教育信访工作办法》，已经部党组审议通过，现印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。

教 育 部

2020年9月28日

# 教育信访工作办法

## 第一章 总则

**第一条** 为了保持同人民群众的密切联系，接受人民群众监督，保护信访人的合法权益，规范教育信访工作和维护信访秩序，根据《信访条例》和国家有关规定，结合教育信访工作实际，制定本办法。

**第二条** 本办法所称信访，是指公民、法人或者其他组织采用书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，向教育部门反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，依法由教育部门处理的活动。

采用前款规定的形式进行信访活动的公民、法人或者其他组织，称信访人；采用前款规定形式向教育部门反映的情况，提出的建议、意见或者投诉请求，依法由教育部门处理的事项，称教育信访事项。

**第三条** 教育信访工作遵循下列原则：

- （一）属地管理、分级负责，谁主管、谁负责；
- （二）依法、及时、就地解决问题与疏导教育、帮扶救助相结合；
- （三）诉讼、仲裁、行政复议等与信访分离，依法分类处理；

（四）以人民为中心，把开展工作的过程作为践行党的群众路线、做好群众工作的过程，着力从源头上预防和减少信访问题发生。

**第四条** 教育部门应当建立协调有序、运转顺畅、高效为民的信访工作领导机制，将信访工作列入议事日程，定期听取工作汇报、分析信访形势、研究解决工作中的重要问题，形成统一领导、分工协作，各负其责、齐抓共管的信访工作格局，及时化解矛盾和纠纷。

教育部门主要负责人是本部门信访工作的第一责任人，对信访工作负总责；分管负责人具体负责；其他负责人根据工作分工，对职权范围内的信访工作负主要领导责任。

**第五条** 教育部门应当把信访工作作为党的群众路线工作的重要平台，建立健全联系群众的制度，听取群众意愿，了解社情民意。部门负责人应当阅批群众来信，定期接待群众来访，协调处理疑难复杂信访问题。

**第六条** 教育部门应当科学、民主决策，依法履行职责，建立健全矛盾纠纷源头预防、排查和化解机制，开展重大决策社会稳定风险评估，定期排查化解矛盾纠纷，坚持和发展新时代“枫桥经验”，努力将矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。

**第七条** 教育部门应当综合运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、调解、疏导等办法，把群众合理合法的利益诉求解

决好。可以通过政府购买服务、提供办公场所等形式，发挥好律师、心理咨询师、专家、学者和社会组织的积极作用，促进疑难复杂信访事项办理；可以组织党代表、人大代表、政协委员、有声望的社会人士等共同参与解决和化解信访突出问题。

**第八条** 教育部门应当建立健全信访工作责任制，对信访工作中的失职、渎职行为，依法依规追究有关人员的责任。应当将信访工作纳入本部门考核体系，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，对做出优异成绩的单位或者个人给予奖励。

## 第二章 信访工作机构和人员

**第九条** 教育部门应当按照有利工作、方便信访人的原则，明确负责信访工作的机构（以下简称信访工作机构）或者人员，配备足够工作力量，以适应完成信访工作任务的需要。

**第十条** 教育部门信访工作机构履行下列职责：

（一）登记信访事项，向本部门有关内设机构或者所属单位、下级教育部门转送、交办信访事项；

（二）指导、督促、检查本部门有关内设机构或者所属单位，受理属于本部门职责范围的信访事项；

（三）处理上级教育部门和本级人民政府转送、交办的信访

事项；

（四）向信访人宣传有关法律法规和教育政策，接受信访咨询；

（五）协调处理重大、疑难、复杂信访事项；

（六）研究、分析教育信访情况，开展调查研究和信访风险研判，及时向本部门提出完善政策或者改进工作的建议；

（七）督促检查信访事项的处理，总结交流信访工作经验，指导下级教育部门信访工作；

（八）按要求报送信访工作情况和分析报告。

**第十一条** 教育部门应当选用政治坚定、业务精通、作风优良，具有相应法律知识、政策水平和群众工作经验的人员从事信访工作；建立和完善新入职干部、优秀青年干部、新提拔干部等到信访岗位挂职锻炼制度，把信访工作机构作为发现培养锻炼干部的重要基地。

教育部门应当重视信访干部的使用，建立和完善信访工作人员培训、交流和选拔使用等机制，增强信访干部队伍活力，提高信访干部做好群众工作、解决信访突出问题的能力。

**第十二条** 教育部门应当保障信访工作机构必要的办公经费和处理信访事项的业务经费，改善办公条件，严格落实信访工作人员岗位津贴，重视对信访工作人员的心理疏导和关爱，为信访工作人员履行职责提供有力支持。按照布局合理、设备齐全、

环境友好、安全有序的要求，进一步建设和改善群众来访接待场所。

### 第三章 信访渠道

**第十三条** 教育部门应当向社会公开信访工作机构的通信地址、电子信箱、投诉电话、信访接待的时间和地点、查询信访事项处理进展和结果的方式等相关信息。

**第十四条** 教育部门应当设立或者指定可单独接待信访人的场所。接待场所应具备便于信访人反映问题、了解信访法律法规和信访事项办理程序，以及其他方便信访人反映问题的条件。

**第十五条** 县级以上教育部门应当建立或者接入信访信息系统，实现上下级教育部门信访信息互联互通，为信访人在当地提出信访事项、查询办理情况提供便利，提高信访工作信息化水平。

**第十六条** 教育部门应当把领导干部接访下访作为党员干部直接联系群众的一项重要制度，安排领导干部定期接待群众来访，及时收集社情民意、协调化解各类信访问题。

教育部门负责人或者其指定的人员，可以就信访人反映突出的问题到信访人居住地与信访人面谈沟通。

### 第四章 信访事项的提出和受理

**第十七条** 信访人向教育部门提出信访事项，一般应当采用

书信、网络、传真等书面形式。信访人提出投诉请求的，还应当写明信访人的姓名（名称）、联系方式、住址和请求、事实、理由。

对采用口头形式提出的投诉请求，教育部门应当如实记录信访人的姓名（名称）、联系方式、住址和请求、事实、理由。

**第十八条** 信访人采用走访形式提出信访事项，应当根据信访事项的性质和管辖层级，到依法有权处理的本级或者上一级教育部门设立或者指定的接待场所提出。

多人采用走访形式提出共同信访事项的，应当推选代表，代表人数不得超过5人。代表应当如实向其所代表的信访人转达教育部门的处理或者答复意见。

**第十九条** 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。

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，信访人应当依照法定程序向有关机关提出。

**第二十条** 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益，自觉维护社会公共秩序和信访秩序。

**第二十一条** 教育信访工作机构应当客观真实、准确规范登记信访事项，包括信访人基本情况、反映事项概况、受理办理过

程等相关要素，并及时录入信访信息系统，方便信访人查询、评价和监督。

**第二十二条** 教育信访工作机构收到信访事项后，应当在15日内分别按照下列方式处理：

（一）属于本级教育部门职责范围的，应当受理并根据所反映问题的性质和内容确定有权处理机构。

（二）属于本级教育部门所属单位职责范围的，应当转送或者交办所属单位办理，并告知信访人转送、交办去向；

（三）属于下级教育部门职责范围的，应当转送下级教育部门办理。对重要信访事项，可以向下级教育部门进行交办，要求其在规定的期限内反馈结果，并提交办理报告。

（四）有以下情形之一的，不予（再）受理：

1.不属于教育部门职责范围的；

2.已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的；

3.采取走访形式，但跨越有权处理的本级和上一级教育部门走访的；

4.同一信访事项已经受理或者正在办理，在办理时限内再次提出的；

5.无正当理由超过规定期限未申请复查（复核）的；

6.已经省级人民政府复查复核机构审核认定办结，或已经复



核终结备案并录入国家信访信息系统的；

7. 其他不予（再）受理的情形。

**第二十三条** 教育部门收到信访事项后，能够当场答复是否受理的，应当当场答复并出具告知书；不能当场答复的，应当自收到信访事项之日起 15 日内书面告知信访人。但信访人的姓名（名称）、住址、电话、电子邮箱等联系信息不清的除外。

同一信访事项不予（再）受理告知书只出具一次。对不属于教育部门职权范围内的信访事项，应当告知信访人向有权处理的机关提出。

**第二十四条** 教育信访工作机构收到上级教育部门转送、交办的信访事项，不属于本级以及所属下级教育部门职责范围的，应当自收到信访事项之日起 5 个工作日内向转送、交办单位提出异议，并详细说明理由，经核实同意后，退还相关材料。

**第二十五条** 信访人就同一信访事项向两个或两个以上有权受理部门提出的，由最先收到的部门受理；同时收到的，由收到部门在 10 日内协商确定；协商不成的，由其共同上一级教育部门在 5 日内指定受理部门。

依法应当受理信访事项的部门分立、合并、撤销的，由继续履行其职权的部门受理。

## 第五章 信访事项的办理和督办

**第二十六条** 教育部门及其工作人员办理信访事项，应当恪尽职守、秉公办事，查明事实、分清责任，宣传法治、教育疏导，及时妥善处理，维护好群众合法权益，不得推诿、敷衍、拖延。

**第二十七条** 对信访人提出的有利于改进工作的建议、意见，应当认真研究论证并积极采纳，必要时可组织调查研究和约见信访人听取情况。

**第二十八条** 对信访人提出的检举、揭发事项，应当按照纪检监察工作相关规定和干部管理权限处理。不得将信访人的检举、揭发材料以及有关情况透露或者转给被检举、揭发的人员或者单位。

**第二十九条** 对信访人提出的属于教育部门职责范围的投诉请求事项，应当根据诉求的具体情况分别采用以下相应程序处理：（一）属于《信访条例》以外的其他法律、法规或者规章调整范围，能够适用其他法律、法规、规章或者合法有效的规范性文件设定程序处理的，应当适用相应规定和程序处理；（二）属于申请查处违法行为、履行保护人身权或者财产权等合法权益法定职责的，应当依法履行或者答复；（三）不属于以上情形的，适用《信访条例》规定的程序处理。

对前款规定中信访人提出的诉求，同时可以通过诉讼解决的，在受理前可以告知诉讼权利及法定时效，引导其向人民法院

提起诉讼，但不得以信访人享有诉讼权利为由免除履行自身法定职责的义务。

**第三十条** 有权处理机构经调查核实，应当依法依规对投诉请求类事项分别作出以下处理，并书面答复信访人：

（一）请求事实清楚，符合或者部分符合法律、法规、规章及其他有关规定的，予以支持或者部分支持；

（二）请求合理但缺乏法律、法规、规章及其他有关规定依据的，向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、规章及其他有关规定的，不予支持。书面答复意见应当写明具体请求、事实认定情况、处理意见及依据和不服处理意见的救济途径、期限，盖本级教育部门公章或者信访专用章。对疑难、复杂等信访事项的答复意见，应当进行合法性审查。

作出支持信访请求意见的，教育部门应当督促有关方面执行。

**第三十一条** 信访事项应当自受理之日起 60 日内办结；情况复杂的，经本级教育部门负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并告知信访人延期理由。

**第三十二条** 信访人对信访事项处理意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内向原办理部门的本级人民政府或者上一级教育部门申请复查。

负责复查的部门应当自收到复查申请之日起30日内提出复查意见，书面答复信访人。

信访人对省级教育部门处理意见不服的，应当向省级人民政府提出复查申请。

**第三十三条** 信访人对复查意见不服的，可以自收到书面答复之日起30日内向复查部门的本级人民政府或者上一级教育部门申请复核。

负责复核的部门应当自收到复核申请之日起30日内提出复核意见，书面答复信访人。复核部门举行听证的，听证所需时间不计算在30日的期限内。

信访人对省级教育部门复查意见不服的，应当向省级人民政府提出复核申请。

**第三十四条** 原处理（复查）意见认定事实清楚、证据确凿、适用依据正确、程序合法、结论适当的，负责复查（复核）的部门应当予以维持，并书面答复信访人。

原处理（复查）意见有下列情形之一的，负责复查（复核）的部门应当予以撤销或者变更：

- （一）主要事实不清、证据不足的；
- （二）适用依据错误的；
- （三）违反法定程序或以信访程序代替其他行政法定程序的；

(四) 超越或者滥用职权的；

(五) 结论明显不当的。

原意见被撤销的，作出处理（复查）意见的部门应当在指定期限内重新作出处理（复查）意见。

**第三十五条** 信访人对信访事项处理（复查）意见不服，但无正当理由超过规定期限未提出复查（复核）申请的，或者信访人对复核意见不服，仍以同一事实和理由提出投诉请求的，教育部门不再受理，并告知信访人。

信访人就同一信访事项提出新的事实和理由的，教育部门应当受理。

**第三十六条** 信访人反映的问题已经按信访程序办理完毕并书面答复，或者其未逐级提出信访复查、复核请求，且无正当理由已超过规定时限的，教育部门不再受理、交办、统计、通报，但有权处理机构应当做好信访人的教育疏导、矛盾化解、帮扶救助等工作。

**第三十七条** 对初次信访事项有下列情形之一的，有权处理机构可以适用简易办理程序，按照工作职责，简化程序，缩短时间，更加方便快捷的受理、办理。

(一) 事实清楚、责任明确、争议不大、易于解决的；

(二) 提出咨询或意见建议、表达感谢，可以即时反馈的；

(三) 涉及群众日常生产生活、时效性强，应当即时处理的；

(四) 教育部门已有明确承诺或结论的;

(五) 其他适用简易办理的情形。

**第三十八条** 对适用简易办理程序的信访事项,有权处理机构应自收到之日起3个工作日内决定是否受理。可当场作出决定的,应当当场告知信访人。

对决定受理的信访事项,有权处理机构应当在受理之日起10个工作日内作出处理意见。可当场答复的,应当当场出具处理意见。

对适用简易办理程序的信访事项,一般情形可以当面口头或通过网络、电话、手机短信等快捷方式告知或答复信访人。告知或答复情况应当录入信访信息系统。

有权处理机构在办理过程中,发现不宜简易办理或简易办理未妥善解决的,应当经本机构负责人批准,按《信访条例》规定的普通程序继续办理,办理时限从按照简易办理程序受理之日起计算。

**第三十九条** 对交办、转送的信访事项,信访工作机构或人员发现受理、办理情况有下列情形之一的,应当予以督办,提出改进建议:

(一) 应当受理而未受理信访事项的;

(二) 无正当理由未按规定期限受理或办结信访事项的;

(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、拖延或弄虚作假的；
- (五) 不执行信访处理意见的；
- (六) 未按规定反馈信访事项办理结果的；
- (七) 其他需要督办的情形。

收到改进建议的单位应当在 30 日内书面反馈情况；未采纳改进建议的，应当说明理由。

督办可以采用网络督办、电话督办、发函督办、约谈督办、实地督办等形式。

## 第六章 责任追究

**第四十条** 因下列情形之一导致信访事项发生，造成严重后果的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法依规给予处理或处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- (一) 应当作为而不作为，侵害信访人合法权益的；
- (二) 超越或者滥用职权，侵害信访人合法权益的；
- (三) 适用法律、法规错误或者违反法定程序，侵害信访人合法权益的；
- (四) 拒不执行有权处理部门作出的支持信访请求意见的。

**第四十一条** 在受理办理信访事项过程中，有下列行为之一的，由其上级主管部门责令改正；造成严重后果的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法依规给予处理或处分；构成

犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）对收到的信访事项不按规定登记的；
- （二）对属于其法定职权范围的信访事项不予受理的；
- （三）未在规定期限内书面告知信访人是否受理信访事项的；
- （四）推诿、敷衍、拖延信访事项办理或者未在法定期限内办结信访事项的；
- （五）对事实清楚，符合法律、法规、规章或者其他有关规定的投诉请求未予支持的；
- （六）将信访人的检举、揭发材料或者有关情况透露、转给被检举、揭发的人员或者单位的；
- （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）作风粗暴，激化矛盾，或者打击报复信访人的。

**第四十二条** 信访人在信访过程中实施下列行为之一，经劝阻、批评和教育无效的，教育部门应当报公安机关依法处置。

- （一）在信访接待场所滞留、滋事，或者将生活不能自理的人弃留在信访接待场所的；
- （二）携带危险物品、管制器具，或者以自伤、自残、自杀、传播传染病相要挟，或者扬言实施杀人、放火、爆炸、投放危险物质的；



（三）在教育部门办公场所周围、公共场所非法聚集、打横幅、举标语、喊口号、穿状衣，围堵、冲击教育部门，拦截公务车辆，或者堵塞、阻断交通、扰乱教育教学公共秩序的；

（四）侮辱、殴打、威胁教育部门工作人员，或者非法限制他人人身自由的；

（五）捏造歪曲事实、诬告陷害他人，或者煽动、串联、胁迫、以财物诱使、幕后操纵他人信访，或者以信访为名借机敛财的；

（六）其他扰乱信访秩序的行为。

## 第七章 附则

**第四十三条** 各级各类学校信访工作适用本办法。对外国人、无国籍人、外国组织向教育部门提出的信访事项，参照本办法执行。

**第四十四条** 本办法由教育部负责解释。

**第四十五条** 本办法自印发之日起施行。2007年7月3日教育部印发的《教育信访工作规定（2007年修订）》（教办〔2007〕6号）同时废止。

（此件主动公开）

---

抄 送：国家信访局。  
部内发送：部领导

---

教育部办公厅

2020 年 9 月 30 日印发

---