

# 郑州市教育局文件

郑教信〔2019〕77号

---

## 郑州市教育局 关于印发《郑州市教育系统信访稳定工作 实施办法（试行）》的通知

各县（市、区）教育局，局直属各学校（单位），市属事业及各民办学校，市属高校，局机关各处室：

为进一步完善郑州市教育系统信访稳定工作机制，提高信访稳定工作的科学化、政策化、标准化水平，促进郑州教育高质量发展，郑州市教育局以习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神为指导，打牢以人民为中心的发展思想，依据《信访条例》《信访工作责任制实施办法》和《依法分类处理信访诉求

工作规则》等法规文件，坚持和发展新时代“枫桥经验”，严格落实“三到位一处理”工作原则，结合郑州市教育系统信访工作实际，对信访稳定工作组织领导、机构建设、规章制度、办信流程、应急处置、督查考评等进行了研究与总结，形成了《郑州市教育系统信访稳定工作实施办法（试行）》，经党组研究通过，现印发各单位，请遵照执行。

2019年11月12日

# 郑州市教育系统信访稳定工作实施办法(试行)

## 第一章 总 则

**第一条** 为进一步规范郑州市教育系统信访稳定工作，健全信访稳定工作机制，依据国务院《信访条例》、中办国办《信访工作责任制实施办法》和国家信访局《依法分类处理信访诉求工作规则》及省、市有关文件，结合郑州市教育系统实际，制定本办法。

**第二条** 坚持属地管理、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原则，依法维护群众合法权益，促进郑州市教育系统和谐稳定。

**第三条** 建立健全信访工作责任制，夯实教育行政机关、所属单位、各级领导干部、工作人员信访工作责任，对信访工作中的失职、渎职行为，依照有关法律、法规和本办法规定，追究相关单位和人员的责任。

**第四条** 本办法所称郑州市教育系统，包括郑州市教育局、县（市、区）教育局、局直属学校（单位），市属事业及民办学校，市属高校等。

## 第二章 组织领导

**第五条** 郑州市教育系统各单位应成立信访工作领导小组，

主要领导任组长，定期召开信访稳定工作会议，分析研判本级信访形势，按照“三到位一处理”工作原则做好信访矛盾的化解和稳控。

**第六条** 信访工作领导小组一般每月召开一次会议，可结合党组会、党委会、支委会、办公会、行政会等方式进行。

**第七条** 单位主要领导是本级信访工作的第一责任人，对本单位的信访工作负总责。

**第八条** 单位分管信访工作的领导对本级的信访工作负直接责任，负责抓好各项具体工作的落实。

**第九条** 单位其他领导实行“一岗双责”，既要抓好分管工作范围内的业务工作，也要抓好分管工作范围内的信访工作。

### 第三章 信访工作职责

#### 第一节 行政机关信访部门职责

**第十条** 郑州市教育系统行政机关信访部门主要指郑州市教育局信访处、县（市、区）教育局分管信访工作科室。

**第十一条** 及时办理人民群众来信、来电、网上信访，接待群众来访，倾听人民群众的意见、建议和要求，确保信访渠道的畅通，接受人民群众监督，维护信访人的合法权益。

**第十二条** 负责本级局领导信访接待日的组织和实施。

**第十三条** 承办上级机关转办、交办和督办的信访事项。

**第十四条** 承办局党组、局领导交办的信访事项。

**第十五条** 向下级教育行政机关、所属单位和相关业务处（科）室转办、交办信访事项，及时汇总处理结果。

**第十六条** 检查和指导下级教育行政机关、所属单位的信访工作，开展信访宣传和研究工作。

**第十七条** 分析研究信访工作形势，及时向局党组、局领导提供信访工作预警信息和重大事项风险评估建议。

**第十八条** 负责人民群众关于教育问题意见、建议的征集和办理工作。

**第十九条** 负责信访工作人员的教育培训。

**第二十条** 负责下级教育行政机关、所属单位信访工作目标责任制完成情况的考核工作。

**第二十一条** 加强信访干部队伍建设，推动信访干部选拔和交流，增强信访干部队伍的的能力和活力。

**第二十二条** 针对国民经济、社会发展、改进国家机关工作、保护社会公共利益提出建设性意见的信访群众和在信访工作中做出优异成绩的工作人员，行政机关信访部门应向有关行政机关提出奖励建议；对信访工作中的失职、渎职行为，要严格依照有关法律、行政法规追究有关责任人员的责任并在一定范围内予以通报。

**第二十三条** 做好同各级行政部门的沟通协调工作，建立重大信访事项报告和联调联处信访矛盾化解机制。

**第二十四条** 上级赋予的其他职责。

## 第二节 其他业务处（科）室工作职责

**第二十五条** 按照“谁主管、谁负责”的原则，信访事项涉及业务处（科）室为有权处理单位。

**第二十六条** 接到信访转办件后，业务处（科）室工作人员应当秉公办事、查明事实、分清责任，及时妥善处理，在转办件明确规定的时间内拿出问题处理建议，不得推诿、敷衍、拖延。

**第二十七条** 领导接访日，业务处（科）室工作人员要配合分管领导做好群众来访接待和办理工作。

**第二十八条** 业务处（科）室在重大决策、重要政策、重大活动、重大改革举措、重点工程建设项目等事项上，应根据《中华人民共和国突发事件应对法》做出重大事项社会稳定风险评估。

## 第三节 局属学校（单位）、市属高校信访工作职责

**第二十九条** 贯彻落实上级信访工作决策部署，将保障和改善学生及教职工权利、权益作为预防和化解矛盾纠纷的基础性工作，落实好各类政策、法规及规章。

**第三十条** 提高科学民主决策水平，增强决策透明度和公众参与度，建立健全重大决策社会稳定风险评估机制和决策纠错改正机制，落实决策责任追究制度。

**第三十一条** 坚持依法办事，强化各级领导干部带头学法尊法守法用法意识，注重运用法治思维和法治方式化解矛盾纠纷。

**第三十二条** 健全公开透明的诉求表达和办理方式，引导群

众以书信、电话和网络等形式，依法逐级反映诉求。

**第三十三条** 综合运用法律、政策、经济、行政等手段，及教育、协商、调解、疏导等办法，认真解决特殊疑难信访问题。

**第三十四条** 接到上级信访转办件或者群众反映信访问题后，要及时听取信访人陈述事实和理由，核实有关情况，及时答复信访人，在规定时限内作出处理意见。

**第三十五条** 认真研究把握新形势下思想政治工作特点和规律，教育和引导群众正确认识发展中存在的问题，充分运用现代科技手段，提高互联网时代做好师生思想政治工作的能力和水平。

**第三十六条** 把解决信访突出问题列入重要议事日程，定期研究部署，加强综合协调，认真组织推动。

**第三十七条** 上级赋予的其他职责。

#### 第四节 信访工作人员职责

**第三十八条** 认真学习贯彻党和国家的法律、法规、政策，努力钻研信访工作业务，提高政治、业务素质。

**第三十九条** 在信访工作中积极宣传党和国家的法律、法规和政策，引导群众依法有序上访。

**第四十条** 做好本地区、本系统、本单位群众反映的带有政策性、倾向性信访问题的综合分析，为教育改革与发展提供建设性的意见和建议。

**第四十一条** 认真办理群众来信，热情接待群众来访，如实

反映群众的意见和要求,正确处理 and 解决群众所反映的信访问题。

**第四十二条** 承办上级交办的信访事项,并按时报告。

**第四十三条** 严格遵守政治纪律、保密纪律、群众纪律、办案纪律和各项规章制度。

**第四十四条** 上级赋予的其他职责。

## 第四章 信访工作制度

### 第一节 领导干部群众接待日制度

**第四十五条** 领导干部接待群众,实行定期接待,固定接待时间、地点,主要领导亲自接待和解决群众反映的本系统、本单位重大问题,其他领导干部根据接访时间安排和工作分工接待群众,解决群众反映的本级内问题。

**第四十六条** 主要领导每月至少安排1天接访,其他领导干部每天轮流到本单位固定接访场所接待来访群众。重点时段要增加主要领导接访频率和次数。

**第四十七条** 领导干部因公出差、开会和其他原因不能按预定时间接访的,事先要向单位主要领导说明情况并获得批准后,安排其他领导代为接访。

**第四十八条** 领导接访日安排应提前公示。公示内容包括:接访领导姓名、职务、分管工作、接访时间和地点等。接访地点原则上应安排在本级群众来访接待场所或单位会议室。

**第四十九条** 参加接访的领导对来访群众反映的问题,符合



相关政策法规的，现场答复处理；现场不能解答的，可视反映问题的情况批转有关单位调查处理，待问题解决后给予答复；对超出权限的重大疑难信访问题，提出建议报主要领导研究后，另约时间接待，并转告来访群众。

**第五十条** 信访部门负责本单位领导接待日的安排，并提前通知有关领导同志做好接访准备，接访时其分管业务处（科）室陪同接访。

**第五十一条** 各单位要做好领导干部接访情况登记、统计工作，重要接访事项的视频、录音、文字等资料要备份存档、保存完整。

**第五十二条** 下级单位领导干部接访包括接待群众现场来访、越级上访、视频接访和重要信访事项约访，要第一时间接访、热情接待，教育行政机关要将下级单位领导干部接待群众情况纳入单位目标管理范围，加强督查考核。

## 第二节 领导阅批人民群众来信制度

**第五十三条** 各级教育行政机关要严格落实领导阅批人民群众来信制度。领导阅批人民群众来信包括：

- （一）联名信。
- （二）反映深化改革过程中热点难点问题的来信。
- （三）反映人民群众切身利益问题的来信。

**第五十四条** 承办（单位）部门要严格按照规定程序落实领

导批示，并将处理结果反馈给阅批来信的领导。

**第五十五条** 承办单位（部门）要严格按照规定填写《人民来信请示单》《领导批示交办单》《重要信访案件查结呈审笺》，将调查处理情况形成书面材料报告交办部门。

**第五十六条** 对阅批的群众来信人姓名要保密，来信可能涉及的重大事项要及时与上级部门沟通。

### 第三节 领导包案制度

**第五十七条** 领导包案工作坚持分级负责、归口办理和属地管理的原则，做到谁主管、谁负责。

**第五十八条** 凡属下列情况之一的信访问题，实行领导包案：

（一）长时间未解决的群体利益信访问题。

（二）上级领导批示件中的重要信访件。

（三）可能造成严重后果或不利于社会和谐稳定的信访问题和矛盾隐患。

（四）群众来信、来访、来电反映的问题处理难度大或涉及本单位责任的疑难信访问题。

**第五十九条** 领导包案按照信访工作“一岗双责”要求，认真落实“五包四亲自”责任制，即“包工作责任落实、包问题解决、包向信访人反馈解决情况、包教育稳控、包依法处理”，“亲自走访当事人、亲自与信访人谈心、亲自调查研究、亲自督办落实”，督促帮助责任单位采取得力措施全力化解。

**第六十条** 凡确定为领导包案的案件，有关单位（部门）要在接到包案通知 5 日内，将案件发生的原因、调查情况及解决意见向包案领导汇报，并积极协助包案领导处理好案件。

#### 第四节 首问负责制度

**第六十一条** 群众来访时，第一位接受信访事项询问的机关或学校（单位）在岗工作人员即为首问责任人。首问负责制适用于郑州市教育系统全体工作人员。

**第六十二条** 首问责任人要做到有问必答、有疑必释、礼貌热情、办事高效。

**第六十三条** 属于首问责任人所在部门职责范围的事项，要按有关规定接洽，能马上办理的即予办理，不能马上办理的，应告知办理程序；不属于首问责任人所在部门职责范围的事项，首问责任人要负责向对方明确地告知有关承办部门。

**第六十四条** 首问责任人不清楚承办部门的事项，要及时联系、查询、帮助落实有关承办部门。对群众提出的问题或要求，无论是否是自己职责范围的事，都有责任和义务给群众一个满意的答复。

**第六十五条** 办理事项若不属于教育职能范围的，首问责任人要耐心给予解释。

**第六十六条** 因首问责任人不认真履职造成不良影响的，依据相关规定追究责任。

## 第五节 信息报告制度

**第六十七条** 落实信息报告制度,每月 25 日前以月报表形式报告市教育局信访处。信访月报告主要包括以下内容:

(一) 本单位矛盾纠纷排查化解情况。

(二) 重大信访事项的处理进展情况。

(三) 可能或正在发生的影响社会公共场所和人员安全的突发性事件。

(四) 其他需要报告的信访事项。

**第六十八条** 实行重大信访事项实时报告制度,发生重大信访事项须在 1 小时内向上级报送有关信息。

**第六十九条** 上级交办的信访事项要做好受理情况、办理结果、群众反映等情况的收集,将有关情况及时反馈上级有关部门。

**第七十条** 信访工作报告应客观、及时地反映已经发生或可能发生的信访事项及相关信息。

**第七十一条** 教育行政机关内部各业务部门,应及时向信访处(科)室互通具有重大社会影响、可能引发信访问题的工作信息。

## 第六节 信访结案报告制度

**第七十二条** 承办上级督办、交办件,严格依照督办、交办单位的时限要求办结,不得拖延、推诿、不办、漏办。

遇特殊情况不能按时办结的，要提前和督办、交办单位沟通，得到允许后方可延时办结。

**第七十三条** 接到上级机关关于涉及教育问题的来访通知后，应在规定或约定的时间内到现场接访并回函报结。

**第七十四条** 信访处（科）室要及时向主管领导和主要领导汇报重要信访案件办理进展情况，信访案件结案时要及时呈领导审批。

## **第五章 信访业务建设**

### **第一节 信访事项办理**

**第七十五条** 信访处（科）室具体负责本级信访事项的登记、办理、分办、催办、督查和信访信息的分析、报告。

**第七十六条** 县（市、区）教育局、局属二级机构、局直属学校、市属民办学校和市属高校是办理职责范围内信访事项的责任主体单位。郑州市教育局是局属二级机构、局直属学校、市属民办学校和市属高校信访事项的上级办理单位。县（市、区）教育局信访事项的上级办理单位为所属县（市、区）信访局和郑州市教育局。

**第七十七条** 凡郑州市教育行政机关信访处（科）室登记、接收的信访事项，均应依照以下流程办理：

（一）接待登记，如实记录信访人身份信息、反映的主要问题和主要诉求等；自收到信访事项之日起15日内书面告知信访人

受理情况。

（二）主管或主要领导阅批，提出处理意见，并转交责任主体单位或业务处（科）室办理。

（三）承办处室、单位办理。一般信访事项应当自受理之日起60日内办结；情况复杂的，经上级批准，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；上级机关交办的信访事项，应当在交办单位要求的时限内办结；紧急信访案件应立即办理和答复。

（四）相关负责人会审。对于涉及多个业务部门、情况疑难复杂的信访事项，采取集中办公的形式，组织相关部门负责人进行会审，加快办结进度，推进问题解决。

（五）责任主体单位形成处理意见，经教育行政机关业务处（科）室审核后上报信访处（科）室。

（六）信访事项办结后，责任主体单位按照规定格式形成结案报告并报上级信访处（科）室。

（七）按照规定回复上级机关和信访人。

（八）信访部门归档留存。

**第七十八条** 信访部门受理、分办、承办信访事项时，应依照业务处（科）室职责依法分类处理，保障群众合理合法诉求依照法律规定和程序得到解决。

**第七十九条** 网上登记、转办的信访案件，责任主体单位在承办过程中，须按照要求配合信访处完成网上办理程序。通过网

上信访信息系统第一次登记受理的信访事项纳入满意度评价。

**第八十条** 对于信访人在规定时限内提出的书面复查、复核申请，教育行政机关信访处（科）室应按权限给予办理。

## 第二节 日常接访管理

**第八十一条** 来电、来访者反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，应按规定填写信访人登记表，简要、如实记述来访人的意见和请求。

**第八十二条** 接待人员对来信、来电、来访人员的诉求，在职权范围内应按信访件受理程序及时予以分类处理，建立台账。

**第八十三条** 接待人员对超越职权范围的事项，应向来访人讲明受理的部门和途径，并做好记录。

**第八十四条** 对需内部移交的事项，应做好移交时间、主要情况、意见、书证等内容的登记。

**第八十五条** 领导接访时，要填写领导接访登记簿。

## 第三节 信访会议管理

**第八十六条** 信访会议主要包括：信访工作例会、信访工作专题会、信访培训会及信访案件分析、研判、联席等会议。

**第八十七条** 信访会议的记录形式可分为会议记录、会议纪要和音像记录。

**第八十八条** 会议记录内容必须真实、完整，全面记录会议

内容，客观记录与会人意见。字迹清晰，不得随意涂改。记录本应由专人妥善保管，注意保密。

**第八十九条** 凡有特殊要求的重要会议，应组织录音、录像、拍照，并对声像资料进行整理、存档和保管。

#### 第四节 信访工作信息化建设

**第九十条** 推进信访工作信息化建设，应注重信息技术支撑业务、信息、管理的有机融合，促进信访工作公开透明高效。

**第九十一条** 积极利用网上信访信息系统，将信访业务工作流程进行数字化运转，实现全过程跟踪、问效和查究。坚持让群众少跑路、让数据多跑腿，优化信访工作流程，缩短办理周期，提高工作效率。

**第九十二条** 坚持信访信息公开，把网上公开作为基本形式，按照谁初次办理、谁负责公开的原则，公开相关信访事项办理流程。加大信访工作政策解读力度，公开信访规程规范。

**第九十三条** 各级信访工作人员应掌握信访信息收集、统计、保管、查询、交办等信息处理技术，熟练运用网上信访信息系统，提高业务能力和专业化水平。

#### 第五节 信访工作人员业务培训

**第九十四条** 教育系统各单位要重视本级信访工作人员的业务培训，培训内容要围绕新时代治国理政方略，贯彻落实新时



期信访工作要求。

**第九十五条** 信访工作人员业务培训工作应纳入本级整体业务培训工作，统筹制定教育培训计划。

**第九十六条** 郑州市各级教育行政机关信访工作人员、局属二级机构、局直属学校、市属民办学校和市属高校信访工作骨干，原则上每年轮训一遍。

**第九十七条** 郑州市各级教育行政机关每年坚持抽调直属学校副校级后备干部到信访处（科）室挂职锻炼，在实践中培训教育信访工作。

**第九十八条** 教育信访部门工作人员参加业务培训，实行业务培训情况登记管理，将业务培训情况反馈原单位，作为干部年度考核参考。

## 第六节 信访档案管理

**第九十九条** 信访档案主要包括上级信访文件、本单位信访文件、河南省信访系统录入的信访案件，以及国家、省、市下达的信访转（交）办件等。

**第一百条** 信访档案立卷工作有：组卷、拟写案卷标题，卷内文件材料的排列与编号，填写卷内目录与备考表，案卷封面的编目与案卷装订等。

**第一百零一条** 信访档案立卷应便于保管和查找利用，一般按一年一卷或者一案一卷装订立卷。

**第一百零二条** 案件卷宗通常应具备的要件及装订顺序：结案报告，立案请示签，领导包案登记表、结案呈批签，责任单位调查处理报告，单据、证明、法律政策依据等相关附件，信访事项受理告知单，信访事项书面处理意见书及稳控措施，群众来信复印件。

**第一百零三条** 信访档案建立后，必须加强管理，执行严格的保管、借阅等制度。

## **第六章 信访矛盾隐患排查化解和预防**

### **第一节 信访矛盾隐患排查化解**

**第一百零四条** 信访矛盾隐患通常每月组织一次全面排查。在重点时期，要按照上级规定，每日开展信访矛盾排查工作。

**第一百零五条** 信访矛盾隐患排查实行普遍排查与重点排查相结合，对重点单位、重点时段、重点事项，要加大排查力度，及时了解和掌握可能发生的信访矛盾隐患。

**第一百零六条** 对排查出的问题要建立台帐，确定责任单位和责任人，限期化解。发现重大信访矛盾隐患时应立即报告单位主要领导，并报上级主管部门。

**第一百零七条** 对排查出的矛盾纠纷和信访信息要每月上报，重点时期实行每日“零报告”。

**第一百零八条** 保持信访报送电话 24 小时畅通，重点时期必须有人值班，并做好值班记录。

**第一百零九条** 对于信访历史积案、疑难信访问题应依法依规推动程序终结；对于经济生活困难、具有信访诉求的教职员工和学生家庭，推动信访事项解决的同时，在政策允许范围内积极给予帮扶救助。

## 第二节 重要决策事项信访风险评估

**第一百一十条** 凡事关人民群众切身利益，牵涉面广，影响深远，易引发重大社会信访稳定问题的重大决策、重要政策、重大改革举措、重点工程项目等，应对其实施过程中是否会引发重大信访稳定问题进行社会稳定风险评估。

**第一百一十一条** 重要决策事项社会稳定风险评估应遵循谁决策、谁评估、谁负责，依法评估，实事求是，程序规范等原则。

**第一百一十二条** 重要决策事项风险评估实施步骤为：成立稳定风险评估组，开展民意调查，科学分析论证，形成评估报告，运用评估结果。

**第一百一十三条** 评估报告内容包括拟决策事项、评估过程、评估结论、评估依据和其他需要说明的事项，并按照重大风险、较大风险和一般风险确定风险等级。

**第一百一十四条** 责任主体单位应将评估报告报上级党组织和信访处（科）室，对未经社会稳定风险评估的重大事项，不得提交各级党组会、办公会审议。

**第一百一十五条** 责任主体单位要根据重大事项社会稳定风

险评估的具体情况，分项目拟制应急处置工作预案，研究制定预防化解不稳定风险的措施办法。

## 第七章 突发信访事件应急处置

**第一百一十六条** 各级各单位应建立完善的信访应急预案，信访应急预案通常包括预案的适用范围，处置突发信访事件的原则，工作机构组成及职责，处置程序和有关要求等内容。

**第一百一十七条** 各单位应成立应急处置小组，单位主要领导任组长，相关领导任副组长，有关处（科）室负责人为成员，加强组织领导，明确责任分工。

**第一百一十八条** 接到突发信访事件报告后，由领导小组组长决定启动应急预案，部署处理工作。特重大以上突发事件要立即向上级报告。报告内容包括：信访突发事件发生的时间、地点、原因、参与人数和可能或已经造成的危害程度、紧急程度、事态发展及应采取的措施等。

**第一百一十九条** 突发信访事件应急处置要严格遵循国家法律、法规和政策，坚持“统一领导、齐抓共管，快速处置、分级控制，信息主导、重在预防，正确引导、重视舆情”的原则。

**第一百二十条** 信访突发事件应急处理工作完成后，应书面报告上级有关部门。责任单位积极稳妥、深入细致做好善后处置，做好上访群众思想稳定和矛盾化解工作。

## 第八章 信访稳定工作年度考评

**第一百二十一条** 信访稳定工作考评每年度为一个考评期，按照客观、公平、公正的原则进行综合考评。

**第一百二十二条** 信访稳定工作年度考评采取定量指标与定性指标相结合的办法实施。

**第一百二十三条** 信访稳定工作年度考评内容主要包括信访稳定工作组织领导，信访工作规范化建设，信访矛盾隐患排查与化解等方面。

**第一百二十四条** 信访稳定工作考评作为独立的一项指标进行单独考核，结果作为领导干部考核的重要参考依据，以及评选信访稳定工作先进单位、平安建设基层示范单位、文明校园（单位）等的重要依据，纳入单位年度绩效综合考评。

**第一百二十五条** 各县（市、区）教育局所属学校、单位信访稳定工作情况纳入相应县（市、区）教育局整体考评。

**第一百二十六条** 凡出现以下任意一项问题的责任主体单位均取消相关领导、责任人当年教育系统内评先推优资格：

（一）年度内发生重大信访案件且造成重大影响的。

（二）因工作不力或工作失误引发越级上访且造成重大影响的。

（三）已发生问题，因思想麻痹、推诿扯皮、处置不力，造成重大影响的。

## 第九章 信访稳定工作责任追究

**第一百二十七条** 对工作中发生以下问题的相关单位和个人，进行责任追究：

- （一）因工作失职或无视群众正当权益，造成矛盾激化的。
- （二）隐瞒、迟报、漏报重大、紧急信访事项及相关信息的。
- （三）因矛盾排查不彻底、预防工作不到位、引发突发信访事件，或因处置不力造成恶劣影响的。

**第一百二十八条** 信访工作责任追究依据有关法律法规或规章制度执行。

**第一百二十九条** 信访工作责任追究的形式包括通报批评、诫勉谈话、组织处理、党纪政纪处分和追究法律责任。

**第一百三十条** 信访工作责任追究区分为直接责任者、主要领导责任者、重要领导责任者。

### **第一百三十一条** 责任追究程序

（一）对下级单位及有关责任人存在责任追究问题的，由教育信访部门下发《整改通知书》提出整改建议，逾期未改或造成严重后果的，由教育信访部门向责任单位的上级机关发出《信访责任追究建议书》，提出处理建议。

（二）对教育行政机关信访工作中存在责任追究问题的，由上一级教育信访部门下发《整改建议书》提出整改建议，逾期未改或造成严重后果的，由上一级教育信访部门向其上级机关发出《信访责任追究建议书》，提出处理建议，或由其上级机关直接给予处

理。

## 第十章 附 则

**第一百三十二条** 本办法内容由郑州市教育局负责解释。

**第一百三十三条** 本办法自印发之日起施行。

