

新时期 教育信访工作探索

中华人民共和国教育部办公厅 编



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

高等教育出版社

内容提要

为进一步加强教育信访工作,适应新形势、新任务的需要,2004年8月,教育部在大连理工大学召开了全国教育系统信访工作会议。会议总结交流了一个时期以来教育信访工作的情况,并对进一步加强和改进教育信访工作作出具体部署。

根据与会同志建议,教育部办公厅将在此次会议上的有关领导同志讲话,各省(自治区、直辖市)、计划单列市教育厅(教委、局)、部直属各高校的交流材料及一些同志的研讨文章汇集编撰成书。本书内容丰富,权威实用,对进一步提高和推动教育系统信访工作具有较高的参考价值,是教育行政部门、各级各类学校及广大教育信访工作者较为实用的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

新时期教育信访工作探索/中华人民共和国教育部办公厅编. —北京:高等教育出版社,2005.9

ISBN 7-04-018228-9

I. 新... II. 中... III. 信访工作-研究-中国
IV. D632.8

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 104275 号

策划编辑 张雪辉 责任编辑 岳永华 王友富 封面设计 王 晔
版式设计 王艳红 责任校对 俞声佳 责任印制 陈伟光

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100011
总 机 010-58581000

经 销 北京蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 涿州市星河印刷有限公司

开 本 787×960 1/16
印 张 28
字 数 520 000

购书热线 010-58581118
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>

版 次 2005 年 9 月第 1 版
印 次 2005 年 9 月第 1 次印刷
定 价 32.00 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 18228-00

郑 重 声 明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其为人将承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人给予严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话：(010) 58581897/58581896/58581879

传 真：(010) 82086060

E - mail: dd@hep.com.cn

通信地址：北京市西城区德外大街4号

高等教育出版社打击盗版办公室

邮 编：100011

购书请拨打电话：(010)58581118

主 编:高聚慧

副主编:刘德润

编 委:王进宝 任 玲 张春林 车成全

序 言

新修订的《信访条例》由温家宝总理签署国务院令,于2005年5月1日实施。新条例的颁布实施,对于加强和改进新形势下的信访工作,密切党和政府同人民群众的联系,坚持以人为本、保护群众的合法权益,维护信访秩序,促进依法行政,构建和谐社会具有十分重要的意义。

多年来,在党中央、国务院的正确领导及各级政府的重视支持下,在各级教育行政部门、各级各类学校领导的关心指导下,教育信访工作取得了很大进展,广大教育信访工作人员做了大量卓有成效的工作。教育信访工作在加强党政领导与群众的联系、加强民主监督、改进工作作风等方面发挥了重要作用。当前,我国改革开放进入了一个新的时期,我国的教育改革在不断深化,但也出现了许多新的矛盾和新的问题,一些矛盾和问题还较为突出。妥善处理好这些矛盾和问题,维护社会稳定,是教育信访工作的一项重要任务。信访工作是一项政策性强且非常具体的群众工作。有些信访问题的解决是有现成政策、法规和处理办法的,有些则没有现成的政策与规定,所有这些都需要我们认真加以研究。新颁布的《信访条例》为我们处理信访问题提供了可操作性的依据。为贯彻落实《信访条例》,更好地在实践中探索、研究教育信访工作出现的新情况,教育部办公厅编撰了这本《新时期教育信访工作探索》。该书是广大教育信访工作者研究、探索教育信访工作的经验和成果,也是对近年来教育信访工作的实践加以总结所作的理论探讨,对于指导新形势下教育信访工作的开展具有积极意义。我们希望各级教育部门和教育信访工作者在今后的工作中,认真贯彻落实新条例,不断研究、总结、探索信访工作的理论与实践,创新信访工作机制,用更多、更好的工作经验来指导和促进教育信访工作。

新时期的教育信访工作任重而道远。各级教育部门、各级各类学校要按照条例要求,进一步加强对信访工作的领导,健全教育信访工作机制,把教育信访工作纳入重要议事日程,并作为领导工作的一个重要组成部分抓紧、抓好。各单位的主要负责同志作为信访工作的第一责任人,要切实负起责任,定期听取信访工作汇报,经常阅批群众来信,接待重要来访,过问、研究解决信访工作中存在的困难和问题,及时化解各类矛盾,切实维护教育系统和社会的稳定。各级教育部门、各级各类学校都要重视和加强信访机构建设和信访干部队伍建设,确保必要的信访工作经费,改善办公条件。同时,也希望广大教育信访工作者进一步增强

使命感和责任感,加强政治业务学习,不断提高自身综合素质与工作能力,扎实工作,乐于奉献,为教育事业的改革与发展、为办好让人民群众满意的教育做出自己的贡献。

郑树山

2005年6月

目 录

深入研究教育信访突出问题 努力开创新形势下教育信访工作新局面

- 在全国教育系统信访工作会议上的讲话摘要 郑树山 1
- 总结经验 开拓创新 努力做好新时期教育信访工作 高聚慧 8
- 转型期高校信访工作的思路探讨 华东师范大学 18
- 构建信访工作新模式 确保学校改革和发展 中南大学 22
- 新时期教育信访工作的观察与思考 刘德润 26
- 高校网络信访工作探析 张亚辉 高建平 康安平 31
- 浅析教育信访工作的新模式：信访听证制度 任 玲 37
- 新时期高校群众信访活动特点与对策 张春林 41
- 简谈教育信访件的转办督办与审核归档 梁发明 44
- 试谈高校信访活动五要素的变化及应对 王 霞 46
- 利用心理特征妥善处理信访问题的案例分析 蔡樱华 严峰 夏玉兰 50
- 群众声音是我们工作的第一信号 群众满意是信访
- 工作的标准 北京市教育委员会 54
- 源头着手 畅通渠道 努力探索新形势下信访工作新路子
- 天津市教育委员会 58
- 以“三个代表”重要思想为指导 努力把教育信访
- 工作做深、做实 河北省教育厅 61
- 积极处理突出信访问题 为构建和谐社会添砖加瓦 山西省教育厅 64
- 搞好教育信访工作 为教育改革与发展保驾护航 内蒙古自治区教育厅 67
- 建立和完善新形势下信访工作的领导体制和运行机制 将信访工作抓实抓好
- 为教育改革和发展服务 辽宁省教育厅 70
- 贯彻落实“十六大”精神 全力做好新时期教育信访工作 吉林省教育厅 76
- 认清形势 迎难而上 全力做好教育信访工作 黑龙江省教育厅 80
- 服务大局 务实创新 与时俱进 推动上海教育信访
- 工作再上新台阶 上海市教育委员会 86
- 注重实效 努力做好新形势下教育信访工作 江苏省教育厅 91
- 重心下移 主动出击 努力打造教育信访工作新格局 浙江省教育厅 94
- 深化认识 完善制度 努力将矛盾化解在源头 安徽省教育厅 98

求真务实 努力做好教育信访工作	福建省教育厅 102
做好教育信访工作 办让人民满意的教育	江西省教育厅 105
认真扎实做好信访工作 确保全省教育事业健康稳定发展	山东省教育厅 108
以人为本 与时俱进 不断开创教育信访工作新局面	河南省教育厅 116
执政为民 认真做好教育信访工作	湖北省教育厅 121
以人为本 多策并举 积极主动处理和预防教育信访问题	湖南省教育厅 125
努力解决信访问题 促进教育改革的发展与稳定	广东省教育厅 128
服务改革发展 切实做好信访工作	广西壮族自治区教育厅 132
突出重点 层层负责 努力抓好信访工作	海南省教育厅 135
努力实践“三个代表” 进一步做好新形势下的信访工作	重庆市教育委员会 138
以民为本 努力构建大教育信访格局	四川省教育厅 144
做好信访工作 为贵州教育事业的改革和发展服务	贵州省教育厅 147
密切与群众的联系 努力做好信访工作	云南省教育厅 150
以重点案件为突破口 认真开展教育信访的专项治理工作	陕西省教育厅 154
维护稳定 推动发展 扎扎实实做好教育系统信访工作	甘肃省教育厅 157
求真务实 标本兼治 认真做好教育信访工作	青海省教育厅 160
认清形势 明确任务 努力做好新时期教育信访工作	宁夏回族自治区教育厅 162
全力做好信访工作 为西部大开发稳定健康发展做贡献	新疆维吾尔自治区教育厅 166
采取有力措施 建立稳固有效的信访工作机制	青岛市教育局 169
加强领导 健全网络 扎实做好教育信访工作	宁波市教育局 174
执政为民 努力建设群众高度信任热情拥护的政府部门	厦门市教育局 177
努力做好教育信访工作 为特区建设服务	深圳市教育局 180
新形势下北京大学信访工作的特点和举措	北京大学 183
扎实工作开拓进取 努力做好高校信访工作	中国人民大学 189
扎实做好信访工作 为学校改革发展和稳定做贡献	清华大学 193
以人为本 阵地前移 做好学校信访工作	北京科技大学 198
热情接待 加强沟通 化解矛盾 维护稳定	北京化工大学 202
积极探索新途径 扎实做好我校的信访工作	北京师范大学 205
建立和完善整体联动的工作机制 开创信访工作新局面	北京外国语大学 210
针对学校特点 认真做好来华留学生信访工作	北京语言大学 214
以“三个代表”重要思想为指导 努力做好信访工作	北京交通大学 216

创新机制 积极探索信访工作的有效途径	北京邮电大学 220
搞好高校信访工作的实践和思考	北京林业大学 224
与时俱进 切实做好高校信访工作	中央财经大学 229
精心部署 注重实效 构建大信访工作格局	中国政法大学 234
发挥信访综合功能 为学校稳定大局服务	中央音乐学院 238
加强领导与群众的沟通 营造高校各项工作良好氛围 ...	对外经济贸易大学 241
新时期高校信访工作的新情况、新特点及新措施	南开大学 247
认真做好信访工作 切实维护群众的根本利益	天津大学 254
认清形势 明确任务 努力做好新时期高校信访工作	华北电力大学 258
积极探索新形势下高等学校信访工作的新途径	大连理工大学 264
建立大信访工作格局 维护好广大师生员工的根本利益	东北大学 268
依法加强信访工作 努力促进学校稳定	吉林大学 273
理顺机制 畅通渠道 不断提升教育信访工作水平	东北师范大学 278
努力做好新形势下信访工作 维护师生权益 促进学校发展	东北林业大学 282
加强协调沟通 形成教育信访工作合力	复旦大学 286
规范信访工作 为深化教育改革保驾护航	同济大学 292
注重落实五个要件 切实加强信访工作	上海交通大学 296
认真做好信访工作 为学校的发展稳定大局服务	华东理工大学 301
从大处着眼小处着手 切实做好群众信访工作	东华大学 304
提高认识 求真务实 不断创新 扎扎实实做好新形势下 的信访工作	上海外国语大学 307
围绕“四点”建设 做好高校信访工作	南京大学 310
实践“三个代表”重要思想 切实加强高校信访工作	东南大学 314
做好学校信访工作 维护教育稳定大局	中国矿业大学 319
夯实基础 以人为本 加强和推进高校信访工作	中国矿业大学(北京) 322
畅通渠道 超前预测 建立控源治本的信访长效机制	江南大学 326
换位思考 做好群众信访工作	南京农业大学 332
高校信访工作的现状与工作思路	中国药科大学 336
把握网络信访特点 发挥网络信访优势 积极探索高校网络 信访工作新机制	浙江大学 340
依法信访 努力促使信访工作走上法制化轨道	厦门大学 345
坚持“以人为本” 做好教育信访工作	山东大学 348

贯彻“以人为本”的科学发展观 努力开创高水平特色大学

信访工作新局面	中国海洋大学 351
教育信访工作的实践与思考	武汉大学 355
以人为本 努力做好新时期的信访工作	华中科技大学 359
注重实效 努力做好教育信访工作	中国地质大学(北京) 363
构筑立体信访网络 发挥沟通疏导作用	武汉理工大学 366
做好信访工作 促进民主办学	华中师范大学 369
加强领导 落实责任 扎实做好新形势下的高校信访工作 ...	华中农业大学 374
渠道畅通 处置高效 积极建立信访工作新机制	中南财经政法大学 378
坚持预先排查和超前化解相结合 着力做好新时期高校	
网络信访工作	湖南大学 381
贯彻“三个代表”重要思想 认真做好教育信访工作	中山大学 385
化解各类矛盾 积极推进我校信访改革	华南理工大学 388
求真务实 发挥信访工作在建设一流大学中的重要作用	四川大学 393
坚持以师生为本 切实做好新时期高校信访工作	西南财经大学 398
树立效率意识 努力提高信访工作质量	西南交通大学 403
努力做好信访工作 维护学校稳定发展大局	电子科技大学 406
重视信访工作 为学校的稳定与发展提供必要保障	重庆大学 410
切实做好新形势下的高校信访工作	西南师范大学 414
做好信访工作 促进高校的稳定与发展	西安交通大学 417
维护学校和社会稳定 积极做好信访工作	陕西师范大学 421
解决信访问题 促进学校稳定	西安电子科技大学 424
求真务实 依法治校 切实做好信访工作	长安大学 428
以人为本是做好高校信访工作的关键	兰州大学 432
编后	436

深入研究教育信访突出问题 努力开创 新形势下教育信访工作新局面

——在全国教育系统信访工作会议上的讲话摘要

教育部党组成员、部长助理 郑树山

这次全国教育系统信访工作会议是经教育部党组批准召开的一次重要会议,也是多年来首次召开的由省级教育行政部门和部直属高校信访部门负责人同志共同参加的信访工作会议。这次会议的主要任务是:以“三个代表”重要思想和十六大精神为指导,认真贯彻落实中央领导同志关于信访工作的一系列重要批示和全国信访工作座谈会精神,分析教育信访形势,总结交流信访工作经验,研究部署当前和今后一个时期的信访工作,进一步推动教育信访工作的开展。在此,我代表教育部对这次会议的召开表示热烈的祝贺,向与会代表和辛勤工作在教育信访岗位上的同志们致以亲切的问候,向长期关心支持教育信访工作的各级领导表示衷心的感谢,向为本次会议提供良好条件的大连理工大学及大连市教育局表示诚挚的谢意。教育部办公厅副主任高聚慧同志还要对教育系统的信访工作进行总结和部署;会上同志们还要进行经验交流和深入讨论。下面,我就如何做好新形势下的教育信访工作,先讲几点意见。

一、正确认识当前教育信访工作的形势,切实增强做好教育信访工作的责任感和紧迫感

我主要谈三点认识:

第一点,做好新形势下的信访工作,正确处理人民内部矛盾,是改革发展关键时期的一项重大任务。党的十六大提出我国新世纪实施社会主义现代化建设第三步战略目标,在头20年重要战略机遇期内我国将全面建设小康社会。要顺利实现这一宏伟目标,必须有一个长期稳定的政治环境和和谐的社会环境。而信访工作在妥善处理人民内部矛盾,维护稳定和谐的社会政治环境方面担负着重要责任。在以胡锦涛同志为总书记的党中央领导下,当前,我国国民经济较快增长,各项社会事业全面发展,综合国力提升,国际地位提高,社会政治稳定,民

主法制进程加快,党的执政能力提高,人民群众安居乐业。但同时也应该看到,在国际形势发生深刻而复杂的变化,国内发展处在重要时期,改革处在攻坚阶段的新形势下,由于社会转型和经济转轨,影响社会稳定的因素大量存在,经济社会发展带来的各种矛盾交织碰撞,给信访工作带来了新的压力和挑战,使群众信访活动出现许多新情况、新问题。这些新情况、新问题,既是深化改革、扩大开放,加大利益格局调整过程中的必然现象,也是因为一些单位的工作没有按照科学发展观的要求,脱离实际、脱离群众造成的。我们教育信访工作者对此必须保持清醒头脑,居安思危,胸怀大局,从全面建设小康社会、建设社会主义政治文明、确保国家长治久安的时代背景下去思考、谋划、推进教育信访工作。

第二点,做好新形势下的教育信访工作,是维护教育系统稳定、促进教育事业改革发展的重要保障。当前,教育系统在党中央、国务院的正确领导下,坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导,大力实施科教兴国战略和人才强国战略,积极实施《2003—2007年教育振兴行动计划》,努力推动教育事业持续健康协调快速发展,教育改革、发展与稳定的总体形势是好的。通过各级教育行政部门和直属高校的共同努力,我们教育信访工作在积极化解矛盾、为上访群众排忧解难、维护教育系统稳定和群众切身利益,促进教育改革与发展方面做出了积极的贡献,较好地发挥了党和政府密切联系群众的桥梁作用。但同时我们也要清醒地看到,由于各地教育发展不平衡,教育战线面广人多,教育事业涉及千家万户,与人民群众切身利益息息相关,人民群众对教育的需求和诉求正日益增长。随着教育的不断深入,一些新情况、新矛盾、新问题会不断出现,而多年积累的一些深层次矛盾从根本上解决也还需要一个过程,这些新老矛盾和问题,也必然会通过信访渠道反映出来。这使教育信访工作面临着许多严峻的挑战,教育信访部门将承担较为繁重的任务,教育信访工作者发挥的作用将更加凸显。对此,我们必须进一步提高认识,统一思想,发扬求真务实作风,把群众反映的问题处理好、解决好。

第三点,做好新形势下的教育信访工作,是贯彻“三个代表”重要思想的具体体现,也是落实党中央国务院领导同志重要指示精神的必然要求。新一届中央领导集体十分重视群众反映的信访问题,胡锦涛总书记、温家宝总理等中央领导同志对信访工作多次作出重要批示。胡锦涛总书记强调指出:妥善处理好人民群众信访问题,既是保持社会稳定大局的需要,也是贯彻落实“三个代表”重要思想的体现。各级党委、政府和领导干部,要带着深厚的感情开展信访工作,把处理群众来信来访的过程,变成密切联系群众的过程,变成疏导群众情绪的过程,变成为群众排忧解难的过程。各级信访部门,要以对党和人民极端负责的态度做好工作,热情对待群众来信来访,及时提出解决问题的建议,督查督办有关问题的处理,努力使群众来信来访反映的问题件件有着落,事事有回音。中央领

导同志的重要指示精神,为我们做好新形势下的教育信访工作指明了方向,也对我们进一步做好教育信访工作提出了新的更高的要求。教育部党组认真贯彻党中央、国务院关于加强信访工作的重要指示精神,高度重视信访工作,把做好教育信访工作作为实践“三个代表”重要思想最直接、最具体的体现。部党组书记、部长周济等部领导对信访工作多次作出批示和指示,要求信访部门坚持全心全意为人民服务的宗旨,把来信来访的处理作为民主监督的主要方式之一,加强信访工作研究和制度化建设,为办好让人民满意的教育做出贡献。

总之,教育信访渠道是否畅通,信访工作做得好不好,直接关系到教育在人民群众中的形象。各级教育行政部门和直属高校,要从实践“三个代表”重要思想,坚持立党为公、执政为民的高度,从促进教育改革与发展,维护教育系统稳定的高度,充分认识做好教育信访工作的极端重要性,进一步增强责任感、紧迫感和自觉性,把教育信访这一事关大局的重要工作,切实抓紧抓实抓好。

二、深入研究解决新形势下教育信访工作出现的突出矛盾和问题,努力维护教育事业稳定、持续、健康发展的良好局面

当前,我国教育改革和发展正在稳步向前推进。但随着改革的深入和利益关系的调整,教育信访工作也出现了不少新情况、新矛盾、新问题。通过认真总结近几年来教育信访工作的实践,特别是通过深入分析研究一系列典型的信访案例,并探求其发生的原因、发展的过程、解决的办法及规律性,使我们深感群众反映的一些教育乱收费问题、高考招生问题、社会力量办学管理不规范问题、校园事故纠纷等突出问题值得仔细研究、探讨和下气力加以解决。

群众信访反映的这些突出问题,产生的原因是多方面的,有些还是很复杂的。归纳起来主要有以下几个方面:一是政策方面的原因。主要是:有些地方没能正确领会和贯彻国家政策精神,执行中有偏差;现有的政策规定不够完善,使群众反映合理的问题得不到解决,从而引发群众上访。二是工作不落实、不到位。主要是一些地方和部门对群众反映的问题不关心、不重视,解决问题的措施不力;有个别地方和部门的领导官僚主义严重,对群众反映的信访问题不认真处理,方法简单,敷衍塞责,推诿扯皮,致使小事情拖成大纠纷,引发了上访行为。三是没有妥善处理好教育改革与发展过程中出现的矛盾和问题。改革必然会涉及利益关系的调整,在教育改革过程中,一些利益受到影响的人,心理不平衡,于是就产生信访行为。四是上访人员法制观念淡薄,不依法上访;少数上访人员要求过高,有的甚至提出无理要求,因得不到满足,就反复上访。

从上述原因分析看,教育系统的群众信访问题大多属于人民内部矛盾处理不当而引发的。因此,做好新形势下的教育信访工作,妥善处理好人民内部矛盾,是维护教育系统稳定,保障教育事业持续、健康发展的一项重要任务。在实

际工作中,我们要坚持以下原则:一是坚持稳定压倒一切的原则。各级教育行政部门和部属高校要进一步增强政治意识、大局意识和责任意识,从巩固党的执政地位和维持社会稳定的高度,妥善处理信访工作中遇到的各种矛盾和问题。二是坚持以人为本的原则。在处理群众信访问题时,要从关心群众、爱护群众、帮助群众出发,把群众的呼声作为第一信号,把群众的需要作为第一选择,把群众的利益作为第一考虑,把群众的满意作为第一标准,切实帮助群众解决实际困难和问题。三是坚持具体问题具体分析的原则。要加强工作的针对性和实效性,对群众反映的符合政策规定的问题,要想方设法帮助解决;对有的群众提出的不合理要求,也要正确加以引导,耐心细致地做好疏导及解释工作,切忌工作简单化。

根据上述原则精神,我认为,要切实解决好新形势下教育信访工作中的突出矛盾和问题,需着力抓好以下几个方面的工作:

1. 要带着深厚的感情做教育信访工作

各级教育行政部门和部属高校领导要时刻牢记“群众利益无小事”,满腔热情地处理好群众反映的教育信访问题。要从民情民意中捕捉科学决策依据,使权为民所用、情为民所系、利为民所谋真正落到实处。要认真处理好每一封群众来信,热情接待好每一起群众来访,力争做到接待来访要热心,听取反映要诚心,了解情况要细心,思想疏导要贴心,解释政策要耐心,解决问题要真心。以实际行动贯彻落实中央领导同志提出的“件件有着落、事事有回音”的要求,把党和政府对人民群众的关怀体现在我们的具体工作之中。

2. 抓基层、打基础,从源头上解决好教育信访问题

据教育部信访办统计,来部反映的信访问题大多发生在基层,而其中绝大多数信访问题在基层是能够得到解决的。因此,解决群众信访问题主要靠基层。目前,教育系统一些基层单位的工作与形势和任务的要求还不够适应。各级教育行政部门和部属高校一定要把信访工作的重心下移、关口前移,充分发挥督查督办的职能,督促有关部门、单位妥善处理好群众信访问题,增强基层就地化解矛盾和问题的能力。基层部门和单位要切实担负起责任,认真处理好群众初信初访,把信访问题解决在基层,从源头上遏制群众上访特别是集体越级上访增多的势头。

3. 要依靠法律和政策做好群众信访工作

解决群众信访问题,必须坚持按法律和政策办事。对法律和政策有明确规定的,要认真加以落实;对群众要求合理,但没有明确法律和政策规定的,要积极向上级及有关部门反映;对按政策不能解决的信访问题,要向信访群众做好解释说服工作。同时,要依法规范群众的信访行为,积极引导群众依法逐级上访。要加强对上访群众的法制教育,引导他们运用法律手段维护自己的正当权益。要

针对有些上访群众中存在的“只有到北京才能解决问题”和“大闹大解决,小闹小解决,不闹不解决”的错误想法,有的放矢地做好教育和引导工作。对个别利用上访寻衅闹事者,要依法处置。

4. 切实加强督查督办,积极推动信访问题的解决与落实

督查督办是保证信访工作任务落实的重要环节,是解决信访问题的重要手段。希望各级教育行政部门和部属高校要积极主动地做好本地区、本部门、本单位的督查督办工作,要建立健全督查机制,完善督查督办制度。对信访量大、信访问题多的重点地区、部门,要组织专门力量,进行具体督促和检查,要集中解决一批久拖不决而导致群众多次上访的信访积案,特别是涉及群众切身利益的问题要着力督促解决;对上级和领导交办的重要信访案件,要重点督办,限期办结;对越级上访、重复上访和集体上访案件,要超常规督办,促使问题尽快解决。黑龙江、河北、山东省教育厅、天津市教委及一些高校,几年来认真加强督查督办工作,处理了许多信访问题,他们的经验值得学习借鉴。

我们希望通过上述几个方面的工作,经过大家共同努力,使教育系统群众信访反映的突出矛盾和问题逐步得以妥善解决。

三、要进一步加强教育信访工作的领导

1. 要落实信访工作领导责任制

各级教育行政部门和部属高校领导要把信访工作列入重要议事日程,定期分析教育信访工作形势,研究解决教育信访工作中的重大问题。要认真落实信访工作领导责任制,要按照“分级负责、归口办理”和“谁主管、谁负责”的原则,一级抓一级,层层抓落实。责任部门和责任单位要认真负责地处理好本地区、本部门、本单位的信访问题,不能将矛盾和问题推向上级部门,推向社会。在这方面,吉林省、辽宁省、重庆市教育行政部门积累总结了一些好的做法,他们建立了领导包案制度,落实了领导责任制,推动了疑难信访问题的解决与落实。

2. 要切实转变工作作风

各级教育行政部门和部属高校领导要进一步完善领导接待日制度,领导干部要亲自阅批群众来信,亲自接待群众来访,直接听取群众意见。要亲自部署信访工作,亲自督办重要信访案件,亲自抓好信访工作的落实。要变群众上访为领导机关下访,主动深入到问题多、矛盾突出、信访工作薄弱的基层去,加强调查研究,指导基层工作,帮助解决群众反映的教育疑难信访问题。在这方面,浙江省教育厅、陕西省教育厅等单位建立了领导下访制度,直接与信访群众对话,拉近了与群众的距离,促进了信访问题的妥善解决,受到群众欢迎。

3. 要逐步构建教育系统大信访工作格局

一是要加强有关方面的工作沟通与联系。要加强部门与部门之间、部门与

地方之间、地方与地方之间的沟通与联系,搞好配合与协作。具体来说就是教育部要加强与国家信访局、省级教育行政部门和部属高校的沟通与联系,省级教育行政部门要加强与地市教育行政部门的沟通与联系,部属高校要加强校际之间、本校院系部处之间的沟通与联系。实践证明,建立上述工作联系机制,有利于信访问题的解决和工作的开展。

二是要建立教育信访工作网络。省级教育行政部门要建立省、地(市)、县三级信访工作网络;高校要建立由校领导、校办(党办)、院系部处组成的信访工作网络;教育部要建立由教育部、省级教育行政部门、部属高校组成的信访工作网络。从而形成左右联动、上下配合的教育信访工作网络系统。

三是要开展好教育信访协作工作。目前,我们已经有北方十六省市教育信访工作协作会,并且开展了许多工作,取得很好的成效。今后,还要建立和加强高校信访部门之间的沟通与联系,定期组织一些活动,交流信访工作经验,为高校开展信访工作交流研讨活动、提高工作水平提供一个平台。

四是要整合力量,做好信访工作。从教育部信访工作的实践看,不仅信访办的同志专职在做信访工作,部领导和部内各司局也都非常重视并积极参与信访工作。我们要求省级教育行政部门和部属高校的各处室、各院系也要积极参与到教育信访工作中来,从而最大限度地整合力量,完善相关措施,综合治理,解决信访工作中的难点问题。

要构建教育系统大信访工作格局,还有很多工作要做。希望各级教育行政部门和部属高校要积极探索,勇于实践,不断建立和完善内部沟通协调、相互衔接补台、主动配合相助的机制,为教育系统逐步形成各部门齐抓共管的信访工作格局而不懈努力。

4. 要完善信访工作机构,加强队伍建设

各级教育行政部门和部属高校要健全信访工作机构,要配备一定数量的作风正派、有较强工作能力的干部到信访工作队伍中来,做到机构健全、人员到位、处理信访问题及时。要迅速改变有些地方和高校存在的信访工作机构不健全、人员配备不适应工作需要的状况。在这方面上海市教委、吉林大学和浙江大学的经验和做法很好。上海市教委专门成立了公共服务处,进一步加强了信访工作力量;吉林大学成立了正处级的信访办公室,进一步健全了信访工作机构;浙江大学由一位党办领导任信访办主任,有效地推动了学校信访工作。

各级教育行政部门和部直属高校的领导要注重信访干部队伍整体素质的提高,要在政治上业务上更多地关心信访干部的成长,多给他们提供一些学习、培训和考察调研的机会;要在工作上严格要求,大胆使用年轻干部,鼓励他们进行工作创新;要从生活上帮助他们解决后顾之忧,在职级、待遇等方面给予关心,进一步调动他们做好信访工作的积极性、主动性和创造性。同时,教育系统信访干