

类别：C

签发人：张振

汉市信函〔2026〕4号

对市政协六届五次会议第13号提案的答复函

王建设委员：

您提出的《关于对投诉行为进行科学监管的建议》（第13号）收悉。现答复如下：

一、全市信访基本情况及教育领域信访情况

截止2026年8月19日，全市共登记受理转送问题属地为汉中的信访件4771件，同比上升13.19%。按信访形式分，来信1030件，同比上升26.54%，来访1270件，同比下降20.13%，网上投诉2218件，同比上升48.55%。其中，共登记无效件147件，同比下降26.13%，占信访总量的3.28%，该类无效件主要是信访内容不清、诉求不明件或者不属于信访部门职权范围的信访件。

重复访登记录入疏导教育库 73 件，录入疏导教育库的主要针对反复无理投诉。

截止 2026 年 8 月 19 日，全市共登记受理转送教育领域信件 105 件，同比上升 50%，问题主要集中在校园安全（8 件）、教师队伍和待遇（原民办代课教师待遇（24 件）、职称评定（8 件））和教育乱收费问题（主要是教育培训机构乱收费（23 件）），问题较为突出的县区为汉台区（25 件），勉县（16 件），城固 15 件。登记教育领域无效件 0 件。

二、具体答复内容

（一）关于无效投诉分类甄别，明确受理标准的建议。按照目前信访工作的办理规定，信访人均需提供本人姓名、身份证号、手机号、投诉事实、理由和诉求。对投诉事实不清，内容模糊的信访问题，信访部门会直接告知信访人不予受理，不再转送交办。部分纪检监察类信访事项可能存在匿名情况，因不属于信访工作受理范围，全部移交纪委监委调查处理。若有信访人把信访当做情绪宣泄或者反复无理投诉的，按照工作要求全部存入教育疏导库，不再重复受理办理。重复较多的向信访人户籍所在地发交办函或者“三项建议”函，落实信访人思想教育疏导和稳定责任，加强基层的教育疏导。针对教育领域非专业投诉。按照《信访工作条例》相关规定，初次信访事项必须办理给群众答复意见，若经过专业研判确实存在非专业教学干预类投诉，可将研判意见上传信访系统存档备查，如果信访人不断以相同信访问题投诉，信

访部门工作人员可以依据研判意见直接存疏导教育库，不再重复转送交办，杜绝教育行政资源的浪费和干扰正常教学。

（二）关于细化惩戒措施，压实法律责任的建议。信访部门一直坚持教育疏导与依法处置相结合，依据《信访工作条例》《中华人民共和国治安管理处罚法》细化惩戒举措，明确信访人法律责任，维护正常信访秩序。在接访办理各环节明确信访行为法律边界，优先做好法治宣讲、劝阻训诫，引导群众依法理性表达诉求。对缠访闹访、接待场所滋事扰序、诉求已办结仍反复恶意上访、诬告陷害他人、煽动串联上访等行为，规范违法信访证据固定，完整留存音视频、接访笔录、书面材料，区分情节轻重分类处置。对劝阻教育无效，扰乱单位秩序、寻衅滋事的，及时将线索移交公安机关，依照《治安管理处罚法》相关规定予以警告、罚款、行政拘留等治安处罚。涉嫌刑事犯罪的，移送司法机关追究刑事责任。

（三）关于搭建多元沟通平台，源头化解矛盾的建议。一是建强市信访接待中心平台。按照省市关于市级领导接访的相关要求，市委办、市政府办发文确定每天1名市级领导到市信访局信访接待中心接待来访群众，接待来访群众，听取信访人的诉求和建议，答复相关政策，推动问题化解。所有领导接访案件实行台账化管理，由信访局跟踪督办，直至问题化解。市信联办还统筹安排市直部门以及政法部门工作人员进驻了信访接待中心，为到访群众答疑解惑，夯实源头化解矛盾的基础。二是拓展线上诉求

渠道。开设了“网上人民意见征集”栏，群众如果可以扫码提出意见建议，后台接到人民意见将及时交办责任单位办理并答复群众，构建多元诉求沟通体系。三是健全跨部门联动平台。信访部门与12345热线、市委政法委形成联动机制，若热线工单存在到北京、西安上访的线索，及时推送信访部门，信访部门预警基层提前介入做好问题化解和人员稳定，争取把矛盾化解在基层和萌芽。若信访部门收到扬言自杀自残、报复社会的极端投诉内容也同样抄送政法部门做好相关工作，确保信息互通，响应迅速，三家部门齐抓共管，合力做好基层治理。

（四）关于开展精准宣传引导，强化法治认知的建议。一是精准开展靶向宣传。聚焦信访突出问题、重点群体，结合接访办信、下访走访、矛盾化解现场开展普法宣传。围绕信访条例、民法典等法规，针对土地纠纷、劳动维权、涉众诉求等高频信访事项，梳理简明易懂的政策解读材料，改变“大水漫灌”宣传模式，做到诉求到哪里、普法宣传跟进到哪里，引导群众知晓合法维权边界。二是强化信访全流程法治引导。在信访受理、办理、答复、复查复核各环节同步做好释法明理。接待来访群众时，既要倾听合理诉求，也要讲清法定途径、信访程序与法律后果，明确非正常上访、缠访闹访行为的相关规定，引导群众依法理性表达诉求，树立“办事依法、遇事找法”的观念。三是拓宽宣传阵地载体。用好接访大厅宣传栏、公众号、社区网格阵地，开展以案释法警示宣传，亮明合法信访受保护、违法信访必追责导向，既保障群

众正当信访权利，又以刚性约束倒逼信访人恪守法律义务，推动形成办事依法、遇事找法的良好局面。四是联动基层凝聚工作合力。联合乡镇（街道）、村社、司法所开展基层法治宣讲，把信访法治宣传融入基层矛盾排查化解工作。加强对基层工作人员业务培训，提升一线人员释法说理能力，推动法治宣传前移，从源头减少无序信访，实现法理引导与矛盾化解一体推进。

三、下一步工作措施

一是强化源头甄别管控，严把受理入口关口。严格对照信访工作条例，精准甄别不属于受理范围、已依法终结、重复无实质诉求等无效件，规范不予（不再）受理告知流程，做好政策解释，从源头减少无效件增量。健全初审研判机制，对群众来信来访第一时间厘清诉求属性，引导群众通过仲裁、诉讼、行政复议等法定途径解决，防止诉求空转。

二是抓实存量无效件分类处置，推动清仓见底。建立无效信访件专项台账，逐件梳理甄别，区分已办结终结、诉求无政策依据、缠访重复件等类型分类施策。对合理部分诉求妥善化解；对无政策支撑的，做实释法明理，做好思想疏导，做好书面告知留存证据，杜绝程序空转反复受理。

三是完善闭环管理，严控重复流转。规范无效件办理流程，明确不予受理、终结备案标准，避免部门之间来回转办、重复交办。加强系统数据治理，对高频重复信访人员建立标记，减少同类件反复录入流转，减轻基层和部门办理负担。

四是强化法治宣传与联动处置。面向信访群众加强普法宣传，讲清信访受理边界，引导理性表达诉求。对经反复疏导仍持续提交无效诉求、缠访闹访的，落实教育训诫，对涉嫌扰乱秩序的，按规定移交政法公安部门依法处置。同时压实属地责任，把无效件治理纳入基层信访工作考评，倒逼前端矛盾化解，切实提升信访工作质效。

感谢市政协及王建设委员对信访工作的关心和支持，不妥之处还请批评指正。

特此复函。

汉中市信访局

2026年8月26日

（联系人：唐正

电话：0916-2639234）

抄送：市政协提案委，市政府督查室。