

# 深圳经济特区信访条例

（2011年6月27日深圳市第五届人民代表大会常务委员会第九次会议通过）

## 第一章 总 则

**第一条** 为了保持国家机关同人民群众的密切联系，保护信访人的合法权益，规范信访工作和信访活动，维护信访秩序，根据国家有关法律和行政法规的基本原则，结合深圳经济特区（以下简称特区）实际，制定本条例。

**第二条** 特区国家机关的信访工作和信访人的信访活动适用本条例。

本条例所称国家机关，是指本市各级人民代表大会及其常务委员会、人民政府及其所属部门、人民法院、人民检察院。

本条例未规定的信访工作和信访活动的其他事项，适用相关法律、法规的有关规定。

**第三条** 本条例所称信访，是指个人或者组织（以下简称信访人）采用书信、电子邮件、传真、电话、手机短信、走访等形式向国家机关反映情况，提出批评、建议和意见，或者提出维护其合法权益的请求，依法由有关国家机关处理的活动。

**第四条** 信访工作实行属地管理、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。

**第五条** 国家机关应当加强信访工作，建立统一领导、部门协调，统筹兼顾、标本兼治，各负其责、齐抓共管的信访工作格局；应当畅通信访渠道，为信访人依法进行信访活动提供便利。

**第六条** 国家机关应当科学、民主决策，建立重大事项信访风险评估机制，依法履行职责，从源头上预防导致信访事项的矛盾和纠纷。

**第七条** 国家机关信访工作实行领导责任制。

国家机关应当建立矛盾纠纷定期排查调处制度，负责人接待群众来访制度、走访信访人制度，信访工作督查、督办制度，信访工作责任追究制度等制度。

国家机关的信访工作应当纳入绩效考核体系。

**第八条** 信访工作经费列入本级财政预算。

## 第二章 信访人的权利与义务

**第九条** 信访人依法进行的信访活动受法律保护，任何组织和个人不得压制和打击报复信访人。

**第十条** 信访人享有下列权利：

- （一）对国家机关及其工作人员提出批评、建议和意见；
- （二）对国家机关及其工作人员的违法、违纪、失职行为提出申诉、控告或者检举；
- （三）了解信访工作制度和信访事项的办理程序；
- （四）向有关机关查询本人信访事项的受理、办理情况并要求答复；
- （五）要求信访工作人员提供与本人信访事项有关的法律、法规和政策咨询服务；
- （六）要求对个人隐私、商业秘密予以保密；
- （七）对有直接利害关系的信访工作人员提出回避申请；
- （八）依法提出听证申请；
- （九）依法提出复查、复核申请；
- （十）法律、法规规定的其他权利。

**第十一条** 信访人应当遵守下列规定：

（一）遵守法律、法规，不得损害国家、社会、集体的利益和他人的合法权益；

（二）遵守信访秩序，按照法律、法规和本条例规定的方式和程序进行信访活动，不得扰乱公共秩序和国家机关及有关单位的工作秩序；

（三）如实反映情况，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人，不得盗用他人名义信访；

（四）履行法律、法规规定的其他义务。

### 第三章 信访工作专门机构及职责

**第十二条** 市、区、街道设立信访工作专门机构，统一协调、指导、监督本辖区信访工作。

市、区人民代表大会常务委员会、人民法院、人民检察院、政府各部门应当设立或者指定机构具体负责本单位的信访工作。

**第十三条** 信访工作专门机构履行下列职责：

（一）受理、交办、转送、督查、督办信访事项；

（二）承办本级政府和上级机关批转、交办的信访事项；

（三）协调处理涉及两个或者两个以上单位的信访事项及其他重大信访事项；

（四）督促、检查有关信访法律、法规 and 政策的执行以及信访事项的处理；

（五）研究、分析信访情况，开展调查研究，及时向有关国家机关提出完善政策和改进工作的建议；

（六）对下级信访工作专门机构和本辖区国家机关的信访工作进行业务指导，并对信访工作人员进行业务培训；

（七）对本辖区国家机关的信访工作进行工作评价和考核；

（八）制定并发布本辖区信访工作规定或者指导意见；

（九）组织宣传信访法律、法规和政策；

(十) 法律、法规规定的其他职责。

**第十四条** 信访工作专门机构组织建立信访工作信息系统,实现本市国家机关之间、本市国家机关与上级有关国家机关之间信访工作信息互联互通。

国家机关应当将信访事项受理、办理情况及时输入信访工作信息系统,利用信访工作信息系统报告或者通报信访工作信息情况,便于信访人提出信访事项、查询信访事项的办理情况。

**第十五条** 信访工作专门机构应当针对一定时期内社会的热点、难点、普遍性问题和有重大影响的信访事项,组织或者会同相关部门进行专题调研,提出意见和建议,形成专题报告后送有关国家机关研究处理,并对处理情况进行督促。

**第十六条** 市、区信访工作专门机构应当在每年第一季度编制上一年度信访工作年报,向社会公布本辖区国家机关受理、办理信访事项以及对本辖区国家机关信访工作的评价、考核等情况。但涉及国家秘密、商业秘密和信访人、其他利害关系人个人隐私的除外。

**第十七条** 建立信访督查专员制度。信访督查专员由信访工作专门机构组织开展工作,履行下列职责:

- (一) 督促、检查有关信访法律、法规 and 政策的执行;
- (二) 督查、督办重要信访事项;
- (三) 对信访突出问题进行调研,提出完善政策、解决问题的建议。

## 第四章 信访事项的提出

**第十八条** 信访人提出信访事项,一般应当采用书信、电子邮件、传真等书面形式;信访人提出维护其合法权益请求的,还应当载明信访人的姓名(名称)、通讯地址和请求、事实、理由等。

**第十九条** 信访人采用走访形式提出信访事项的,应当持本

人身份证明到依法有权处理的国家机关设立或者指定的信访接待场所提出。

多人提出共同信访事项，确需采用走访形式的，应当推选代表，代表人数不得超过五人。

**第二十条** 无民事行为能力或者限制民事行为能力的信访人可以由其监护人提出信访事项。

无民事行为能力或者限制民事行为能力的信访人采用走访方式提出信访事项无监护人陪护的，由国家机关通知其监护人或者其所在单位、所在地区有关机构将其接回。

无法联系监护人或者其所在单位、所在地区有关机构，或者监护人、其所在单位、所在地区有关机构不能及时将其接回的，由公安机关送相关救助或者福利机构。相关机构不得拒绝。

因身体残疾不便于信访的，可以委托他人代理提出信访事项。

**第二十一条** 任何组织和个人不得从事煽动、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活动。

任何组织和个人不得采取威胁、欺骗、利诱等方式煽动信访人实施扰乱公共秩序的行为。

## 第五章 信访事项的受理

**第二十二条** 市、区人民代表大会及其常务委员会受理下列信访事项：

（一）对市人民代表大会及其常务委员会颁布的法规的建议和意见；

（二）对本级人民代表大会及其常务委员会通过的决议、决定的建议和意见；

（三）对本级人民政府制定的规章，作出的决定、命令的建议和意见；

（四）对本级人民政府、人民法院、人民检察院工作的批评、

建议和意见；

（五）对本级人民代表大会及其常务委员会选举、决定任命、批准任命的国家机关工作人员违法、违纪、失职行为的申诉、控告或者检举；

（六）对本级人民代表大会代表、人民代表大会常务委员会组成人员履行代表或者常务委员会组成人员职责的批评、建议和意见，对违法、违纪、失职行为的申诉、控告或者检举；

（七）对本级人民代表大会常务委员会机关工作人员的批评、建议和意见，对违法、违纪、失职行为的申诉、控告或者检举；

（八）对下一级人民代表大会及其常务委员会通过的决议、决定的建议和意见；

（九）依法应当由人民代表大会及其常务委员会受理的其他信访事项。

**第二十三条** 市、区人民政府及其所属部门受理下列信访事项：

（一）对本行政区域的经济、文化和社会事业的建议和意见；

（二）对本级人民政府制定的规章，作出的决定、命令以及对其所属部门制定的规范性文件的建议和意见；

（三）对本级人民政府及其所属部门或者工作人员的批评、建议、意见，对工作人员违法、违纪、失职行为的申诉、控告或者检举以及不服其职务行为的投诉；

（四）对本级人民政府及其所属部门职权范围内事项的投诉；

（五）依法应当由人民政府及其所属部门受理的其他信访事项。

**第二十四条** 市、区人民法院受理下列信访事项：

（一）对人民法院工作的批评、建议和意见；

（二）对人民法院工作人员违法、违纪和失职行为的申诉、控告或者检举；

（三）依法应当由人民法院受理的其他信访事项。

诉讼当事人查询案件处理情况或者对案件处理有意见的，依照法定诉讼程序和有关规定处理。

**第二十五条** 市、区人民检察院受理下列信访事项：

（一）对人民检察院工作的批评、建议和意见；

（二）对人民检察院工作人员违法、违纪和失职行为的申诉、控告或者检举；

（三）对本级或者下级人民检察院的处理决定不服的申诉；

（四）依法应当由人民检察院受理的其他信访事项。

诉讼当事人查询案件处理情况或者对案件处理有意见的，依照法定诉讼程序和有关规定处理。

**第二十六条** 信访人要求国家机关维护其合法权益时，其诉求属于国家机关的工作职责且应当按照法定程序处理的事项，由国家机关按照法定程序处理，不作为信访事项受理。

**第二十七条** 信访人提出的信访事项有下列情形之一的，国家机关不予受理：

（一）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；

（二）经调解形成信访调解书并已生效的；

（三）处理或者复查意见书已送达信访人，信访人无正当理由未在规定期限内提出复查或者复核申请的；

（四）复核终结，信访人以同一事实和理由再次提出的；

（五）超越国家机关信访事项受理范围的；

（六）其他不符合法律、法规规定的。

**第二十八条** 国家机关收到信访人要求维护其合法权益的请求时，应当核实信访人身份。

代理他人提出维护合法权益请求的，应当出示利益诉求人的授权委托书，国家机关应当一并核实信访人和代理人身份。

**第二十九条** 信访人向国家机关提出维护其合法权益请求的，有关国家机关应当予以登记；属于本机关法定职权范围的，应当受理；不属于本机关法定职权范围的，应当告知信访人向有权处理的机关提出。

有关国家机关收到信访人维护其合法权益的请求后，能够当场答复是否受理的，应当当场答复；不能当场答复的，应当自核实信访人身份之日起十五日内书面告知信访人。

**第三十条** 信访人对国家机关的工作提出批评、建议和意见或者对其工作人员提出申诉、控告或者检举的，国家机关应当登记并及时处理；不属于本国家机关职责范围的，应该告知信访人到有权处理的国家机关提出请求。

国家机关应当自处理完毕之日起五个工作日内将处理情况告知信访人。

## 第六章 信访事项的办理

**第三十一条** 国家机关对信访人提出的信访事项，应当确定承办人按照有关规定办理，并将办理情况登记备查。

**第三十二条** 信访人反映的情况，提出的批评、建议和意见，国家机关应当认真研究，有利于改进工作、促进国民经济和社会发展的，应当积极采纳。

**第三十三条** 国家机关收到的信访人维护其合法权益的请求，经审查可以调解且调解后争议双方自愿和解的，由国家机关出具调解书，经双方签字后生效。

已经生效的调解书为信访事项终结处理意见。

**第三十四条** 信访人提出维护其合法权益请求的，有权办理的国家机关应当调查核实，按照有关法律、法规及其他有关规定，分别作出以下处理，并书面答复信访人：

（一）请求事实清楚，请求事由符合法律、法规或者其他有

关规定的，予以支持；

（二）请求事实清楚，请求事由合理但缺乏法律依据的，应当对信访人做出解释；

（三）请求缺乏事实根据或者请求事由不符合法律、法规或者其他有关规定的，不予支持。

有权处理的国家机关按照前款第（一）项规定作出支持信访请求意见的，应当督促有关机关或者单位执行。

书面答复应当明确、具体，包括信访人提出的维护其合法权益的请求，受理、办理的过程，认定的事实和法律依据，处理结论以及信访人不服处理意见的救济途径和时限等主要内容。

**第三十五条** 信访人提出维护其合法权益请求的，有权处理的国家机关应当自受理或者收到其他单位转送处理函之日起六十日内办结；情况复杂的，经本机关负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过三十日，并书面告知信访人延期理由。

法律、行政法规另有规定的，从其规定。

**第三十六条** 信访人提出维护其合法权益请求后，对有权处理的行政机关作出的处理意见不服的，可以自收到书面答复之日起三十日内请求原办理机关的上一级行政机关复查。收到复查请求的行政机关应当自收到复查请求之日起三十日内提出复查意见，并予以书面答复。

**第三十七条** 信访人对行政机关的复查意见不服的，可以自收到书面答复之日起三十日内向复查机关的上一级行政机关请求复核。收到复核请求的行政机关应当自收到复核请求之日起三十日内提出复核意见。

**第三十八条** 信访工作专门机构发现本级国家机关的工作部门和下级国家机关有下列情形之一的，应当及时督查、督办，并提出改进工作的建议：

（一）未执行有关法律、法规 and 政策的；

- (二) 未按规定定期限登记、受理、办理信访事项的；
- (三) 未按规定反馈转送、交办信访事项办理结果的；
- (四) 推诿、敷衍、拖延依照法定职责属于本国家机关受理、办理的信访事项的；
- (五) 不执行信访事项处理、复查、复核意见的；
- (六) 虚报信访工作情况和统计数据的；
- (七) 其他需要督查、督办的事项。

收到改进工作建议的国家机关应当在规定时限内书面反馈情况。

督查、督办可以按照有关规定采取听取汇报、实地调查、约见信访人等方式进行。

## 第七章 信访听证

**第三十九条** 有下列情形之一的，国家机关可以举行信访听证会：

- (一) 信访人反映的事项对经济和社会生活有较大影响的；
- (二) 信访人提出维护其合法权益请求，经处理、复查后仍然不服的；
- (三) 信访人提出的维护其合法权益请求涉及第三人利益的；
- (四) 其他重大、复杂、疑难的信访事项。

信访工作专门机构认为必要时可以指定有关国家机关或者自行举行听证会。

**第四十条** 信访听证会由国家机关负责人主持，也可以由国家机关负责人指定本机关有关负责人主持。

信访听证会应当通知信访人或者信访人代表、相关单位或者个人参加，应当通知与信访事项有利害关系的第三人参加并陈述意见。

信访听证会可以邀请人大代表、政协委员、法律工作者、新闻媒体、相关专家与学者、社区代表等参加。

**第四十一条** 信访听证会应当公开进行。但涉及国家秘密、商业秘密和信访人、其他利害关系人个人隐私的除外。

**第四十二条** 信访听证会结束后应当形成听证意见，作为处理该信访事项的依据。

听证意见可以向社会公开。但涉及国家秘密、商业秘密和信访人、其他利害关系人个人隐私的除外。

**第四十三条** 信访听证会的具体办法由市信访工作专门机构制定。

## 第八章 信访工作保障与监督

**第四十四条** 建立市、区信访工作联席会议制度。统筹协调本辖区信访工作，研究处理信访工作中的重要问题。

市信访工作联席会议由市级国家机关、各区政府以及有关单位组成。区信访工作联席会议由区级国家机关、街道办事处以及有关单位组成。

市、区信访工作联席会议可以根据需要设立若干专项工作组，研究处理特定工作领域内的信访事项。

市、区信访工作专门机构承担本级信访工作联席会议的日常工作，并负责监督联席会议决议的执行。

**第四十五条** 国家机关应当建立信访事项快速调解机制，综合运用人民调解、行政调解、司法调解等方式，依法、及时处理信访事项。

**第四十六条** 建立国家机关负责人接待群众来访制度。国家机关负责人应当定期接待信访人来访，向社会公布接待时间、地点和接待人姓名、职务。

接待人应当对接访事项的办理情况进行指导、督促。

具体办法由市信访工作专门机构另行制定。

**第四十七条** 市、区、街道应当设立有关国家机关进驻的联

合接访场所，整合信访工作资源，构建联合接访、依法分流、直接调处、多方联动、全程督查的信访工作平台，方便信访人表达诉求，提高信访工作效率。

信访工作专门机构可以邀请律师、心理咨询师、相关领域专家、社会工作者、法律援助机构进驻联合接访场所，为信访人和信访机构提供法律和其他专业服务。

**第四十八条** 建立信访救助制度。对信访事项难以划分责任主体或者无主管部门的信访人，或者生活确有困难的信访人，可以予以必要的救助。

具体办法由市信访工作专门机构会同有关部门另行制定。

**第四十九条** 信访工作应当接受人民群众的监督。

信访工作专门机构应当建立信访监督员制度。信访监督员从人大代表、政协委员、新闻媒体工作人员、市民中聘请，在信访工作专门机构组织下对国家机关的信访工作进行监督。

**第五十条** 市、区人民政府应当设立统一受理信访事项的公开电话号码。建立方便信访人通过电话、手机短信等方式提出信访事项以及查询办理情况的工作制度。

**第五十一条** 市、区信访工作专门机构以及国家机关应当通过新闻媒体或者互联网向社会公布下列事项：

- （一）信访工作机构的通讯地址、电子信箱、受理电话、接待场所、来访接待时间；
- （二）本单位信访事项受理范围；
- （三）有关信访法律、法规和政策以及信访事项的处理程序；
- （四）查询信访事项办理情况的方式；
- （五）其他需要公布的事项。

**第五十二条** 国家机关应当选派坚持原则、公正廉洁、责任心强，具有相应的法律知识、政策水平和群众工作经验的人员从事信访工作。

**第五十三条** 国家机关确定负责信访工作的工作人员以及分管信访工作的领导，应当向市、区信访工作专门机构备案并由市、区信访工作专门机构进行业务培训。但临时协助信访工作的除外。

国家机关确定负责信访工作的工作人员中至少有一人在本单位任职一年以上。

## 第九章 法律责任

**第五十四条** 国家机关及其工作人员在办理信访事项过程中有下列情形之一的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）对属于其法定职权范围的信访事项不予受理或者不按规定登记的；

（二）对应当移送的信访事项不按规定移送有关部门的；

（三）未在规定期限内书面答复或者告知信访人有关事项的；

（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，请求事由符合法律、法规或者其他有关规定的未予支持的；

（六）将有关检举材料或者检举人信息私自透露或者转交给被检举单位和个人的；

（七）不按规定向上级报告有关情况的；

（八）打击报复信访人的；

（九）法律、法规规定的其他情形。

信访工作专门机构发现国家机关及其工作人员有前款情形的，可以建议有权处理的国家机关依法追究有关责任人员的责任。

**第五十五条** 对信访中正在发生的扰乱公共秩序或者危害公共安全的违法行为，经国家机关工作人员劝阻无效的，由公安机关依法采取下列措施：

- (一) 责令违法行为人停止违法行为；
- (二) 强制疏散违法行为人离开现场；
- (三) 收缴违法行为人携带的管制器具、易燃、易爆等危险物品以及标语、横幅等物品；
- (四) 对违法行为人违法行为调查取证，并依法处理。

**第五十六条** 信访人实施下列扰乱公共秩序行为的，由公安机关按照有关法律、法规的规定处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

(一) 未经批准在国家机关办公场所及其周边区域，重要场所或重大活动期间的主要场所和交通要道，非法聚集、滞留、围堵出入口的；

(二) 滞留、占据信访接访场所，或者将老幼病残及生活不能自理的人弃留在信访接待场所的；

(三) 拦截、强登机动车辆，影响交通工具正常行驶或者堵塞道路、阻断交通等破坏交通秩序的；

(四) 非法携带枪支、弹药、管制器具和爆炸物品、剧毒物品、易燃易爆物品、放射性物品、传染性物品等危险物品的；

(五) 纠缠、侮辱、围攻、殴打有关单位工作人员，或者扬言实施杀人、绑架、放火、爆炸、投放危险物品等恐吓威胁有关机关工作人员及其家属人身安全，非法限制他人人身自由、伤害他人的；

(六) 故意损坏公共设施、公共财产和他人财产的；

(七) 散布扰乱公共秩序、破坏社会稳定信息的；

(八) 阻挠、干扰企业事业单位生产、工作、教学、科研等正常活动的；

(九) 其他严重妨碍社会公共秩序和他人合法权益的行为。

**第五十七条** 违反本条例第二十一条规定的，由国家机关责令改正；拒不改正或者情节严重的，按照有关法律、法规的规定处罚。

## 第十章 附 则

**第五十八条** 本条例所称区包含光明、坪山等管理区。

**第五十九条** 本条例规定市信访工作专门机构另行制定具体办法的，市信访工作专门机构应当在本条例施行之日起六个月内制定。

**第六十条** 人民团体、具有管理公共事务职能的组织和基层群众自治组织的信访工作参照适用本条例。

**第六十一条** 本条例自 2011 年 10 月 1 日起施行。