

# 安徽省人民代表大会常务委员会 公 告

(第六十五号)

《安徽省信访条例》已经 2005 年 12 月 16 日安徽省第十届人民代表大会常务委员会第二十次会议通过，现将修订后的《安徽省信访条例》公布，自 2006 年 5 月 1 日起施行。

安徽省人民代表大会常务委员会

2005 年 12 月 16 日

# 安徽省信访条例

(1995年11月18日安徽省第八届人民代表大会常务委员会第二十次会议通过 2005年12月16日安徽省第十届人民代表大会常务委员会第二十次会议修订)

## 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,维护信访秩序,构建和谐社会,根据有关法律、行政法规,结合本省实际,制定本条例。

**第二条** 本条例所称信访,是指采用书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式,向国家机关反映情况,提出建议、意见或者投诉请求,依法由国家机关处理的活动。

本条例所称信访人,是指采用前款规定的形式,向国家机关反映情况,提出建议、意见或者投诉请求的公民、法人或者其他组织。

本条例所称国家机关,是指本省各级国家权力机关、行政机关、审判机关和检察机关。

**第三条** 信访工作应当坚持属地管理、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。

**第四条** 国家机关应当依法做好下列信访工作:

(一) 畅通信访渠道,倾听群众的建议、意见和要求,依法决策、科学决策、民主决策,从源头上预防导致信访事项发生的矛盾和纠纷。

(二) 认真处理群众来信、接待来访。国家机关负责人应当阅批重要来信、接待重要来访、听取信访工作汇报,研究解决信访工作中的突出问题。

(三) 建立主要负责人负总责,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。

(四) 建立联席会议制度、联合接访制度、信访工作首问负责制、信访工作督查督办制度、过错责任追究制度等。

任何组织和个人不得打击报复信访人。

**第五条** 建立信访工作人员培训和激励机制，建立和实施科学的信访工作目标管理考核体系。

## 第二章 信访人的权利与义务

**第六条** 信访人在信访活动中，享有以下权利：

- (一) 了解信访工作制度及信访事项的处理程序；
- (二) 向办理机关查询其信访事项的办理进展及结果并要求答复；
- (三) 要求信访工作人员提供与信访事项有关的咨询服务；
- (四) 对与信访事项有直接利害关系的信访工作人员提出回避请求；
- (五) 在公布的接待日和接待地点向有关机关负责人当面反映信访事项；
- (六) 申请复查、复核；
- (七) 对重大、复杂、疑难的信访事项，可以依法申请听证；
- (八) 法律、法规规定的其他权利。

**第七条** 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；信访人提出投诉请求的，还应当载明信访人的姓名（名称）、住址、联系方式和请求事项、事实、理由。

信访人采用口头形式提出投诉请求的，接受投诉请求的机关应当做好记录。

**第八条** 信访人采用走访形式提出信访事项的，应当遵守下列规定：

- (一) 向依法有权处理信访事项的本级或者上一级国家机关提出；
- (二) 到国家机关设立或者指定的接待场所提出；
- (三) 履行有关登记手续；
- (四) 多人提出共同的信访事项，应当推选代表，代表人数不得超过 5 人。

**第九条** 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。

**第十条** 信访人在信访活动中应当遵守法律、法规，自觉维护社会公共秩序和信访秩序，不得损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权利，不得有下列行为：

- (一) 在国家机关办公场所周围、公共场所非法聚集，围堵、冲击国家机关，拦截公务车辆，或者堵塞、阻断交通的；
- (二) 携带危险物品、管制器具的；

(三) 侮辱、殴打、威胁国家机关工作人员，或者非法限制他人人身自由的；

(四) 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；

(五) 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) 扰乱公共秩序、妨害国家和公共安全的其他行为。

**第十一条** 信访人未按本条例第八条第一项规定走访的，接访国家机关应当告知其有权受理该信访事项的国家机关，并劝其返回；不听劝告的，其住所地的人民政府或者单位应当及时劝其返回。

信访事项依法经复核机关复核终结后，信访人不接受复核意见并到国家机关办公场所或者信访接待场所滞留、滋事，经劝阻、批评和教育无效的，由信访工作机构所在地公安机关对其予以警告、训诫或者制止。

**第十二条** 在隔离治疗期间的传染病人需要走访的，应当委托其亲属或者他人代为反映。

### 第三章 信访工作机构和工作人员

**第十三条** 县级以上人民政府应当设立信访工作机构。县级以上人民代表大会常务委员会、人民法院、人民检察院，县级以上人民政府工作部门、乡镇人民政府和街道办事处应当按照有利于工作、方便信访人的原则，确定负责信访工作的机构或者人员。

**第十四条** 信访工作机构的职责是：

(一) 处理来信，接待来访，按职责权限办理信访事项；

(二) 承办上级机关转送、交办的信访事项；

(三) 向有关机关转送、交办信访事项，并负责督促、检查；

(四) 协调处理重要信访事项；

(五) 督促、检查、指导信访工作；

(六) 研究、分析信访情况，开展调查研究，及时提出完善政策和改进工作的建议；

(七) 宣传有关法律、法规和政策；

(八) 法律、法规规定的其他职责。

**第十五条** 国家机关应当选派坚持原则、公正廉洁、责任心强，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。

**第十六条** 信访工作人员应当遵守下列规定：

(一) 表明身份，热情耐心接待来访群众，不得刁难和歧视信访人；

(二) 依法办事，按照信访处理程序，公正及时地处理信访事项，不得敷衍塞责、推诿拖延、徇私舞弊；

(三) 遵守保密制度，不得将检举、控告材料转给被检举、控告的人员或者单位，也不得向被检举、控告的人员或者单位透露有关情况；

(四) 对信访人持受理凭证查询信访事项办理情况，除涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的外，应当如实答复，不得拒绝；

(五) 妥善保管信访材料，不得丢弃、隐匿、毁损或者篡改。

**第十七条** 信访工作人员与信访人和信访事项有直接利害关系的，应当回避。

信访工作人员的回避，由信访工作机构负责人决定；信访工作机构负责人的回避，由其所属国家机关负责人决定。

#### 第四章 信访渠道

**第十八条** 任何组织和个人不得干扰和阻挠信访人依法向国家机关反映情况，提出建议、意见或者投诉请求。

**第十九条** 国家机关对信访人提出的信访事项，应当保证有人接收、接听、记录、登记、呈报。

**第二十条** 国家机关应当建立来访接待制度，设立或者指定适合工作需要的来访接待场所。

国家机关应当建立负责人信访接待日制度。国家机关负责人应当在规定的接待日到接待场所接待信访人，协调处理信访事项。

**第二十一条** 国家机关负责人或者其指定的工作人员，应当经常到基层了解民情，倾听民声，帮助解决群众生产生活中的问题；并就信访工作中反映突出的问题，到信访人居住地直接听取意见和建议。

**第二十二条** 省级国家机关的信访工作机构应当充分利用现有政务信息网络资

源，建立全省信访信息系统，为信访人在当地提出信访事项、查询信访事项办理情况提供便利。

县级以上国家机关应当充分利用现有政务信息网络资源，建立或者确定本行政区域的信访信息系统，并与有关国家机关的信访信息系统实现互联互通。

**第二十三条** 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、查询信访事项的方式等相关信息资料，应当向社会公布。

信访事项的处理程序，与信访工作有关的法律、法规、规章，以及其他为信访人提供便利的相关信息和业务，应当在信访接待场所或者网站公布。

**第二十四条** 县级以上人民政府应当建立信访工作咨询制度，聘请相关专业人员就重大、复杂、疑难信访事项进行评议、论证，提出处理信访事项的建议。

信访工作机构应当组织相关社会团体、法律援助机构等，运用教育、协商、调解、听证等方法，依法、合理、及时处理信访人的投诉请求。

## 第五章 信访事项的受理

**第二十五条** 县级以上人民代表大会常务委员会、乡镇人民代表大会受理下列信访事项：

（一）对本级和下一级人民代表大会及其常务委员会、本级人民代表大会代表和本级人民代表大会选举的上一级人民代表大会代表、本级人民代表大会常务委员会组成人员和机关工作人员履行职责的建议、批评和意见以及违法失职行为的申诉、检举或者控告；

（二）对本级和下一级人民代表大会及其常务委员会制定的地方性法规、决议、决定以及其他规范性文件，本级人民政府制定的规范性文件和人民法院、人民检察院制定的指导审判、检察工作的规范性文件的建议、批评和意见；

（三）对本级人民代表大会及其常务委员会选举、任命的国家机关工作人员违法、违纪行为的检举或者控告；

（四）对本级人民法院、人民检察院生效的判决、裁定、决定不服的申诉；

（五）依法应当受理的其他信访事项。

**第二十六条** 各级人民政府、县级以上人民政府工作部门受理信访人对下列组织、人员的职务行为反映情况，提出建议、批评和意见，或者不服下列组织、人员的职务

行为，检举、控告或者提出投诉、求助请求的信访事项：

- (一) 本级和下级行政机关及其工作人员；
- (二) 法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织及其工作人员；
- (三) 提供公共服务的企业、事业单位及其工作人员；
- (四) 社会团体或者其他企业、事业单位中由国家行政机关任命、派出的人员；
- (五) 村民委员会、居民委员会及其成员。

**第二十七条** 各级人民法院受理下列信访事项：

- (一) 对本级和下级人民法院工作的建议、批评和意见；
- (二) 对本级和下级人民法院的审判人员以及人民法院的其他工作人员违法、违纪行为的检举或者控告；
- (三) 告诉、申诉案件的信访。

**第二十八条** 各级人民检察院受理下列信访事项：

- (一) 对本级和下级人民检察院工作的建议、批评和意见；
- (二) 对本级和下级人民检察院的检察人员以及人民检察院的其他工作人员违法、违纪行为的检举或者控告；
- (三) 对本级和下级人民检察院处理决定不服的申诉；
- (四) 对发生法律效力判决、裁定不服的申诉；
- (五) 对国家机关工作人员涉嫌贪污、贿赂等犯罪行为，以及国家机关工作人员失职、渎职、利用职权侵犯公民的人身权利和民主权利等行为的检举或者控告。

**第二十九条** 信访事项已经受理或者正在办理的，信访人在规定期限内向受理、办理机关的上级机关再提出同一信访事项的，该上级机关不予受理。

**第三十条** 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，信访工作机构应当告知信访人依照有关法律、行政法规规定程序向有关机关提出。

**第三十一条** 国家机关收到信访事项，应当予以登记。有权处理信访事项的国家机关收到属于本机关法定职权范围的信访事项，应当受理。能够当场答复是否受理的，应当当场书面答复；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，信访人的姓名（名称）、住址不清的除外。

**第三十二条** 县级以上人民代表大会常务委员会和人民政府信访工作机构收到信访事项，应当予以登记，并在 15 日内分别按下列方式处理：

- (一) 县级以上人民代表大会常务委员会信访工作机构对依照法定职责属于本级

人民政府、人民法院、人民检察院处理的信访事项，应当转送同级人民政府、人民法院、人民检察院；对信访事项涉及下级人民政府、人民法院、人民检察院及其工作人员的，可以转送下一级人民代表大会常务委员会；涉及乡镇人民政府及其工作人员的，可以由县级人民代表大会常务委员会信访工作机构转送该乡镇人民代表大会。

（二）县级以上人民政府信访工作机构对依照法定职责属于本级人民政府或者其工作部门处理的信访事项，应当转送有权处理的行政机关；情况重大、紧急的，应当及时提出建议，报请本级人民政府决定；信访事项涉及下级行政机关或者其工作人员的，直接转送有权处理的行政机关，并抄送下一级人民政府信访工作机构。

（三）信访人直接向各级人民政府信访工作机构以外的行政机关提出的信访事项，有关行政机关对属于本机关法定职权范围的信访事项，应当受理，不得推诿、敷衍、拖延；对不属于本机关职权范围的信访事项，应当告知信访人向有权处理的机关提出或者将信访材料转送本级人民政府信访工作机构。有关行政机关应当及时相互通报信访事项的受理情况。

**第三十三条** 人民法院、人民检察院收到涉及诉讼案件的信访事项，依照法律规定的程序办理。

**第三十四条** 对转送的信访事项需要反馈办理结果的，信访工作机构可以要求被转送机关在指定的办理期限内反馈结果，提交办结报告。

**第三十五条** 县级以上国家机关信访工作机构应当定期向下一级国家机关信访工作机构通报信访事项转送情况，下级国家机关信访工作机构应当定期向上一级国家机关信访工作机构报告转送信访事项的办理情况。

**第三十六条** 有关国家机关应当在收到转送、交办的信访事项 15 日内决定是否受理并书面告知信访人，并按要求通报转送、交办的信访工作机构。

收到转送、交办信访事项的国家机关认为该信访事项不属于其受理范围的，应当报告转送、交办的信访工作机构，不得自行转送、交办。

## 第六章 信访事项的办理和督办

**第三十七条** 处理信访事项应当事实清楚、证据确凿、程序合法、处理恰当、手续完备。

**第三十八条** 国家机关对所受理的信访事项，应当按以下方式办理：



(一) 信访人反映的情况，提出的建议、批评和意见，有利于国家机关改进工作、完善公共服务、促进国民经济和社会发展的，有关国家机关应当认真研究论证、积极采纳，书面答复信访人；

(二) 对信访人提出的投诉请求以及检举或者控告，应当按照国家有关规定组织调查、核实，依法作出处理；

(三) 信访人因生产、生活中的困难提出求助请求的，政府有关部门应当在法律、政策允许的范围内提供帮助。

**第三十九条** 行政机关处理信访事项，依照国务院《信访条例》实行办理、复查、复核三级审查终结制度。

信访事项的办理或者复查机关应当在上级行政机关受理信访人复查或者复核请求之日起 5 个工作日内，向复查或者复核机关提交作出办理或者复查意见的证据、依据和其他有关材料。

信访人对复核意见不服，仍然以同一事实和理由提出投诉请求的，各级行政机关不再受理。

**第四十条** 有权处理信访事项的国家机关办理信访事项，应当听取信访人陈述事实和理由，了解信访事项的基本事实；必要时可以要求信访人、有关组织和人员说明情况，或者向其他组织和人员调查、核实有关情况，有关组织和人员应当配合。

**第四十一条** 国家机关负责承办信访事项的机构、人员应当对信访事项进行审查，提出意见，经本机关负责人同意或者集体讨论通过后，作出信访处理意见。

**第四十二条** 有权处理信访事项的国家机关应当向信访人送达盖有本机关印章或者信访专用章的信访处理意见。

信访处理意见应当包括信访人的基本情况，信访人反映的主要问题及其请求，办理机关查证认定的事实、依据和办理结论等内容。

**第四十三条** 有权处理信访事项的国家机关，对事实清楚，符合法律、法规、规章或者其他有关规定的信访事项，作出支持信访请求意见的，有关机关或者单位应当执行。对符合法律、法规、规章和政策规定的信访处理意见，信访人应当接受。

**第四十四条** 信访事项办理过程中，信访人申请撤回提出的信访事项，经说明理由，可以撤回；撤回后，处理终止。

**第四十五条** 有权处理信访事项的国家机关应当自受理信访事项之日起 60 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 30 日，并告知信访人延期理由。法律、行政法规另有规定的，从其规定。

**第四十六条** 县级以上国家机关的信访工作机构应当加强信访事项的督办工作，确定负责督办的人员。

县级以上人民政府根据工作需要，可以指派信访专员了解信访法规、信访制度的贯彻执行情况，听取信访人的建议、意见和要求，检查、指导信访工作，协调和督办重点、疑难信访案件。

**第四十七条** 县级以上国家机关的信访工作机构，应当对转送、交办信访事项的处理情况进行督促检查。督促检查可以采取阅卷审查、听取汇报、回访信访人等方法。

**第四十八条** 县级以上国家机关的信访工作机构发现有关国家机关有下列情形之一的，应当及时督办，或者提出改进建议：

- (一) 信访事项的处理不符合有关法律、法规、规章或者政策规定的；
- (二) 未按法定程序受理、处理信访事项，或者无正当理由未在规定期限内反馈信访事项处理结果的；
- (三) 不执行支持信访请求的处理意见的；
- (四) 办理信访事项推诿、敷衍、拖延或者弄虚作假的；
- (五) 其他需要督办的情形。

收到改进建议的国家机关应当在 30 日内书面反馈采纳的情况；未采纳的，应当说明理由。

**第四十九条** 县级以上国家机关的信访工作机构对于信访人反映的有关政策性问题，应当向本级机关报告，重大、紧急信息应当及时报告，并提出制定、修改、废止政策或者解决问题的建议。

**第五十条** 县级以上国家机关的信访工作机构对有下列情形之一的国家机关工作人员，可以向有关国家机关提出给予行政处分的建议：

- (一) 办理信访事项推诿、敷衍、拖延、弄虚作假，造成严重后果的；
- (二) 在处理信访工作过程中渎职、失职，处置不当的；
- (三) 其他依法应当给予行政处分的情形。

收到行政处分建议的国家机关应当在 30 日内书面反馈采纳的情况；未采纳的，应当说明理由。

**第五十一条** 县级以上国家机关的信访工作机构应当就下列事项向本级国家机关定期提交信访情况分析报告：

- (一) 接收书信、电子邮件、传真、电话及接待来访等情况；
- (二) 受理信访事项的数据统计和信访事项涉及领域以及被投诉较多的机关；
- (三) 承办和协调有关信访事项的情况；
- (四) 交办、转送、督办情况以及各部门采纳改进建议的情况；
- (五) 提出的政策性建议及其被采纳的情况；
- (六) 提出的对国家机关工作人员给予行政处分的建议及其被采纳的情况。

## 第七章 法律责任

**第五十二条** 因下列情形之一导致信访事项发生，造成严重后果的，对国家机关直接负责的主管人员和其他直接责任人员，依照有关法律、法规的规定给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- (一) 决策失误，侵害信访人合法权益的；
- (二) 超越职权或者滥用职权，侵害信访人合法权益的；
- (三) 应当作为而不作为，侵害信访人合法权益的；
- (四) 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；
- (五) 拒不执行有权处理信访事项的国家机关作出的支持信访请求意见的。

**第五十三条** 县级以上国家机关的信访工作机构对收到的信访事项未按规定登记、转送、交办，或者应当履行督办职责而未履行的，由有关机关责令改正；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给予行政处分。

**第五十四条** 负有受理信访事项职责的国家机关在受理信访事项过程中违反本条例的规定，有下列情形之一的，由有关机关责令改正；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给予行政处分：

- (一) 对收到的信访事项未按规定登记的；
- (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。

**第五十五条** 对信访事项有权处理的国家机关在办理信访事项过程中，有下列情形之一的，由有关机关责令改正；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给予行政处分：

- (一) 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；

(二) 对事实清楚, 符合法律、法规、规章或者其他有关规定应当予以支持的投诉请求而未予支持的。

**第五十六条** 国家机关及其工作人员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, 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给予行政处分; 构成犯罪的, 依法追究刑事责任。

**第五十七条** 国家机关工作人员违反本条例规定, 有下列行为之一的, 依法给予行政处分; 构成犯罪的, 依法追究刑事责任:

(一) 丢弃、隐匿、毁损、篡改信访材料, 造成严重后果的;

(二) 在处理信访事项过程中, 作风粗暴, 激化矛盾并造成严重后果的;

(三) 将信访人的检举、控告材料或者有关情况透露、转给被检举、控告的人员或者单位的;

(四) 打击报复信访人的。

**第五十八条** 信访人违反本条例第八条第二项、第四项、第十条规定的, 有关国家机关工作人员应当对其进行劝阻、批评或者教育。经劝阻、批评和教育无效的, 由当地公安机关予以警告、训诫或者制止; 违反集会游行示威的法律、法规, 或者构成违反治安管理行为的, 由当地公安机关依法采取必要的现场处置措施、给予治安管理处罚; 构成犯罪的, 依法追究刑事责任。

**第五十九条** 信访人捏造歪曲事实、诬告陷害他人, 构成犯罪的, 依法追究刑事责任; 尚不构成犯罪的, 由公安机关依法给予治安管理处罚。

## 第八章 附 则

**第六十条** 本省行政区域内的人民团体、社会团体、企业事业单位的信访工作参照本条例执行。

**第六十一条** 对外国人、无国籍人、外国组织信访事项的处理, 参照本条例执行。

**第六十二条** 本条例自 2006 年 5 月 1 日起施行。