

湖南省第十届人民代表大会常务委员会 公 告

(第 59 号)

《湖南省信访条例》于 2006 年 5 月 31 日经湖南省第十届人民代表大会常务委员会第二十一次会议通过,现予公布,自 2006 年 10 月 1 日起施行。

湖南省人民代表大会常务委员会

2006 年 5 月 31 日

湖南省信访条例

(2006 年 5 月 31 日湖南省第十届人民代表大会常务委员会第二十一次会议通过)

第一章 总 则

第一条 为了维护信访秩序,保持国家机关同人民群众的密切联系,保障信访人的合法权益,根据宪法和有关法律、行政法规的规定,结合本省实际,制定本条例。

第二条 本条例所称信访,是指公民、法人或者其他组织采用书信、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,依法由有关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,是指本行政区域内的县级以上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、人民检察院和乡(镇)人民代表大会、人民政府。

第三条 信访人依法提出信访事项的行为受法律保护,任何组织和个人不得打击、报复信访人。

第四条 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,为信访人提出信访事项提供便利条件。

国家机关应当建立健全信访工作责任制,对信访工作中的失职、渎职行为,依法追究有关责任人员的责任。

国家机关负责人应当阅批重要来信、接待重要来访,检查指导信访工作,研究解决信访问题。

第五条 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。

第六条 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、县级以上人民政府所属部门及乡(镇)人民政府、街道办事处应当按照有利工作、方便信访人的原则,确定负责信访工作的机构(以下简称信访工作机构)或者人员,具体负责信访工作。

人民政府应当保障信访工作的必要经费。国家机关应当为信访工作机构及其工作人员提供必备的工作场所和其他工作条件。

第七条 信访人反映的情况、提出的建议、意见,经研究论证,对国民经济和社会发展或者对改进国家机关工作以及保护社会公共利益有益的,有关国家机关应当积极采纳。

国家机关应当将信访工作绩效纳入单位考评和公务员考核体系,对在信访工作中做出优异成绩的单位和个人给予表彰、奖励。

第二章 信访人和信访事项的提出

第八条 信访人对下列组织、人员的职务行为,可以向有关国家机关提出信访事项:

(一)国家机关及其工作人员;

(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、事业单位中由国家机关任命、派出的人员;

(五)村民委员会、居民委员会及其成员。

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,信访人应当依照有关法律、法规规定的程序向有关机关提出。

第九条 信访人在信访过程中,享有下列权利:

(一)了解信访工作制度及信访事项处理程序;

(二)查询本人提出信访事项的办理情况并要求答复;

(三)要求信访工作人员提供与其信访事项有关的法律政策咨询服务;

(四)要求与信访事项有直接利害关系的工作人员回避;

(五)依法提出复查、复核的申请;

(六)法律、法规规定的其他权利。

第十条 信访人在信访过程中,应当履行下列义务:

(一)遵守法律、法规,不得损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权利;

(二)遵守信访秩序,按照国务院信访条例和本条例规定的方式和程序进行信访活动;

(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)法律、法规规定的其他义务。

第十一条 信访人提出信访事项,一般应当采用书信、电子邮件、传真、电话等形式;信访人提出投诉请求的,还应当载明信访人的姓名(名称)、住址和请求、事实、理由等。

第十二条 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。

第十三条 无民事行为能力人或者限制民事行为能力人可以由其监护人代其提出信访事项。

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。

需要采取应急预防措施或者强制隔离措施的传染病病人、疑似传染病病人,应当采用电话或者书面形式提出信访事项;确需采用走访形式的,应当委托他人代理提出信访事项。

第三章 信访工作机构、人员和工作机制

第十四条 国家机关的信访工作机构负责处理本机关的信访事项,主要职责是:

(一)受理信访人提出的属于本机关职责范围内的信访事项,协助本机关负责人做好接访和约访工作;

(二) 承办上级、本级国家机关及其信访工作机构交办、转送的信访事项,并按要求及时报告、反馈承办结果;

(三) 向本级、下级国家机关及其工作部门或者其信访工作机构交办、转送信访事项;

(四) 指导、督促、检查信访工作,协调处理和督查、督办重要信访事项;

(五) 宣传有关法律、法规和政策,研究、分析、反映信访情况,开展调查,提出完善政策、制度、措施的建议;

(六) 对在信访工作中推诿、敷衍、拖延、弄虚作假造成严重后果的国家机关工作人员,可以向有关国家机关提出给予处分的建议;

(七) 其他依法应当履行的职责。

第十五条 信访工作机构应当向社会公布其通信地址、电子信箱、投诉电话、信访接待的时间和地点、查询信访事项进展及结果的方式等相关事项;在接待场所或者网站公布与信访工作有关的法律、法规、规章制度和信访事项的处理程序。

第十六条 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。

国家机关应当定期对信访工作人员进行法律、政策、业务等相关知识培训。

第十七条 信访工作人员在信访工作中,应当遵守下列规定:

(一) 文明接待,尊重信访人的合法权利,不得刁难和歧视信访人;

(二) 按照信访工作的处理程序,依法及时地处理信访事项,不得置之不理、推诿拖延;

(三) 坚持原则,秉公办事,不得利用职务之便徇私舞弊,不得接受信访人请客送礼;

(四) 遵守保密制度,不得泄露和扩散信访人要求保密及可能对信访人权益造成损害的内容,不得将检举、控告材料及有关情况透露或者转送给被检举、控告的人员和单位;

(五) 对信访人持信访工作机构出具的投诉请求受理凭证查询信访事项办理情况及结果的,除涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的外,应当如实答复;

(六) 依法保管信访材料,不得丢失、隐匿或者擅自销毁。

第十八条 信访工作人员与信访事项或者信访人有直接利害关系的,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。

第十九条 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、本系统的信访信息系统,并与上、下级国家机关的信访信息系统实现互联互通,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。

第二十条 设区的市级、县级人民政府及其工作部门,乡(镇)人民政府应当建立行政机关负责人信访接待日制度,由行政机关负责人协调处理信访事项。

国家机关负责人可以根据工作需要,由本人或者其指定的工作人员采取定期接待、预约信访人、到信访人居住地面谈等便民方式,协调处理信访事项。

第二十一条 县级以上人民政府应当建立信访问题排查调处机制,对排查出的可能引发信访事项或者影响社会稳定的重大矛盾和突出问题,应当依法及时采取措施处理。

第二十二条 县级以上人民政府应当建立信访工作联席会议制度。信访工作联席会议通报和了解重大、复杂、疑难信访事项,研究处理对策,督促检查处理情况。必要时,进行跨部门、跨行业、跨地区的组织协调。

第二十三条 县级以上人民政府可以建立有利于迅速解决矛盾纠纷的工作机制。

人民政府信访工作机构应当组织相关社会团体、法律援助机构、专业人员、社会志愿者等共同参与,运用咨询、教育、协商、调解、听证等方法,依法、及时、合理处理信访人的投诉请求。

第二十四条 县级以上国家机关信访工作机构和人民政府所属部门应当针对信访人在一定时期内反映的热点、难点问题开展调查研究,对涉及法规、规章、决议、决定等规范性

文件的有关问题,应当及时向有关国家机关报告,并提出完善政策、解决问题的建议。

第四章 信访事项的受理

第二十五条 国家机关信访工作机构负责受理属于本国家机关职责范围内的信访事项。

对不属于本国家机关职责范围的信访事项,应当告知信访人向有权受理的国家机关及其信访工作机构提出。

对依法应当通过或者已经通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的信访事项,应当告知信访人依法向司法机关、仲裁机构或者行政复议机关提出。

第二十六条 乡(镇)人民代表大会和县级以上人民代表大会及其常务委员会受理下列信访事项:

(一)对地方性法规、自治条例、单行条例的意见;

(二)对本级和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;

(三)对本级人民政府、人民法院、人民检察院制定的规范性文件的建议和意见;

(四)对本级人民代表大会代表、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、本级人民代表大会常务委员会组成人员和机关工作人员的批评、意见,以及对上述人员违法失职行为的申诉、控告或者检举;

(五)对本级人民政府及其所属部门、人民法院、人民检察院遵守、执行宪法、法律、法规情况的建议、意见、申诉;

(六)其他依法应当由人民代表大会及其常务委员会受理的信访事项。

第二十七条 各级人民政府及其所属部门受理下列信访事项:

(一)对本级和下一级人民政府及其所属部门的工作提出的建议、意见;

(二)对本级和下一级人民政府及其所属部门工作人员履行职务行为的申诉、控告或者检举;

(三)对本级人民政府所属部门不适当的措施、指示和下一级人民政府及其所属部门不适当的措施、决定提出的改变或者撤销的要求;

(四)其他依法应当由人民政府及其所属部门受理的信访事项。

第二十八条 各级人民法院受理下列信访事项:

(一)对本级和下一级人民法院工作的建议、意见;

(二)对本级和下一级人民法院及其工作人员的违法失职行为的申诉、控告或者检举;

(三)对本级和下一级人民法院生效判决、裁定、调解不服的申诉;

(四)其他依法应当由人民法院受理的信访事项。

第二十九条 各级人民检察院受理下列信访事项:

(一)对本级和下一级人民检察院工作的建议、意见;

(二)对本级和下一级人民检察院及其工作人员违法失职行为的申诉、控告或者检举;

(三)对国家工作人员职务犯罪行为的控告或者检举;

(四)对属于人民检察院法律监督职权范围内的事项的申诉、控告或者检举;

(五)其他依法应当由人民检察院受理的信访事项。

第三十条 跨地区、跨部门的信访事项,由发生信访事项的地区、部门与有关地区、部门的信访机构协商受理;协商不成的,由其共同的上一级主管机关决定受理机关。

应当对信访事项作出处理的国家机关分立、合并、撤销的,由继续行使其职权的国家机关受理;职责不清的,由决定其分立、合并、撤销的国家机关受理或者指定受理。

第三十一条 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、办理机关的上级国家机关再提出同一信访事项的,该上级机关不予受理。

第三十二条 国家机关收到信访事项后,

应当予以登记、审查,及时将信访人的投诉请求输入信访信息系统。

有关国家机关收到信访事项后,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十五日内书面告知信访人。但是,信访人的姓名(名称)或者住址不清的除外。

第三十三条 公民、法人或者其他组织发现可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息时,可以就近向有关国家机关报告。有关国家机关接到报告后,应当立即报告或者通报本级人民政府和上一级主管部门。

国家机关对于可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息应当在职责范围内依法及时采取措施,防止不良影响的产生、扩大。

国家机关对重大、紧急信访事项和信访信息不得隐瞒、谎报、缓报,或者授意他人隐瞒、谎报、缓报。

第五章 信访事项的办理和督办

第三十四条 国家机关对信访人提出的信访事项,应当按照下列方式处理:

(一)对本国家机关有权作出处理决定的信访事项,应当直接办理;

(二)对属于下级国家机关职责范围内的信访事项,自受理之日起十日内交有权处理的国家机关办理,并书面告知信访人,但对反映重要情况或者紧急问题的越级信访事项,受理机关可以直接办理;

(三)对属于其他国家机关职责范围内的信访事项,自收到信访事项之日起十日内转送有权处理的国家机关办理,并书面告知信访人;

(四)对涉及下级国家机关或者其工作人员的信访事项,可以直接转送有权处理的国家机关办理,同时抄送下一级国家机关信访工作机构;

(五)对转送、交办不当的信访事项,接受机关应当自收到该转送信访事项之日起五日内附上书面意见,退回转送机关。

第三十五条 国家机关办理信访事项,应当听取信访人陈述事实和理由;必要时可以要求信访人、有关组织和人员说明情况;需要进一步核实有关情况的,可以向其他组织和人员调查。

第三十六条 国家机关办理信访事项,应当自受理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,但延长办理期限不得超过三十日,并应当告知信访人延期理由。法律、法规另有规定的,从其规定。

第三十七条 国家机关交办、转送信访事项,应当履行书面手续。对交办的信访事项,承办机关应当在指定办理期限内报告办理结果,不能按期报告办理结果的,应当向交办机关说明理由,申请延期;对转送的信访事项中有重要情况需要反馈办理结果的,承办机关应当在规定时间内提交办结报告。

交办机关对承办机关办理信访事项的报告,认为事实不清或者处理不当的,应当退回承办机关重新办理,重新办理期限不得超过三十日。

第三十八条 对信访事项有权处理的国家机关经调查核实,应当依照有关法律、法规、规章及其他有关规定,分别作出以下处理,并书面答复信访人:

(一)请求事实清楚,符合法律、法规、规章或者其他有关规定的,予以支持;

(二)请求事由合理但缺乏法律依据的,应当做出解释;

(三)请求缺乏事实根据或者不符合法律、法规、规章或者其他有关规定的,不予支持。

有权处理的国家机关依照前款第(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。

第三十九条 国家机关对具有下列特殊情形之一的,按以下方式作出答复:

(一)信访事项已经解决且信访人接受办理结果的,经信访人签字同意,可以视同书面答复;

(二)对多人采用走访形式共同提出同一

信访事项的,应当对代表人作出答复;

(三)对于咨询和批评、建议类信访事项,可以口头或者书面答复。

第四十条 信访人对行政机关作出的信访事项处理意见、复查意见不服的,可以自收到书面答复之日起三十日内,请求原办理行政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。

第四十一条 信访人对复查意见不服的,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。

第四十二条 有权处理的行政机关或者复查、复核机关可以就重大、复杂、疑难的信访事项举行听证。

信访听证会应当公开举行,通过质询、辩论、评议、合议等方式查明事实,分清责任。听证会举办机关应当根据听证意见形成听证报告,作为处理信访事项的参考。听证范围、主持人、参加人、程序等由省人民政府另行规定。

第四十三条 信访人在法定期限内未提出复查、复核请求的,该信访事项的处理程序即为终结。

信访人对复核意见不服,不能提出新的证据,仍然以同一事实和理由提出信访事项的,负责复查、复核的行政机关不再受理,并予以说明。

信访事项办理终结的机关应当将处理情况抄送同级人民政府信访工作机构。

第四十四条 县级以上国家机关或者其他信访工作机构发现有关国家机关有下列情形之一的,应当按照职责及时督办:

(一)无正当理由未按规定的办理期限办结信访事项的;

(二)未按规定反馈信访事项办理结果的;

(三)未按规定程序办理信访事项的;

(四)办理信访事项推诿、敷衍、拖延的;

(五)不执行信访处理意见的;

(六)其他需要督办的情形。

第四十五条 县级以上国家机关信访工作机构应当就以下事项向本级有关国家机关定期提交信访情况分析报告:

(一)受理信访事项的数据统计、信访事项涉及领域以及被投诉较多的机关;

(二)信访事项受理、转送、交办、督办情况,有关国家机关采纳改进建议以及落实的情况;

(三)信访人对国家机关工作提出的意见、建议及被采纳情况;

(四)其他需要报告的情况。

国家机关的信访工作机构之间应当相互通报信访情况。县级以上人民政府其他工作部门应当定期向同级人民政府的信访工作机构报送信访情况分析报告。

第六章 信访秩序

第四十六条 信访工作机构、信访工作人员与信访人应当共同维护信访秩序。

各级公安机关应当依法维护信访场所、国家机关办公场所及其周围的治安秩序。

第四十七条 信访人在信访活动中不得有下列行为:

(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,拦截车辆,或者堵塞、阻断交通;

(二)投寄危险物品或者携带危险物品、管制器具进入信访接待场所,或者以自杀、自残、传播传染病相要挟;

(三)在信访接待场所滞留、滋事,故意损坏公共设施、公共财物,或者将无行为能力人、限制行为能力人、生活不能自理的人弃留在信访接待场所;

(四)诽谤、辱骂、殴打、威胁国家机关工作人员,或者以进入住宅等其他方式干扰国家机关工作人员正常工作和生活;

(五)煽动、串联、唆使、胁迫、以财物诱使、幕后操纵他人信访或者非法代理他人信访;

(六)以信访为由组织、策划非法集会、游行、示威;

(七)其他扰乱公共秩序、妨害国家和公共

安全的行为。

第四十八条 信访过程中发生扰乱公共秩序和信访秩序的情况时,国家机关信访工作机构应当及时与信访人所在地人民政府和与信访事项有关的部门联系,有关负责人应当及时赶到事发现场,共同做好疏导说服工作。必要时,国家机关信访工作机构可以通知公安机关到场,依法采取疏导措施或者相应的强制措施。

第四十九条 信访工作机构对来访时不能控制自己行为、妨碍信访秩序的精神病患者,应当通知其所在地人民政府、所在单位或者监护人,将其接回。对有严重危害公共安全或者他人人身安全行为的精神病患者,应当通知接访所在地的公安机关将其带离接待场所,并按国家有关规定处理。

对信访人中有传染病或者疑似传染病的,应当按照法律、法规的规定及时报告接访所在地疾病预防控制机构处理。

第七章 法律责任

第五十条 国家机关负责人及其工作人员在工作中有下列情形之一的,由主管机关根据情节责令改正,予以教育、批评、通报或者行政处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任:

(一)因工作过错导致重大信访事项发生,造成严重后果的;

(二)对收到的信访事项应当按规定履行登记、转送、交办、复查、复核、督办等职责而未履行的;

(三)对事实清楚,符合法律、法规、规章或

者其他有关规定的投诉请求未予支持的;

(四)拒不执行有权处理的国家机关作出的支持信访请求意见的;

(五)违反本条例第十七条、第三十四条、第三十六条、第三十七条规定,造成严重后果的;

(六)违反本条例第三十三条规定,对重大、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、缓报的;

(七)对信访人打击、报复的;

(八)其他违法行为。

第五十一条 信访人违反本条例第十条、第十二条、第四十七条规定的,有关国家机关工作人员应当对信访人进行劝阻、批评或者教育,也可以建议其所在单位给予批评教育或者依法给予行政处分。

经劝阻、批评和教育无效的,由公安机关予以警告、训诫或者制止;违反集会游行示威、治安管理处罚等法律、法规的,由公安机关依法予以处罚;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第八章 附 则

第五十二条 本行政区域内的社会团体、组织和企事业单位的信访工作参照本条例执行。

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。

第五十三条 本条例自2006年10月1日起施行。1998年8月4日湖南省第九届人民代表大会常务委员会第三次会议通过的《湖南省信访条例》同时废止。