

青海省人民代表大会常务委员会公告

(第二十七号)

《青海省信访条例》已由青海省第十一届人民代表大会常务委员会第二十三次会议于2011年5月26日修订通过,现将修订后的《青海省信访条例》公布,自2011年7月1日起施行。

青海省人民代表大会常务委员会

2011年5月26日

青海省信访条例

(1996年9月26日青海省第八届人民代表大会常务委员会第二十六次会议通过 2011年5月26日青海省第十一届人民代表大会常务委员会第二十三次会议修订)

第一章 总 则

第一条 为了保护信访人的合法权益,规范信访工作,维护信访秩序,促进社会和谐,根据宪法、国务院《信访条例》等有关法律、行政法规规定,结合本省实际,制定本条例。

第二条 本条例适用于公民、法人或者其他组织在本省行政区域内进行信访活动和本省各

级国家机关的信访工作。

第三条 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,向本省国家机关反映情况,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,是指本省各级人民代表大会及其常务委员会、人民政府及其工作部门、人民法院和人民检察院。

第四条 信访工作应当遵循属地管理、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工作原则。

第五条 各级国家机关应当加强信访工作,听取人民群众的意见、建议和要求,接受人民群众的监督,保障信访工作依法有序进行。

第六条 各级国家机关信访工作实行领导责任制和过错责任追究制。

各级国家机关负责人履行信访工作职责的情况,应当列为其年度绩效考核的重要内容。

第七条 信访工作经费应当列入各级财政预算。

第二章 信访工作机构及其职责

第八条 县级以上人民代表大会及其常务委员会应当设立或者确定负责信访工作的机构,配备相应的工作人员。

县级以上人民政府应当设立信访工作机构;县级以上人民政府工作部门、乡(镇)人民政府应当确定负责信访工作的机构或者专(兼)职信访工作人员。

各级人民法院、人民检察院应当设立或者确定负责信访工作的机构,配备相应的工作人员。

第九条 信访工作机构的主要职责是:

(一)受理属于本机关职责范围内的信访事项;

(二)承办上级国家机关交办、有关国家机关转送的信访事项;

(三)向有权处理的国家机关及其工作部门

交办、转送信访事项;

(四)协调处理重要信访事项;

(五)指导本地区、本系统信访工作;

(六)调查研究、综合分析信访情况,提出完善法律、法规、规章、政策和改进工作的意见、建议;

(七)宣传法律、法规和政策,向信访人提供有关信访事项的咨询服务;

(八)法律、法规规定的其他职责。

第十条 各级国家机关应当设立或者指定相对独立的信访接待场所并公布有关的法律、法规、规章、政策、信访事项的处理程序及其他相关信息和事项。

信访接待场所应当设置无障碍设施,方便残疾人、老年人进行信访活动。

第十一条 各级国家机关应当通过网站或者其他公共媒体向社会公布信访工作机构的受理范围、工作时间、接待场所、通信地址、电话、电子信箱、查询方式等事项。

第十二条 各级国家机关应当建立负责人信访接待日制度,协调处理信访事项。

各级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。

第十三条 县级以上国家机关应当建立健全信访信息系统,及时录入信访事项登记、受理和办理等情况,实现国家机关之间的信访信息系统互联互通,为信访人反映问题、提出建议和意见、查询信访事项办理情况提供便利。

第十四条 各级国家机关应当建立信访工作联席会议制度,通报、研究、协调或者组织有关部门联合办理重大、复杂、疑难信访事项。

第十五条 信访工作机构应当组织相关社会团体、法律援助机构及相关专业人员、社会志

愿者参与信访工作,运用咨询、教育、协商、调解等方法,依法、及时、合理处理信访事项。

第十六条 信访工作人员在信访工作中应当尊重信访人的人格,不得刁难、歧视信访人;恪尽职守,秉公办事,依法及时处理信访事项,不得推诿、敷衍、拖延;妥善保管信访材料,不得丢失、隐匿或者擅自销毁;遵守保密制度,不得泄露信访人要求保密的内容,不得将检举、控告材料及有关情况透露或者转送给被检举、控告的单位和人员。

第三章 信访人和信访事项的提出

第十七条 信访人依法提出信访事项的权利受法律保护。任何组织和个人不得歧视、打击报复信访人,不得干扰和阻挠信访人依法进行信访活动。

第十八条 信访人在信访活动中享有下列权利:

(一) 咨询、了解信访工作制度和信访事项的处理程序;

(二) 要求信访工作机构提供与其信访事项有关的法律、法规、规章及政策咨询服务;

(三) 要求与信访事项有直接利害关系的信访工作人员回避;

(四) 向办理机关查询与其有关信访事项的处理情况及结果;

(五) 提出信访事项的处理、复查、复核或者举行听证的申请;

(六) 要求对个人信息以及隐私保密;

(七) 要求使用本民族语言文字;

(八) 法律、法规规定的其他权利。

第十九条 信访人在信访活动中应当履行下列义务:

(一) 遵守法律、法规,维护社会公共秩序和

信访秩序,不得损害国家、社会、集体利益和其他公民的合法权益;

(二) 提出的信访事项应当客观真实,不得歪曲、捏造事实,不得诬告、陷害他人;

(三) 依照法律、法规规定的方式和程序进行信访活动;

(四) 服从符合法律、法规、规章和政策的处理决定;

(五) 法律、法规规定的其他义务。

第二十条 信访人提出信访事项,一般应当采用书信、电子邮件、传真、网上信访等形式;信访人提出投诉请求的,还应当载明信访人的真实姓名(名称)、住址(地址)、联系方式和请求事项、事实、理由等事项。

信访人采用口头、电话形式提出信访事项的,国家机关信访工作机构应当如实做好记录。

第二十一条 信访人采用走访形式提出信访事项的,应当到有关国家机关设立或者指定的信访接待场所提出,信访工作人员应当如实登记。

多人提出共同信访事项的,应当按照本条例第二十条第一款规定形式提出;确需采用走访形式提出信访事项的,应当推选代表,代表人数不得超过五人,代表应当如实向其他信访人转达信访事项的处理或者答复意见。

第二十二条 信访人因故不能直接向国家机关提出信访事项的,可以委托代理人提出。代理人应当如实反映信访人的真实意愿。

无民事行为能力人或者限制民事行为能力人由其监护人代为提出信访请求。

第四章 信访事项的受理

第二十三条 各级人民代表大会及其常务委员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通过的决议、决定、制定和批准的地方性法规、条例的意见和建议；

(二) 对本级人民代表大会代表、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以及常务委员会机关工作人员的意见和建议或者违纪、违法行为的申诉、检举或者控告；

(三) 对本级人民政府、人民法院、人民检察院工作的意见和建议；

(四) 对本级人民政府做出的决定、制定的规范性文件的意见和建议；

(五) 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。

第二十四条 各级人民政府或者县级以上人民政府工作部门受理下列信访事项：

(一) 对本辖区内的经济、文化和社会事业的意见和建议；

(二) 对本级人民政府或者下级人民政府制定的规章、作出的决定、命令的意见和建议；

(三) 对本级人民政府及其工作部门的工作人员或者下级人民政府及其工作部门的工作人员的批评、意见和建议以及违法、违纪、失职、渎职行为的申诉、控告或者检举；

(四) 对法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织及其工作人员的批评、意见和建议以及违法、违纪、失职、渎职行为的申诉、控告或者检举；

(五) 对提供公共服务的企业事业单位及其工作人员的批评、意见和建议以及违法、违纪、失职、渎职行为的申诉、控告或者检举；

(六) 对社会团体或者其他企业事业单位中由行政机关任命、派出的人员的批评、意见和建议以及违法、违纪、失职、渎职行为的申诉、控告或

者检举；

(七) 对村民委员会、居民委员会及其成员的批评、意见和建议以及违法、违纪、失职、渎职行为的申诉、控告或者检举；

(八) 依法应当由人民政府及其工作部门受理的其他信访事项。

第二十五条 各级人民法院受理下列信访事项：

(一) 对人民法院工作的批评、意见和建议；

(二) 对人民法院工作人员的违法、违纪、失职、渎职行为的申诉、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。

第二十六条 各级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、意见和建议；

(二) 对人民检察院工作人员的违法、违纪、失职、渎职行为的申诉、控告或者检举；

(三) 依法应当由人民检察院受理的其他信访事项。

第二十七条 各级国家机关对信访人提出的信访事项，应当分别按照下列方式处理：

(一) 对本机关应当或者有权作出处理决定的，直接受理；

(二) 对依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议解决的信访事项，有关国家机关应当告知信访人依照有关法律、法规等规定向司法机关、仲裁机构、行政复议机关提出；对已经进入诉讼、仲裁、行政复议程序的信访事项，应当告知信访人依照法律、法规规定的程序解决；

(三) 对依法应当由其他国家机关作出处理决定的，自收到信访事项之日起十五日内转送其他国家机关并告知信访人；

(四)对依法应当由下级国家机关作出处理决定的,自收到信访事项之日起十五日内转送下级国家机关并告知信访人。

第二十八条 各级国家机关能够当场受理信访事项的,应当当场受理并出具受理通知;不能当场受理的,应当自收到信访事项之日起十五日内决定是否受理并书面告知信访人。但是,重复信访、信访人的姓名(名称)或者联系方式不清的除外。

第二十九条 信访人提出信访事项有下列情形之一的,各级国家机关不予受理:

(一)违反法律、法规规定的;

(二)不属于本级国家机关受理权限和范围的;

(三)已经受理尚未办结,信访人在规定期限内又向受理、办理机关的上级国家机关提出的;

(四)处理、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、复核申请的;

(五)其他不予受理的情形。

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、部门的信访工作机构协商受理;对受理责任有争议的,由其共同的上一级信访工作机构协调,指定受理。

受理信访事项的国家机关分立、合并、撤销的,由继续行使其职权的国家机关或者依法授权的组织受理。

第五章 信访事项的办理和督办

第三十一条 信访工作人员与信访事项或者信访人有直接利害关系或者因其他原因可能影响信访事项公正处理的,应当回避。

第三十二条 各级国家机关办理信访事项,

应当听取信访人陈述,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;需要进一步核实有关情况的,可以向有关组织和人员开展调查。

对重大、复杂、疑难的信访事项,有关国家机关可以举行听证。听证应当公开举行,通过质询、辩论、评议、合议等方式查明事实,分清责任。听证报告应当作为办理信访事项的依据。

第三十三条 各级国家机关对其办理的信访事项,应当依照国务院《信访条例》第三十二条的规定作出信访处理意见,并书面答复信访人。

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、依据和办理结论以及不服处理的法定救济途径等内容。

信访人查询信访事项处理情况及结果,除涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的事项外,信访工作人员应当如实答复。

第三十四条 各级国家机关应当自信访事项受理之日起六十日内办理完毕;情况复杂的,经受理机关负责人批准,可以适当延长办理期限,但延长期限不得超过三十日;延长办理期限的,应当告知信访人并说明延期理由。

第三十五条 人民政府及其工作部门处理信访事项,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。

信访人对人民政府及其工作部门作出的信访事项处理意见不服的,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机关复查。收到复查请求的机关应当自收到复查请求之日起三十日内提出复查意见,并书面答复信访人。

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机关

请求复核。收到复核请求的机关应当自收到复核请求之日起三十日内提出复核意见。

信访人对复核意见不服,仍然以同一事实和理由再次提出信访请求的,有关人民政府及其工作部门不再受理。

第三十六条 对上级国家机关交办的信访事项,承办机关应当在规定的办理期限内向交办机关报告办理结果,不能按期报告办理结果的,应当书面说明理由。

承办机关对有关国家机关转送的要求反馈办理结果的信访事项,应当在规定的期限内反馈办理结果。

第三十七条 信访事项办理过程中,信访人申请撤回提出的信访事项,应当说明理由,经信访工作机构审查同意,可以撤回。

第三十八条 信访工作机构对在信访工作中推诿、敷衍、拖延、瞒报、弄虚作假以及渎职、失职造成严重后果的国家机关负责人及其工作人员,可以向有关国家机关提出责任追究的建议。

第三十九条 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,并提出改进建议:

- (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、拖延或者弄虚作假的;
- (五) 不执行信访处理意见的;
- (六) 处理意见认定事实不清、依据或者程序存在明显错误的;
- (七) 其他需要督办的情形。

收到改进建议的国家机关应当在三十日内书面反馈改进情况。

县级以上人民政府信访工作机构应当指派信访督查专员协调和督办重点、疑难信访案件。

第四十条 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) 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) 承办和协调有关信访事项的情况;
- (三) 交办、转送、督办情况以及采纳改进建议的情况;
- (四) 信访人提出的完善法律、法规、规章、政策的建议及其被采纳的情况;
- (五) 对国家机关工作人员给予责任追究的建议及其被采纳的情况。

各级国家机关信访工作机构之间应当相互通报信访情况。

第六章 信访秩序

第四十一条 信访活动应当依法、有序进行。国家机关及其工作人员、信访人应当共同维护信访秩序。

信访工作机构应当与当地公安机关建立维护信访秩序的工作联系制度。

第四十二条 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及其周围、公共场所等非法聚集,围堵、冲击国家机关,拦截公务车辆,或者堵塞、阻断交通;
- (二) 围攻、侮辱、殴打、威胁国家机关工作人员,或者限制其行动自由,干扰其正常工作和生活;
- (三) 在信访接待场所滞留、滋事,故意损坏信访接待场所公私财物,或者将生活不能自理的人弃留在信访接待场所;
- (四) 煽动、串联、胁迫、以财物诱使、教唆、幕

后操纵他人信访或者以信访为名借机敛财；

(五) 投寄有毒、有害物品，携带危险物品、管制器具以及其他可能危害公共安全的物品；

(六) 其他妨碍国家和公共安全以及扰乱社会秩序的行为。

第四十三条 信访过程中发生扰乱公共秩序和信访秩序的情况时，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单位、部门联系，有关单位、部门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，可以通知信访工作机构所在地公安机关依法采取疏导措施或者相应的强制措施。

第四十四条 信访人到非信访接待场所上访和越级多人走访的，有关负责维护秩序的公安机关工作人员应当对信访人做好疏导工作；对严重扰乱公共秩序、妨害公共安全的，应当采取必要的现场处置措施。

信访工作人员应当向到非信访接待场所上访和越级多人走访的信访人宣传有关法律、法规、政策，引导信访人到指定信访接待场所依法、有序反映诉求。

信访人所在地人民政府或者单位负责人应当在规定的时间内，到指定地点开展疏导和劝返工作。

第四十五条 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，应当通知信访人所在地的公安机关、医疗机构将其带离信访接待场所，并按照有关法律、法规规定处理。

第四十六条 对未按照本条例第二十一条第二款规定推选代表的多人走访，信访工作机构应当告知来访人员推选代表反映信访事项。属于

越级多人走访的，信访工作机构可以通知来访人员所在地人民政府或者与信访事项有关单位的负责人到现场做好疏导工作；必要时，信访工作机构所在地公安机关应当协助维持秩序。

第四十七条 各级国家机关应当建立重大、紧急、群体性信访事件应急处理工作机制。

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，应当在职责范围内依法采取措施及时处理。属于其他国家机关职责范围内的信访事项和信访信息，应当及时通知有关国家机关予以处理。

各级国家机关对重大、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。

第七章 法律责任

第四十八条 信访工作机构及其工作人员因下列情形之一，使信访人合法权益受到侵害，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) 对信访人提出的信访事项未做如实记录的；

(二) 未在规定时间内书面告知信访人是否受理信访事项的；

(三) 拒不答复信访人查询信访事项办理情况的；

(四) 其他激化矛盾、造成严重后果的行为。

第四十九条 信访工作人员违反本条例第十六条规定的，由其所在单位或者上级机关责令改正；造成严重后果的，依法给予行政处分或者纪律处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五十条 信访人违反本条例第四十二条

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;经劝阻、批评和教育无效的,由公安机关依法予以警告、训诫或者制止;违反《中华人民共和国集会游行示威法》、《中华人民共和国治安管理处罚法》等法律规定的,由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。

第五十一条 国家机关拒不执行信访工作机构提出的信访事项的改进建议,经督办仍不纠正的,由有关国家机关予以通报批评;造成严重后果的,对其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。

第五十二条 违反本条例规定的其他行为,国务院《信访条例》已规定处罚的,从其规定。

第八章 附 则

第五十三条 本省行政区域内的社会团体、企业事业单位的信访工作参照本条例执行。

第五十四条 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。

第五十五条 本条例自2011年7月1日起施行。

青海省人民政府关于提请省人大常委会审议 《青海省信访条例(修订草案)》的议案

省人大常委会:

《青海省信访条例(修订草案)》已于2010年11月6日省政府第69次常务会议审议通过。现提请省人大常委会审议。

省长 骆惠宁

2010年11月27日