

江西省信访条例

(2009年11月27日江西省第十一届人民代表大会常务委员会第十三次会议通过)

第一章 总 则

第一条 为了保障信访人的合法权益,规范信访行为和信访工作,保持国家机关同人民群众的密切联系,维护信访秩序,促进社会和谐稳定,根据《中华人民共和国宪法》、国务院《信访条例》及其他有关法律、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、电话、传真、电子邮件、走访等形式,向各级国家机关反映情况,提出建议、意见或者投诉请求,依法应当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,是指本省各级国家权力机关、行政机关、审判机关和检察机关。

第三条 信访人在本省行政区域内进行信访活动以及本省各级国家机关处理信访事项,应当遵守本条例。

第四条 各级国家机关应当加强信访工作,畅通信访渠道,认真处理来信、接待来访,听取人民群众的建议、意见和要求,接受人民群众的监督,解决人民群众的实际问题,保障人民群众的信访权利,努力为人民服务。

信访人依法进行信访活动受法律保护,任何单位和个人不得压制、打击报复、迫害。

第五条 信访工作坚持属地管理、分级负责,谁主管、谁负责,依法、及时、就地、公正解决问题与疏导教育相结合的原则。

对不属于信访人户籍所在地管辖的信访事

项,由信访事项发生地负责处理,信访人户籍所在地应当配合做好信访人的教育、引导以及与信访事项发生地的联系、沟通等工作。

第六条 各级国家机关应当将通过信访渠道和其他途径收集的信息纳入决策评估体系,科学、民主决策,依法履行职责,从源头上减少和预防导致信访事项的矛盾和纠纷。

各级国家机关应当建立矛盾纠纷排查化解工作机制,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化解。

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。

第七条 各级国家机关应当建立信访工作人员培训、交流机制,提高信访工作人员的素质和工作水平,并为信访工作机构及其工作人员提供工作场所和其他必要的工作条件。

第八条 各级国家机关应当将信访工作绩效纳入公务员考核体系。

国家机关负责人履行信访工作职责的情况,应当列为其绩效考核的重要内容。

对在信访工作中做出优异成绩的单位或者个人,由有关国家机关给予表彰、奖励。

第九条 信访人提出的建议、意见,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贡献的,由有关国家机关或者单位给予表彰、奖励。

第二章 信访人的权利和义务

第十条 信访人在信访活动中,享有下列权

利：

(一)了解信访工作制度及信访事项的处理程序；

(二)要求信访工作人员提供与其提出的信访事项有关的咨询服务；

(三)对与信访事项有直接利害关系的信访工作人员提出回避申请；

(四)向办理机关查询其信访事项的办理进展情况、办理结果并要求答复；

(五)依法申请复查、复核；

(六)法律、法规规定的其他权利。

第十一条 信访人在信访活动中应当履行下列义务：

(一)遵守宪法、法律、法规和规章的规定，不得损害国家利益、社会公共利益和其他公民的合法权益；

(二)如实反映情况，对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；

(三)依照法律、法规规定的方式和程序进行信访活动，遵守信访秩序；

(四)法律、法规规定的其他义务。

第三章 国家机关信访工作责任

第十二条 各级国家机关应当按照有利工作、方便信访人的原则，确定负责信访工作的机构或者配备专(兼)职信访工作人员。

信访工作机构代表本机关履行下列职责：

(一)受理、办理信访事项；

(二)承办上级机关转送、交办的信访事项；

(三)向下级机关交办或者其他机关转送信访事项；

(四)协调处理重要信访事项；

(五)检查、指导下级机关的信访工作；

(六)向信访人宣传法律、法规、规章和政策，提供信访咨询服务；

(七)分析、研究信访情况，及时提出完善政策

和改进工作的建议；

(八)其他依法应当履行的职责。

县级以上人民政府设立的信访工作机构除履行前款规定的职责外，还应当履行综合协调、督促检查和考核等职责。

第十三条 各级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。

第十四条 各级国家机关应当向社会公布其信访工作机构的通信地址、邮政编码、电子信箱、投诉电话、信访接待的时间和地点、查询信访事项处理进展及结果的方式等相关事项。

各级国家机关应当在信访接待场所或者网站公布与信访工作有关的法律、法规、规章、工作规范和信访事项的处理程序，以及其他为信访人提供便利的相关事项。

第十五条 各级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和查询信访事项办理情况提供便利。

第十六条 县级以上人民政府可以根据信访工作的实际需要设立人民来访接待中心，方便信访人提出信访事项。县级以上人民政府信访工作机构可以组织有关部门在人民来访接待中心开展联合接访。

第十七条 设区的市、县(市、区)国家机关应当建立负责人信访接待日制度，由负责人协调处理信访事项。信访人可以在公布的接待日和接待地点向有关国家机关负责人当面反映信访事项。乡、镇人民政府以及街道办事处负责人应当随时接待来访。

设区的市、县(市、区)国家机关和乡、镇人民政府以及街道办事处负责人，可以采取重点约访的方式，在接待地点约请信访人并协调解决相关信访问题。

第十八条 各级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。

第十九条 省、设区的市、县(市、区)应当建立信访工作联席会议制度。信访工作联席会议应当定期召开,通报和了解重大、复杂、疑难信访事项,研究处理意见,监督检查处理情况。对于重大、复杂、疑难的信访事项,信访工作联席会议可以组织有关部门联合办理。

第二十条 县级以上国家机关可以根据信访工作的实际需要,建立国家机关主导、社会参与、有利于迅速解决纠纷的工作机制。信访工作机构应当组织相关社会团体、法律援助机构、相关专业人员、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。

第二十一条 各级国家机关及其工作人员处理信访事项应当遵守下列规定:

(一)文明接待,尊重信访人的人格,不得刁难、歧视信访人;

(二)对信访事项应当依照国家有关规定处理,不得置之不理或者推诿、敷衍、拖延,不得虚报处理结果;

(三)不得利用工作之便徇私舞弊;

(四)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被检举、控告的人员和单位;

(五)建立健全信访档案,妥善保管信访材料,不得丢失、隐匿或者擅自销毁信访材料;

(六)其他依法应当遵守的规定。

第四章 信访事项的提出和受理

第二十二条 各级人民代表大会或者县级以上人民代表大会常务委员会受理下列信访事项:

(一)对本级人民代表大会及其常务委员会通过的决议、决定和制定、批准的地方性法规的意见和建议;

(二)对本级人民代表大会及其常务委员会工作的意见和建议;

(三)对本级人民政府的决定、制定的规范性文件意见和建议;

(四)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失职行为的申诉、控告或者检举;

(五)对本级人民代表大会代表、常务委员会组成人员及其机关工作人员的批评、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)对本级人民政府、人民法院、人民检察院工作的意见和建议;

(七)对下一级人民代表大会及其常务委员会的决议、决定的意见和建议;

(八)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请求。

第二十三条 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规章、命令、决定等的意见和建议;

(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请求。

第二十四条 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请求。

第二十五条 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失职行为的申诉、控告或者检举;

(三)依法应当由人民检察院受理的其他信访请求。

第二十六条 信访人提出信访事项,一般应当采用书信、传真、电子邮件等书面形式;信访人提出投诉请求的,应当载明信访人的姓名(名称)、住址、联系方式和请求、事实、理由。

第二十七条 信访人采用走访形式提出信访事项,应当向依法有权处理的本级或者上一级国家机关提出。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。

信访人采用走访形式提出信访事项,应当到有关机关设立或者指定的接待场所提出,并提供本人有效身份证明。

多人采用走访形式提出共同的信访事项的,应当推选代表,代表人数不得超过五名。代表应当如实向其他信访人转达信访事项处理或者答复意见。

第二十八条 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,信访人应当

依照有关法律、行政法规规定的程序向司法机关、仲裁机构、行政复议机关提出。

第二十九条 涉及两个或者两个以上国家机关的信访事项,信访人向其中一个机关提出的,该机关应当依法受理;信访人向涉及的两个或者两个以上国家机关提出的,由最先收到来信、来电或者接待来访的机关受理。

第三十条 信访事项涉及的原国家机关合并、分立或者撤销的,由继续行使其职权的国家机关受理;无继续行使其职权的国家机关的,由作出撤销决定的机关受理。

第三十一条 信访人采用书信、传真、电子邮件等形式提出信访事项的,信访工作人员应当分类登记;对重大、紧急的信访事项,应当及时报告并采取相应措施。

信访人采用电话、走访等形式提出信访事项的,信访工作人员应当当场记录信访人的基本情况和信访事项的主要内容。

第三十二条 各级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)对本机关依法应当或者有权作出处理决定的,应当直接受理;

(二)对依法应当由下级国家机关作出处理决定的,应当自收到信访事项之日起五个工作日内转交下级国家机关,并告知信访人,上级国家机关认为有必要直接受理的,可以直接受理;

(三)对依法应当由其他国家机关作出处理决定的,应当自收到信访事项之日起五个工作日内转送其他国家机关;

(四)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规定的程序或者途径解决。

第三十三条 有权直接处理的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是否受理,不受

理的应当书面说明理由。重复信访、信访人姓名(名称)或者联系方式不清的除外。法律、行政法规另有规定的,从其规定。

第三十四条 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

第三十五条 各级国家机关及其工作人员办理信访事项,应当恪尽职守、秉公办事,查明事实、分清责任,宣传法制、教育疏导,及时妥善处理,不得推诿、敷衍、拖延。

信访人反映的情况,提出的建议、意见,有利于国家机关改进工作、促进国民经济和社会发展的,有关机关应当认真研究论证并积极采纳。

第三十六条 国家机关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,由所在国家机关负责人决定。

第三十七条 对信访事项有权处理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。

各级国家机关对于重大、复杂、疑难的信访事项,可以举行听证。

第三十八条 对信访事项有权处理的国家机

关经调查核实,应当依据相关的法律、法规、规章及政策规定,分别作出下列处理,并书面答复信访人:

(一)请求事实清楚,符合或者部分符合法律、法规、规章或者政策规定的,予以支持或者部分支持;

(二)请求事由合理但缺乏法律、法规、规章或者政策依据的,应当对信访人做好解释工作;

(三)请求缺乏事实根据或者不符合法律、法规、规章或者政策规定的,不予支持。

对信访事项有权处理的国家机关依照前款第一项规定作出支持或者部分支持信访请求意见的,有关机关或者单位应当予以执行。

对信访事项有权处理的国家机关应当严格依照法律、法规、规章或者政策的规定处理信访事项,不得超越法律、法规、规章或者政策的规定。

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。

信访人对行政机关作出的信访事项处理意见不服的,可以依照国务院《信访条例》的有关规定申请复查、复核。

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。信访人所在地人民政府或者有关机关应当依法进行疏导、教育,做好稳定工作。

第四十条 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,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。

县级以上国家机关根据工作需要,可以组织下访督导或者指派信访督查专员了解信访法规、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。

第四十一条 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,并提出改进建议;

(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)未按规定程序受理、办理信访事项,或者无正当理由未在规定期限内反馈信访事项办理结果的;

(三)办理信访事项推诿、敷衍、拖延或者弄虚作假的;

(四)不执行信访处理意见的;

(五)其他需要督办的情形。

收到改进建议的国家机关应当在三十日内书面反馈情况;未采纳改进建议的,应当说明理由。

第四十二条 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,造成严重后果的;

(三)其他依法应当给予处分的情形。

第四十三条 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)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)转送、督办情况以及各部门采纳改进建议的情况;

(三)提出的政策性建议及其被采纳的情况;

(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本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

第四十四条 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。

社会团体、企业事业单位和基层组织应当协助国家机关维护信访秩序。

第四十五条 信访人在信访过程中,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,拦截公务车辆,或者堵塞、阻断交通;

(二)携带危险物品、管制器具以及其他可能损害他人人身、财产安全的物品,投寄、投放不明物质,制造恐怖气氛或者以自杀、自残、自焚、传播疾病等相威胁;

(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;

(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;

(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;

(六)扰乱公共秩序、妨害国家和公共安全的其他行为。

第四十六条 被来访人员弃留在接待场所的生活不能自理的人,信访工作机构应当通知其近亲属、监护人、所在单位或者所在地人民政府将其带回。

第四十七条 对未按照本条例第二十七条第三款规定推选代表反映共同意见、建议和要求的多人走访,信访工作机构应当劝告来访人员推选代表反映信访事项,其余人员返回;劝告无效的,信访工作机构应当立即报告本机关负责人。有关负责人接到报告后,应当及时到现场做说服教育工作。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或者单位的负责人到现场共同做好劝返工作;必要时,公安机关应当协助维持现场秩序。

第四十八条 信访工作人员接待来访时,发现来访人员采取或者可能采取自杀、自残、自焚等行为的,应当及时制止,并告知公安机关和卫生部门、医疗机构采取紧急措施。

第四十九条 对信访中正在发生的严重危害社会稳定、扰乱公共秩序的行为,经疏导说服无效后,县级以上人民政府公安机关可以依法采取下列措施:

- (一)责令围观人员离开现场;
- (二)责令和疏散信访聚集人员离开现场;
- (三)收缴信访人携带的管制器具、易燃、易爆等危险物品以及标语、横幅、传单等物品;
- (四)对妨碍执行公务的人员进行调查取证,并依法处置。

第七章 法律责任

第五十条 国家机关及其工作人员侵害信访人合法权益或者拒不执行有权处理的国家机关作出的支持信访请求意见,导致信访事项发生,并造成严重后果的,对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第五十一条 国家机关及其工作人员在信访工作中违反本条例第二十一条规定或者有下列情形之一的,由有权处理的国家机关责令改正;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处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任:

- (一)对收到的信访事项应当履行登记、转送、交办、复查、复核、督办职责而未履行的;
- (二)对事实清楚,符合法律、法规、规章或者政策规定的投诉请求未予支持的。

第五十二条 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处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第五十三条 对信访人进行压制、打击报复、迫害的,由其所在单位或者上级机关责令改正或者依法给予处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第五十四条 信访人违反本条例第十一条第一项、第三项和第四十五条规定的,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。

第五十五条 信访人违反本条例第十一条第二项规定,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。属于国家机关、事业单位工作人员的,还应当依法给予处分。

第八章 附 则

第五十六条 社会团体、企业事业单位的信访工作参照本条例执行。

第五十七条 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。

第五十八条 本条例自2010年1月1日起施行。2004年3月31日江西省第十届人民代表大会常务委员会第八次会议通过的《江西省信访条例》同时废止。