

---

# 公安机关信访工作规定

中华人民共和国公安部令

(第 79 号)

《公安机关信访工作规定》已经 2005 年 7 月 26 日公安部部长办公会议通过，现予发布施行。

部长 \*\*\*

二 00 五年八月十八日

## 公安机关信访工作规定

### 第一章 总则

**第一条** 为了规范公安机关信访工作，维护公安机关信访秩序，保护信访人的合法权益，保持公安机关同人民群众的密切联系，根据《信访条例》，制定本规定。

**第二条** 各级公安机关应当畅通信访渠道，倾听人民群众的意见、建议和投诉请求，接受人民群众的监督，认真做好信访工作，努力为人民服务。

**第三条** 公安机关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** 各级公安机关应当科学、民主决策，依法履行职责，严格、公正、文明执法，努力从源头上预防和减少信访事项的发生。

---

各级公安机关应当建立信访问题排查调处制度，及时将可能形成信访事项的问题解决在萌芽状态和初始阶段。

**第五条** 各级公安机关应当加强对信访工作的领导，建立由本级公安机关负责人和有关部门负责人组成的信访工作领导小组，充分发挥各部门、各警种的作用，形成统一领导、部门协调，各负其责、齐抓共管的信访工作格局。

各级公安机关应当为信访工作机构开展工作提供保障。

**第六条** 各级公安机关负责人应当阅批来信、接待来访、听取信访工作汇报，研究解决信访工作中的问题。地级、县级公安机关必须建立公安局长信访接待日制度，直接处理信访问题。

各级公安机关负责人或者其指定人员，可以就信访人反映突出的问题到信访人居住地与信访人面谈沟通。

**第七条** 各级公安机关应当建立重大信访信息报告和处理制度。

对于重大、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。

对于可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，有关公安机关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。

**第八条** 各级公安机关应当建立健全信访工作责任追究制度，对信访工作中的失职、渎职行为，依照有关法律、法规和本规定，追究有关人员的责任，并予以通报。

**第九条** 各级公安机关应当将信访工作绩效纳入领导班子和领导干部考核体系、执法质量考评体系和人民警察考核体系。

公安机关应当将信访事项是否解决在本级公安机关、解决在当地，作为绩效考核的重要依据。

对在信访工作中做出优异成绩的单位和个人，应当给予表彰奖励。

**第十条** 公安机关及其人民警察依法保护信访人的合法权益，对信访人提出的属于本级公安机关管辖范围的信访事项应当受理，不得推诿、敷衍、拖延；不得歧视、刁难和

---

打击报复信访人；不得将信访人的检举、揭发材料或者有关情况透露给被检举、揭发的人员或者单位。

**第十一条** 办理信访事项的公安机关人民警察与信访事项或者信访人有直接利害关系的，应当回避。

**第十二条** 公安机关应当充分利用现有信息网络资源，逐步建立全国公安信访信息系统，并逐步实现与同级人民政府信访工作机构、上级和下级公安机关信访信息的互联互通。

## 第二章 信访工作机构及职责

**第十三条** 县级公安机关按照有利工作、方便信访人的原则，设立专门的信访工作机构或者确定负责信访工作的机构、专职人员；地级以上公安机关设立专门的信访工作机构。

公安机关信访工作任务较重的部门，应当确定负责本部门信访工作的领导和工作人员。

**第十四条** 各级公安机关信访工作机构是本级公安机关负责信访工作的职能部门。其主要职责是：

- （一）登记信访事项，并受理属于本级公安机关管辖的信访事项；
- （二）对所受理的信访事项按照职责分工转交有关部门、有关警种办理，或者自行办理；
- （三）协调办理重要信访事项；
- （四）承办上级机关交办的信访事项；
- （五）向下级公安机关转送或者交办信访事项，并对其提交的办结报告进行审核；
- （六）对信访事项的办理情况书面答复或者告知信访人；
- （七）督促、检查、指导本级公安机关其他部门和下级公安机关的信访工作；
- （八）对在信访工作中发现民警有违法违纪行为的，向有关部门转交并提出处理建议；
- （九）研究、分析信访情况，开展调查研究，及时提出加强、改进公安工作和公安

---

队伍建设的建议。

**第十五条** 公安机关各部门、各警种均有按业务分工承办职权范围内信访事项的职责，对信访工作机构转办的信访事项，应当认真、及时办理，并在规定时限内向信访工作机构书面回复办理结果。

反映的问题涉及刑事、行政执法业务工作的，由业务主管部门办理；反映的问题涉及执法过错案件的检查和认定的，由法制部门办理；反映的问题涉及单位和民警违法违纪的，由纪委、监察、审计等部门办理；反映的问题涉及多个部门的，由本级公安机关主要负责人牵头，组织协调相关部门办理。

**第十六条** 各级公安机关信访工作机构应当向社会公布通信地址、电子信箱、投诉电话、接待时间和地点、查询信访事项处理进展情况及结果的方式等相关事宜。

**第十七条** 各级公安机关应当在其设立的专门信访接待场所或者网站公布与公安信访工作有关的法律、法规、规章，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。

### 第三章 信访事项的管辖

**第十八条** 各级公安机关受理信访人对本级公安机关及其派出机构和民警的职务行为反映情况，提出建议、意见或者投诉请求等信访事项。

对依法应当通过法定途径解决的信访事项，依照有关法律、法规的规定管辖和处理。

**第十九条** 地级公安机关受理信访人对县级公安机关的信访事项处理意见不服提出的复查请求。

省级公安机关受理信访人对地级公安机关的信访事项处理意见不服提出的复查请求；受理信访人对地级公安机关的复查意见不服提出的复核请求。

**第二十条** 信访事项涉及多个地区的，由所涉及地区的公安机关协商管辖。

对管辖权有争议的，由其共同的上一级公安机关指定管辖。

---

**第二十一条** 上级公安机关认为有必要，可以直接受理由下级公安机关管辖的信访事项。

## 第四章 信访事项的办理

**第二十二条** 各级公安机关信访工作机构接到信访事项后，应当做好登记，并区分情况，在 15 日内按下列方式处理：

（一）对不属于公安机关职权范围的信访事项，或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的信访事项，不予受理，并告知信访人向有关机关提出或者依照法定程序提出；

（二）对属于本级公安机关管辖的信访事项，予以受理，并根据所反映问题的性质、内容确定办理单位；

（三）对属于下级公安机关管辖的信访事项，应当转送下级公安机关。对其中的重要信访事项，可以向下级公安机关进行交办，要求其在规定的期限内反馈结果，并提交办结报告。下级公安机关应当自收到转送、交办的信访事项之日起 15 日内决定是否受理，并书面告知信访人。

地级以上公安机关信访工作机构应当定期向下一级公安机关信访工作机构通报转送信访事项情况；下级公安机关信访工作机构应当定期向上一级公安机关信访工作机构报告转送信访事项的办理情况。

**第二十三条** 公安机关信访工作机构接到信访事项后，能够当场告知是否受理的，应当当场书面告知信访人；不能当场告知的，应当自接到信访事项之日起 15 日内书面告知信访人。但是，信访人姓名（名称）、住址不清的除外。

**第二十四条** 公安机关调查处理信访事项，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，提供有关证明材料；需要进一步核实有关情况的，可以依法向其他组织和人员调查取证。

对重大、复杂、疑难信访事项，应当由本级公安机关负责人组织专门力量调查处理，必要时可以依照《信访条例》的有关规定，举行公开听证。

---

**第二十五条** 公安机关经调查核实，应当依照有关法律、法规、规章及其他有关规定，对信访事项分别作出以下处理，并书面答复信访人：

（一）信访人的投诉请求事实清楚，符合法律、法规、规章或者其他有关规定，应当支持信访人的请求。其中属于公安机关原处理结论确有不妥或者错误的，应当作出书面决定，予以纠正或者撤销并予以重新处理；属于公安机关不履行法定职责问题的，应当督促履行职责；

（二）信访人的投诉请求缺乏事实依据或者不符合法律、法规、规章和其他有关规定的，以及信访人的投诉请求虽然事由合理但缺乏法律依据的，对信访人的请求不予支持，并做好信访人的解释疏导工作；

（三）信访人提出的建议和意见，有利于公安机关改进工作的，应当认真研究论证并积极采纳。

**第二十六条** 信访事项应当自受理之日起 60 日内处理完毕；情况复杂的，经本级公安机关负责人批准，可以适当延长办结期限，但延长期限不得超过 30 日，并告知信访人延期理由。有关法律、法规已规定办结时限的，从其规定。

**第二十七条** 信访人对县级公安机关处理意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内，持书面答复向县级人民政府或者地级公安机关提出复查请求。对地级公安机关处理意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内，持书面答复向地级人民政府或者省级公安机关提出复查请求。公安机关应当自收到复查请求之日起 30 日内复查完毕，提出复查意见，书面答复信访人。

对省级公安机关处理意见不服的，应当向省级人民政府提出复查请求。

**第二十八条** 信访人对地级公安机关复查意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内，持书面答复向地级人民政府或者省级公安机关提出复核请求。省级公安机关应当自收到复核请求之日起 30 日内复核完毕，提出复核意见，书面答复信访人。

对省级公安机关复查意见不服的，应当向省级人民政府提出复核请求。

**第二十九条** 信访人对公安机关复核意见不服，仍然以同一事实和理由提出投诉请求的，各级公安机关不再受理。

---

**第三十条** 公安机关复查或者复核信访事项，主要以书面审查方式进行。

经书面审查认为需要进一步核实有关情况的，可以由负责复查、复核的公安机关向信访人及有关组织和人员调查，必要时可以举行听证。

**第三十一条** 信访人在请求复查或者复核中提出新的事实和理由的，复查或者复核的公安机关可以督促原处理机关进行调查，也可以自行调查。

**第三十二条** 公安机关复查、复核信访事项后，依照本规定第二十五条，根据不同情况分别提出复查、复核意见。

**第三十三条** 公安机关在办理信访事项过程中形成的文书材料，应当存档备查。

## 第五章 信访事项的督办

**第三十四条** 公安机关信访工作机构应当认真履行督促、检查职责，全面了解本级公安机关有关部门和下级公安机关执行本规定的情况，及时向本级公安机关负责人提交督促、检查报告。

**第三十五条** 各级公安机关信访工作机构对本级公安机关有关部门或者下级公安机关在处理信访事项中有下列情形之一的，应当及时督办：

- （一）应当受理而拒不受理信访事项的；
- （二）未按规定程序办理信访事项的；
- （三）未按规定的办理期限办结信访事项的；
- （四）未按规定反馈重要信访事项办理结果的；
- （五）办理信访事项推诿、敷衍、拖延的；
- （六）不执行信访处理意见或者复查、复核意见的；
- （七）其他需要督办的事项。

**第三十六条** 公安机关信访工作机构对所督办的事项应当提出改进建议。

收到改进建议的本级公安机关有关部门或者下级公安机关应当及时反馈改进情况。改进建议未被采纳的，信访工作机构可以将改进建议提交本级公安机关负责人审定后，

---

责成被督办单位执行。

**第三十七条** 公安机关信访工作机构应当将督办情况及在督办过程中发现的民警违法违纪问题，及时向有关公安机关或者有关部门通报，并提出处理意见或者建议。

## **第六章 法律责任**

**第三十八条** 公安机关因下列情形之一导致信访事项发生，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，依照有关法律、法规、规章的规定给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）超越或者滥用职权，侵害信访人合法权益的；
- （二）应当作为而不作为，侵害信访人合法权益的；
- （三）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；
- （四）拒不执行信访处理意见或者复查、复核意见的；
- （五）其他导致信访事项发生，造成严重后果的。

**第三十九条** 公安机关及其有关部门在办理和督办信访事项过程中，违反本规定的，由其上级公安机关责令改正；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。

**第四十条** 公安机关对信访事项作出的处理、复查意见，被复查、复核机关撤销或者纠正的，依照《公安机关人民警察执法过错责任追究规定》，视情予以责任追究。

**第四十一条** 公安机关人民警察在信访工作中玩忽职守、徇私舞弊，或者打击报复信访人，或者将信访人的检举、揭发材料或者有关情况透露给被检举、揭发的人员或者单位的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

公安机关人民警察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，依法给予行政处分。

**第四十二条** 公安机关及其人民警察违反本规定第七条，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给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。



---

**第四十三条** 信访人违反《信访条例》第十八条、第二十条规定，依照《信访条例》第四十七条处理；构成违反治安管理行为的，依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第四十四条** 信访人违反《信访条例》第十九条规定，在信访活动中捏造事实、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，依法给予治安管理处罚。

## 第七章 附则

**第四十五条** 对外国人、无国籍人、外国组织向公安机关提出的信访事项，参照本规定处理。

**第四十六条** 铁路、交通、民航、森林公安机关和海关缉私部门的信访工作，参照本规定执行。

**第四十七条** 本规定自发布之日起施行。1995年1月11日公安部发布的《公安机关受理控告申诉暂行规定》同时废止。