湖北省信访条例

（2005年11月26日湖北省第十届人民代表大会常务委员会第十八次会议通过）

目　　录

　　第一章　总则

　　第二章　信访人的权利和义务

　　第三章　信访工作机构和工作人员

　　第四章　信访事项的提出和受理

　　第五章　信访事项的办理和督办

　　第六章　信访秩序

　　第七章　法律责任

　　第八章　附则

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，保障信访人的合法权益，规范信访工作和信访行为，维护信访秩序，促进社会和谐稳定，根据法律、法规的有关规定，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，向各级国家机关反映情况，提出意见、建议和要求以及申诉、检举和控告，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提出信访事项的公民、法人或者其他组织。

　　本条例所称国家机关，是指本省行政区域内的各级国家权力机关、行政机关、审判机关和检察机关。

　　第三条　信访人依法进行信访的行为受法律保护，任何组织和个人不得压制、打击报复。

　　信访人反映的情况，提出的意见和建议，对经济和社会发展、改进国家机关工作以及保护社会公共利益有贡献的，有关国家机关应当给予表彰、奖励。

　　第四条　各级国家机关应当依法履行职责，科学、民主决策，从源头上减少和预防导致信访事项的矛盾和纠纷。

　　各级国家机关应当加强信访工作，畅通信访渠道，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；根据信访工作的实际需要，建立由有关国家机关主导、社会参与、有利于迅速解决矛盾纠纷的工作机制；建立健全信访工作制度，依法受理和认真处理来信、接待来访。

　　各级国家机关的领导人员应当重视、指导本机关的信访工作，及时阅批重要来信、接待重要来访，研究解决信访工作中的突出问题。

　　各级国家机关应当将信访工作绩效纳入公务员考核体系，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。

　　第五条　信访工作应当遵循下列原则：

　　（一）尊重人民群众意见，方便信访人提出信访事项，改进国家机关工作；

　　（二）依照法律、法规和政策办事，实事求是处理信访问题；

　　（三）坚持“属地管理、分级负责”与“谁主管、谁负责”相结合，及时就地解决问题；

　　（四）解决实际问题与思想疏导、政策宣传、法制教育相结合。

　　第六条　县级以上地方各级国家机关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、街道办事处应当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，负责受理和办理信访事项。

　　县级以上地方各级国家机关应当将信访工作经费列入经费预算，通过本级财政预算予以保障；各级国家机关应当加强对信访工作人员的培训，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必备的工作场所和工作条件。

第二章　信访人的权利和义务

　　第七条　信访人有权向国家机关提出下列信访事项：

　　（一）对国家机关及其工作人员提出批评、意见和建议；

　　（二）对国家机关及其工作人员的违法失职行为提出控告或者检举；

　　（三）对侵害自身合法权益的行为提出控告或者申诉；

　　（四）对损害国家、社会、集体利益的行为提出控告或者检举；

　　（五）其他需要反映的情况、问题和要求。

　　第八条　信访人在信访过程中，享有下列权利：

　　（一）了解信访工作制度和信访事项的处理程序；

　　（二）要求信访工作人员提供与其有关的信访事项的法律政策咨询服务；

　　（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）向受理和办理机关查询与其有关的信访事项的处理情况及结果，并得到答复；

　　（五）依法提出复查、复核或者举行听证的申请。

　　第九条　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、集体利益和其他公民的合法权益；

　　（二）如实反映情况，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。

第三章　信访工作机构和工作人员

　　第十条　各级信访工作机构代表本机关处理信访事项，履行下列职责：

　　（一）受理和办理信访人提出的属于本机关职责范围内的信访事项，协助本机关领导人员做好接访和约访工作；

　　（二）承办本级、上级国家机关及其信访工作机构转送、交办的信访事项，并按要求及时回复、报告办理结果；

　　（三）向下级国家机关及其工作部门或其信访工作机构交办、转送信访事项；

　　（四）协调处理重要信访事项；

　　（五）指导、督促、检查下级国家机关及其工作部门的信访工作；

　　（六）研究、分析、反映信访情况，提出完善制度和改进工作的建议；

　　（七）向信访人提供有关信访事项的法律政策咨询；

　　（八）其他依法应当履行的职责。

　　第十一条　各级国家机关及其信访工作机构应当建立下列信访工作制度：

　　（一）信访工作责任制度、目标管理制度以及回避制度；

　　（二）国家机关领导人员阅批群众来信、接待群众来访和研究处理重要信访问题的制度；

　　（三）信访事项的登记、受理、办理、回复、报告、归档制度；

　　（四）重要信访事项督查督办制度；

　　（五）重大、紧急信访事项应急处理制度及排查调处制度；

　　（六）国家机关之间的信访工作联席会议制度；

　　（七）其他信访工作制度。

　　第十二条　各级国家机关应当向社会公布信访工作机构的通信地址、邮政编码、电子信箱、接待时间地点和值班（传真）电话等；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；改善接待场所的环境和条件，方便信访人反映问题。

　　第十三条　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、查询信访事项办理情况提供便利。

　　各级信访工作机构应当及时将信访人的投诉请求输入信访信息系统，信访人可以持有关国家机关出具的投诉请求受理凭证到当地信访工作机构的接待场所查询其投诉请求的办理情况。

　　第十四条　各级信访工作机构可以邀请相关社会团体、法律援助机构、专业人员、社会志愿者等参与信访工作，为信访人和信访工作机构提供法律和其他专业知识的咨询、服务。

　　第十五条　各级国家机关信访工作人员必须熟悉法律政策、作风正派、廉洁奉公、责任心强，并在信访工作中遵守下列规定：

　　（一）文明接待，尊重信访人的人格和权利，不得刁难和歧视信访人；

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

　　（三）坚持原则，秉公办事，不得徇私舞弊、收受贿赂，不得利用职务之便接受信访人请客送礼；

　　（四）遵守保密制度，不得泄露控告人、检举人的姓名及控告、检举的内容，不得泄露、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；

　　（五）对信访人有关信访事项办理情况及结果的查询，除涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的事项外，应当如实答复，不得拒绝；

　　（六）与信访事项或者信访人有直接利害关系的，应当回避；

　　（七）妥善保管信访材料，不得丢失、隐匿或者擅自销毁。

　　第十六条　信访工作机构及其工作人员有权依照法律、法规的规定，在信访工作中开展调查、提出建议、处置应急事项。

　　信访工作机构应当为信访工作人员依法执行公务提供必要的安全保障；信访工作人员的人身自由和安全受到侵害时，可以依法采取自我保护措施，并告知当地公安机关及时处理。

第四章　信访事项的提出和受理

　　第十七条　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，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。

　　信访工作人员对采用口头形式提出的投诉请求，应当记录信访人的姓名（名称）、住址和请求、事实、理由。

　　第十八条　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并到有关国家机关设立或者指定的接待场所反映。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。

　　多人提出共同信访事项的，提倡采用书信、电子邮件、传真等形式提出；确需采用走访形式的，应当推选代表提出，代表人数不超过5人。

　　第十九条　依法应当通过诉讼、行政复议、仲裁解决的信访事项，信访人应当依法向司法机关、行政复议机关、仲裁机构提出。

　　第二十条　本省各级人民代表大会及其常务委员会负责受理下列信访事项：

　　（一）对人民代表大会及其常务委员会制定、批准的地方性法规、自治条例、单行条例或者通过的决议、决定以及其他工作的建议、批评和意见；

　　（二）对人民代表大会代表和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以及常务委员会机关工作人员的建议、批评和意见，对上述人员违法失职行为的控告或者检举；

　　（三）对人民政府的决定、命令及其他规范性文件和人民法院、人民检察院的规范性文件的意见和建议；

　　（四）对行政机关、审判机关、检察机关遵守执行宪法、法律、法规情况的意见、建议、申诉；

　　（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。

　　第二十一条　本省各级人民政府及其工作部门负责受理下列信访事项：

　　（一）对行政机关及其工作人员的建议、批评和意见以及违法失职行为的控告、申诉；

　　（二）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建议、批评和意见以及违法失职行为的控告、申诉；

　　（三）对提供公共服务的企业、事业单位及其工作人员的建议、批评和意见以及违法失职行为的控告、申诉；

　　（四）对社会团体或者其他企业、事业单位中由行政机关任命、派出的人员的建议、批评和意见以及违法失职行为的控告、申诉；

　　（五）对村民委员会、居民委员会及其成员的建议、批评和意见以及违法失职行为的控告、申诉；

　　（六）依法应当由人民政府及其工作部门受理的其他信访事项。

　　第二十二条　本省各级人民法院负责受理下列信访事项：

　　（一）对人民法院已经发生法律效力的判决、裁定不服，依法提出的申诉；

　　（二）对人民法院执行工作的申诉和控告；

　　（三）对人民法院工作的建议、批评和意见；

　　（四）对人民法院工作人员违法失职行为的控告或者检举；

　　（五）对人民法院及其工作人员违法行使职权，侵犯他人合法权益的赔偿的请求；

　　（六）依法应当由人民法院受理的其他信访事项。

　　第二十三条　本省各级人民检察院负责受理下列信访事项：

　　（一）对依法应当由人民检察院侦查的刑事案件的控告、检举；

　　（二）对公安机关、司法机关及其工作人员在刑事诉讼活动中的违法失职行为的控告、申诉；

　　（三）对人民检察院的决定和人民法院已经发生法律效力的判决、裁定不服，依法提出的申诉；

　　（四）对监狱、看守所等执行机关执行刑罚中违法行为的控告、申诉；

　　（五）对人民检察院及其工作人员违法失职行为的控告或者检举；

　　（六）对人民检察院及其工作人员违法行使职权，侵犯他人合法权益的赔偿的请求；

　　（七）依法应当由人民检察院受理的其他信访事项。

　　第二十四条　各级信访工作机构收到信访事项，应当登记，对属于本机关职责范围内的信访事项应当受理；对不属于本机关职责范围的信访事项，应当告知信访人向负责受理的有关机关及其信访工作机构提出。

　　第二十五条　国家机关决定是否受理的信访事项，能够当场答复的，应当当场答复，决定受理的，应当出具受理凭证；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。

　　第二十六条　公民、法人或者其他组织发现可能造成不良社会影响的紧急信访事项和信访信息时，可以就近向有关国家机关反映。有关国家机关接到情况反映后，应当在职责范围内依法采取措施，及时妥善处理；对属于其他有关机关职责范围内的，应当立即转交责任归属机关及时处理；对属于重大紧急信访事项和信访信息的，应当立即报告上一级国家机关。

第五章　信访事项的办理和督办

　　第二十七条　各级国家机关对信访事项，应当按照下列方式处理：

　　（一）对本机关应当或者有权作出处理决定的信访事项，应当负责直接办理。

　　（二）对属于下级国家机关职责范围内的信访事项，自收到之日起15日内交责任归属机关办理。

　　（三）对属于其他国家机关职责范围内的信访事项，自收到之日起15日内转送责任归属机关办理。

　　（四）行政机关收到的信访事项涉及下级行政机关及其工作人员的，可以直接转送有权处理的行政机关办理；需要反馈办理结果的，应当要求其在指定办理期限内反馈结果，提交办结报告。

　　（五）对涉及两个或者两个以上行政机关职责范围内的信访事项，由首先收到该信访事项的机关会同其他行政机关协商办理；对办理责任有争议的，由其共同的上一级行政机关协调，指定办理或者直接办理。

　　（六）对信访事项负有办理责任的国家机关分立、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办理。

　　（七）对转送不当的信访事项，接受机关应当立即与转送机关联系，并自收到之日起5日内附上书面意见，退回转送机关。

　　第二十八条　有权处理信访事项的国家机关应当自受理之日起60日内办理完毕；情况复杂的，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、法规另有规定的，从其规定。

　　国家机关决定交办、转送的信访事项，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，法律法规另有规定的，从其规定；不能按期报告办理结果的，应当向交办机关说明理由；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，认为处理恰当的，应当予以办结；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30日。法律、法规另有规定的，从其规定。

　　第二十九条　有权处理信访事项的机关应当在信访事项办结时限内，将办理结果书面告知信访人。

　　第三十条　信访人对行政机关作出的信访事项处理结论不服的，可以自收到书面答复之日起30日内要求原办理机关的上一级行政机关复查；复查机关应当自收到复查请求之日起30日内提出复查意见，书面告知信访人，并抄送原办理机关。

　　复查机关认定信访事项处理正确的，应当向信访人做出说明，信访人应当遵守、执行。上级行政机关发现下级行政机关对信访事项的处理确有错误的，可以责令其重新处理，也可以依法直接作出处理，并将处理决定回复信访人。

　　第三十一条　信访人对行政机关复查意见不服的，可以自收到书面答复之日起30日内向复查机关的上一级行政机关请求复核。复核机关应当自收到复核请求之日起30日内提出复核意见，书面告知信访人，并抄送原复查机关和办理机关。

　　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，行政机关不再受理。法律法规对复查、复核程序和时限要求另有规定的，按有关规定办理。

　　信访人对其他国家机关办理信访事项有异议的，可以依照法律法规的规定提出。

　　省人民政府根据本条例，对信访事项的复查、复核办法作出具体规定。

　　第三十二条　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，形成书面听证记录。信访人和有关国家机关应当按时出席听证会，陈述意见，出示证据。

　　第三十三条　上级国家机关对下级国家机关的信访工作以及交办、转送信访事项的办理情况进行督促检查。

　　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）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）不执行上级国家机关的信访处理意见的；

　　（六）其他需要督办的情形。

　　收到督办意见和改进建议的有关国家机关应当在30日内书面反馈情况；未采纳改进建议的，应当说明理由。

　　第三十四条　县级以上国家机关信访工作机构对于信访人反映的涉及本省法规、规章、决议、决定等规范性文件或者政策性问题，应当及时向本级国家机关报告，提出建议。

　　第三十五条　县级以上国家机关信访工作机构，对在信访工作中推诿、敷衍、拖延、弄虚作假造成严重后果或者压制、打击报复信访人的国家机关及其工作人员，可以向有关国家机关提出追究行政责任的建议。

　　第三十六条　县级以上国家机关信访工作机构应当就下列信访事项向本级国家机关定期提交情况报告：

　　（一）受理信访的分类数据统计、信访事项涉及较多的领域、部门及分析情况；

　　（二）转送、督办有关国家机关办理工作及采纳建议情况；

　　（三）信访人对国家机关工作提出的意见、建议及其被采纳情况。

第六章　信访秩序

　　第三十七条　信访人不得有下列妨碍信访秩序的行为：

　　（一）强占接待场所，或者将老人、病人、残疾人和未成年人弃置于接待场所，或者经受理、接待完毕，在公布的接待时间之外仍滞留于接待场所；

　　（二）捏造、歪曲事实，煽动信访人闹事，或者唆使、胁迫、收买他人参加信访、阻止他人退出群体性信访，或者为牟取不正当利益，鼓动他人信访；

　　（三）威胁、诽谤、辱骂、殴打信访工作人员，限制其人身自由，故意损坏接待场所的公共设施、公共财物；

　　（四）在信访中扬言放火、爆炸、投毒、凶杀，或者携带危险物品和管制器械进入接待场所，或者投寄有害有毒物品，制造恐怖气氛；

　　（五）其他妨碍信访秩序和影响他人信访权利的行为。

　　第三十八条　禁止以信访为名，从事下列妨害国家和公共安全、扰乱社会秩序的活动：

　　（一）向境内外组织、媒体散布有关信访事项的虚假信息；

　　（二）围堵、冲击国家机关或者重要会场，干扰工作秩序，妨碍国家机关工作人员依法执行公务；

　　（三）拦截车辆，堵塞交通，妨碍交通管理秩序；

　　（四）以围堵、闯入住宅或者其他非法方式干扰国家机关工作人员正常生活；

　　（五）其他妨害国家和公共安全以及扰乱社会秩序的活动。

　　第三十九条　未成年人、精神病患者、传染病患者、无自理能力的其他重大疾病患者、伤残人员需要提出信访事项的，可以由其监护人或者委托代理人代为反映。

　　第四十条　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，应当通知其所在地区、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，应当通知信访工作机构所在地的公安机关将其带离接待场所。

　　第四十一条　信访人故意扰乱信访秩序或者社会公共秩序，不听从信访工作人员的劝阻、批评和教育，信访工作机构应当通知公安机关到场维持秩序，并依法予以处理。信访人在接待场所自杀、自残的，信访工作机构及其工作人员应当及时制止，并通知公安机关和卫生部门、医疗机构采取紧急措施，妥善处理。

　　第四十二条　对重大群体性信访事项，信访工作机构应当及时与有关地方和部门联系，实施群体性事件应急处理方案，共同做好疏导说服和处置工作。对未按照本条例第十八条规定推选代表反映信访事项的集体走访，信访工作机构应当劝告信访人推选代表反映。必要时，公安机关应当维持现场秩序。

第七章　法律责任

　　第四十三条　国家机关及其工作人员有下列情形之一，侵害公民、法人或者其他组织的合法权益，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，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

　　（一）超越或者滥用职权；

　　（二）不履行法定职责；

　　（三）适用法律、法规错误或者违反法定程序。

　　第四十四条　国家机关及其信访工作机构和有关单位有下列情形之一的，由有关机关或者其主管部门给予通报批评，责令限期改正；逾期不改正的，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）对职责范围内的信访事项拒不按照规定受理、办理的；

　　（二）处理信访事项超过办理时限而不报告办理结果或者报告虚假办理结果的；

　　（三）对重大信访事项不及时报告或者不采取措施处理造成不良后果的；

　　（四）对国家机关有关信访事项依法作出的处理决定拒不执行或者推诿、拖延执行的；

　　（五）在处理信访事项中的实施违法失职行为，造成严重后果的。

　　第四十五条　国家机关工作人员违反本条例第十五条规定的，由其所在单位给予批评教育，并视其情节轻重给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

　　第四十六条　压制、打击报复信访人，构成犯罪的，依法追究刑事责任。尚不构成犯罪的，由其所在单位或者主管部门依法追究行政责任。

　　第四十七条　信访人违反本条例第九条、第十八条、第三十七条、第三十八条规定，经有关国家机关工作人员劝阻、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、治安管理法律、行政法规的，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

　　第四十八条　本省行政区域内的其他机关、组织和企业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。

　　第四十九条　本条例自2006年2月1日起施行。