重庆市信访条例

（2001年9月26日重庆市第一届人民代表大会常务委员会第三十五次会议通过 2009年3月26日重庆市第三届人民代表大会常务委员会第九次会议修订）

目 录

第一章 总则

第二章 信访人的权利和义务

第三章 信访工作机构及其职责

第四章 信访渠道与信访事项的提出

第五章 信访事项的受理与办理

第一节 受理

第二节 处理

第三节 复查、复核

第四节 督查、督办

第六章 信访秩序

第七章 法律责任

第八章 附则

1. 总则

第一条 为了保持国家机关同人民群众的密切联系，保护信访人的合法权益，规范信访工作和信访行为，维护信访秩序，促进社会和谐，根据《信访条例》和有关法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 国家机关应当科学、民主、依法决策，从源头上预防、减少社会矛盾。

国家机关应当尊重信访人的权利，畅通信访渠道，倾听信访人的意见和投诉，办理信访事项，接受人民群众的监督。

第三条 信访工作应当遵循属地管理、分级负责；谁主管、谁负责；依法、合理、及时、就地解决问题与疏导教育相结合；预防和化解矛盾相结合；以人为本，便民利民的原则。

第四条 各级国家机关应当建立信访突出问题定期排查调处制度，负责人接待制度、走访制度，信访工作督查制度，信访工作责任追究制度等制度。

第五条 国家机关信访工作实行领导责任制。

国家机关主要负责人对信访工作负总责，分管信访工作的负责人负直接责任，其他负责人对分管领域的信访工作负分管责任。

国家机关负责人应当阅批重要来信，接待重要来访，定期听取信访工作汇报，研究解决信访工作中的突出问题。

第六条 建立市、区县（自治县）国家机关信访工作联席会议制度。

信访工作联席会议对本行政区域内国家机关信访工作进行统筹协调，研究处理信访突出问题。

第七条 国家机关应当建立人民建议征集制度，鼓励信访人建言献策。

信访人有下列情形之一的，由信访工作机构建议有关主管机关或者单位给予表彰、奖励：

（一）提出的建议、意见对本行政区域的政治、经济和社会发展有重大价值的；

（二）提出的建议、意见对改进国家机关工作有重要作用的；

（三）检举违法违纪行为，对保护国家、集体利益、公民合法权益和维护社会稳定有显著成效的。

第八条 国家机关应当建立信访工作信息系统，及时将信访事项登记、受理和办理情况录入，实现信息互联互通，方便信访人就近查询相关信息。

第九条 国家机关应当建立信访工作人员培训、交流、激励、保障机制，提高信访工作人员的素质和工作水平。

第十条 对在信访工作中做出突出贡献的单位和个人，由市人民政府或其主管机关给予表彰、奖励。

第十一条 信访工作经费列入同级财政预算。

1. 信访人的权利和义务

第十二条 信访人依法信访的行为受法律保护，任何单位和个人不得压制和打击报复信访人。

第十三条 信访人享有下列权利：

（一）对国家机关及其工作人员提出批评和建议；

（二）对国家机关及其工作人员的违法、失职行为提出申诉、控告或检举；

（三）了解信访工作制度和信访事项的办理程序；

（四）向有关机关查询本人信访事项的受理、办理情况；

（五）要求信访工作人员提供与本人信访事项有关的法律政策咨询服务；

（六）要求对涉及个人隐私的事项予以保密；

（七）对有直接利害关系的信访工作人员提出回避申请；

（八）依法提出听证的申请；

（九）依法提出复查和复核的申请；

（十）法律、法规规定的其他权利。

第十四条 信访人应当履行下列义务：

（一）遵守法律、法规，尊重社会公德，遵守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利。

（二）提出的信访事项客观真实，不得歪曲、捏造事实，不得诬告、陷害他人。

（三）依照法律、法规规定的程序和方式逐级向有权处理机关提出信访事项。

（四）服从国家机关依照法律、法规、规章和政策对信访事项作出的终结处理决定。

（五）法律、法规规定的其他义务。

1. 信访工作机构及其职责

第十五条 市、区县（自治县）人民代表大会常务委员会应当设立信访工作机构，配备与任务相适应的专职工作人员。

市、区县（自治县）人民政府应当设立信访工作机构，配备与任务相适应的专职工作人员；市、区县（自治县）人民政府的工作部门应当设立或者确定负责信访工作的机构，配备与任务相适应的专、兼职工作人员；乡镇人民政府（街道办事处）应当确定负责信访工作的机构，配备与任务相适应的工作人员。

人民法院、人民检察院应当确定负责信访工作的机构，配备与任务相适应的工作人员。

第十六条 信访工作机构履行下列职责：

（一）受理、交办、转送信访人提出的信访事项；

（二）承办上级和本级国家机关交办的信访事项；

（三）提供与信访人提出的信访事项有关的咨询服务；

（四）指导、督促、检查同级和下级国家机关信访工作，总结交流信访工作经验；

（五）督查、督办信访事项办理意见的落实，提出改进工作或责任追究的建议；

（六）定期研究分析信访诉求情况，对信访热点问题组织开展调查研究，提出完善地方性法规、规章、政策或工作制度的建议；

（七）协调处理跨地区、跨部门的疑难复杂信访事项，协调处置重大集体上访；

（八）宣传有关法律、法规、规章、政策，引导、教育信访人依法信访；

（九）其他依法应当履行的职责。

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。进行信访登记，阅读信访材料，倾听信访人的陈述并做好记录。

（二）依法及时处理信访事项，不得推诿拖延、敷衍塞责。对依法不予受理的信访事项，应当告知信访人并做好解释、疏导工作。对不属于本机关受理的信访事项，应当告知信访人向有权处理的国家机关提出。

（三）坚持原则，秉公办事，不得徇私舞弊、收受贿赂、接受信访人请客送礼。

（四）不得泄露控告人、检举人的姓名及控告、检举的信息，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信息。

（五）对信访人有关信访事项办理情况的查询，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）与信访人或者信访事项有直接利害关系，或者其他可能影响信访事项公正处理的，应当回避。

（七）妥善保管信访材料和信访档案，不得丢失、篡改、隐匿或者擅自销毁。

（八）其他依法应当遵守的规定。

1. 信访渠道与信访事项的提出

第十八条 国家机关应当设立信访接待场所，并设置明显标志。

市、区县（自治县）、乡镇（街道）应当设立群众来访联合接待场所，为方便信访人提出和查询信访事项提供服务。

第十九条 国家机关在信访接待场所和互联网站应向社会公布下列事项：

（一）本机关信访工作机构的通信地址、电子信箱、投诉电话号码、传真号码、接待场所地址、接待时间；

（二）受理信访事项的范围；

（三）信访事项办理的程序；

（四）有关信访工作的法律、法规、规章、工作制度；

（五）其他方便信访人的事项。

第二十条 信访人一般应采用书信、电子邮件等文字形式提出信访事项，信访人提出投诉的，应当使用真实姓名，写明身份证号码、通信地址、邮政编码、联系电话、基本事实、要求和理由。

第二十一条 信访人走访提出信访事项的，应当在有权处理的国家机关公布的来访接待时间、设立或指定的接待场所提出。

多人采取走访方式提出共同信访事项的，应当推举不超过五人的代表，代表应向其他信访人如实转告办理意见或相关信息。

信访人采用口头形式提出信访事项的，信访工作人员应当记录信访人的姓名、身份证号码、联系电话、住址、请求、事实和理由等基本情况，并由信访人当场签字确认。

第二十二条 国家机关可聘请或邀请律师、心理咨询师、社会志愿者、相关专家为信访人无偿提供有关专业知识咨询和服务。

第二十三条 无民事行为能力人或者限制民事行为能力人的信访事项，可由其法定监护人代为提出。

处于传染期的传染病患者的信访事项应当以电话、传真、电子邮件或委托他人代为提出。

第五章 信访事项的受理与办理

1. 受理

第二十四条 本市各级人民代表大会及其常务委员会受理下列信访事项：

（一）对市人民代表大会及其常务委员会颁布的地方性法规的建议、意见；

（二）对本级人民代表大会及其常务委员会通过的决议、决定的建议、意见；

（三）对本级人民政府作出的决定、制定的规范性文件的建议、意见；

（四）对本级人民政府、人民法院、人民检察院工作的建议、意见；

（五）对本级人民代表大会及其常务委员会选举、决定任命、批准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；

（六）对本级人民代表大会代表、人民代表大会常务委员会组成人员以及人民代表大会常务委员会机关工作人员的建议、批评和违法失职行为的申诉、控告或者检举；

（七）对下一级人民代表大会及其常务委员会不适当的决议、决定的建议、意见；

（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事项。

第二十五条 本市各级人民政府及其工作部门受理下列信访事项：

（一）对本行政区域的经济、文化和社会事业的建议、意见；

（二）对本级人民政府作出的决定、制定的规范性文件的建议、意见；

（三）对本级人民政府及其工作部门或工作人员的批评、建议、检举、申诉、控告或不服其职务行为的投诉；

（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、建议、检举、申诉、控告或不服其职务行为的投诉；

（五）对提供公共服务的企业、事业单位及其工作人员的批评、建议、检举、申诉、控告或不服其职务行为的投诉；

（六）对社会团体或者其他企业、事业单位中由国家行政机关任命、派出的人员的批评、建议、检举、申诉、控告或不服其职务行为的投诉；

（七）对村民委员会、居民委员会及其成员的批评、建议、检举、申诉、控告或不服其职务行为的投诉；

（八）对本级人民政府及其工作部门职权范围内应当予以解决的合法、合理投诉；

（九）依法应当由人民政府及其工作部门受理的其他信访事项。

第二十六条 本市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、建议、意见；

（二）对人民法院工作人员的违法、违纪、失职行为的控告、检举；

（三）依法应予受理的告诉、上诉、再审申请、申诉、执行申请、执行异议、违法确认申请、司法赔偿申请、复议申请，人民法院未受理又未出具不予受理的裁定书、决定书、通知书，信访人不服提出的申诉；

（四）经依法申请再审、申诉、申请复议后仍不服人民法院的生效判决、裁定、决定，以相同事实和理由提出的申诉；

（五）当事人不依法告诉、上诉、申请再审、申诉、申请违法确认、申请司法赔偿、申请执行、提出执行异议、申请复议，而向其他国家机关提出，其他国家机关转交人民法院的；

（六）依法应当由人民法院受理的其他信访事项。

第二十七条 本市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、建议、意见；

（二）对人民检察院工作人员的违法、违纪、失职行为的检举、控告；

（三）对国家工作人员职务犯罪的检举、控告；

（四）不服人民检察院处理决定的申诉；

（五）反映公安机关侦查活动存在违法行为的控告；

（六）不服人民法院生效判决、裁定的申诉；

（七）对刑事案件判决、裁定的执行和监狱、看守所、劳动教养机关工作存在违法行为的控告；

（八）依法应当由人民检察院受理的其他信访事项。

第二十八条 信访工作机构收到信访事项，应当予以登记，并区分情况，在十五日内分别按下列方式办理：

（一）对已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的，应当告知信访人依照有关法律、行政法规规定程序向有关机关提出。

（二）对依照法定职责属于本级国家机关或者其工作部门处理决定的信访事项，应当转送有权处理的国家机关；情况重大、紧急的，应当及时提出建议，报请本级国家机关负责人决定。

（三）信访事项涉及下级国家机关或者其工作人员的，直接转送有权处理的国家机关，并抄送下一级国家机关信访工作机构。下一级信访工作机构要定期向上一级信访工作机构报告转送信访事项的办理情况。

（四）对转送信访事项中的重要情况需要反馈办理结果的，可以直接交由有权处理的国家机关办理，要求其在指定办理期限内反馈结果，提交办结报告。

按照前款第二项至第四项规定，有关国家机关应当自收到转送、交办的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。

第二十九条 信访人按照本条例规定直接向信访工作机构以外的国家机关提出的信访事项，有关国家机关应当予以登记；对属于本机关法定职权范围的信访事项，应当受理；对不属于本机关职权范围的信访事项，应当书面告知信访人向有权处理的机关提出。

有关国家机关收到信访事项后，能够当场答复是否受理的，应当当场答复并在信访登记事项中载明；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）、住址不清的除外。

第三十条 信访事项涉及两个或两个以上国家机关的，由首先收到该信访事项的机关会同其他所涉及的机关协商受理；对受理有争议的，由其共同的上一级国家机关指定受理或直接受理。

第三十一条 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信访事项。

第三十二条 国家机关收到的投诉类信访事项，经审查可以调解的，应当运用调解方式处理。

经调解争议双方自愿和解的，由处理机关出具信访调解书，经双方签字送达后生效。

生效信访调解书的调解意见为信访事项终结处理意见。

第三十三条 信访人提出信访事项有下列情形之一的，国家机关不予受理：

（一）信访事项违反法律、法规规定或者违背公共道德的；

（二）信访事项经调解形成信访调解书并已生效的；

（三）信访事项的处理、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；

（四）信访事项已经复核终结，信访人以同一事实和理由再次提出的；

（五）超越国家机关信访事项受理范围的；

（六）其他依法不予受理的。

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，应当立即报告上一级国家机关，必要时，通报主管的国家机关。

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。

第三十五条 对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，有关国家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。

1. 处理

第三十六条 国家机关受理的信访事项，应当自受理之日起六十日内作出书面处理意见；情况复杂的，经本机关负责人批准，可以适当延长处理期限，延长期限不得超过三十日，同时应当将延期理由书面告知信访人。

第三十七条 对建议、批评类信访事项，有权处理的国家机关应当研究、论证，在规定的期限内书面答复信访人。

第三十八条 对检举、控告、申诉类信访事项，有权处理的国家机关应按有关法律、法规规定的程序处理。

第三十九条 国家机关受理的投诉类信访事项，应当依据相关的法律、法规、规章及其他有关规定，按下列情况作出书面处理意见并送达信访人：

（一）投诉事实清楚，符合或者部分符合法律、法规、规章或者其他有关规定的，予以支持或者部分支持；

（二）投诉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；

（三）投诉缺乏法律、政策依据无法解决的，书面告知信访人，并做好解释工作。

国家机关作出支持或者部分支持投诉意见的，应当督促有关机关或组织执行。

第四十条 国家机关处理信访事项应当听取信访人陈述事实和理由；必要时可以向信访人、有关组织和人员核实情况、调取证据，有关组织和人员应当配合。

第四十一条 信访事项处理意见应当包括下列内容：

（一）信访人的基本情况；

（二）信访人投诉的事项；

（三）对基本事实的认定；

（四）依据的法律、法规、规章及其他有关政策；

（五）对信访事项的处理意见；

（六）信访人不服处理意见的救济途径和时限等。

1. 复查、复核

第四十二条 信访人对行政机关作出投诉事项的处理意见不服，可以自收到处理意见书之日起三十日内通过原处理行政机关或直接向有管辖权的上一级行政机关申请复查；对复查意见不服的，可以自收到复查意见书之日起三十日内通过复查行政机关或直接向有管辖权的上一级行政机关申请复核。

信访人的复查、复核申请应当针对处理、复查意见，以书面形式提出，并附处理或复查意见书。

第四十三条 行政机关收到复查、复核申请，应当自收到申请之日起十五日内决定是否受理并书面告知信访人；自决定受理申请之日起三十日内，区分情况，按下列方式作出复查、复核意见，并书面送达信访人：

（一）处理意见、复查意见认定事实清楚，适用依据正确的，予以维持；

（二）处理意见、复查意见认定事实不清，适用依据错误，或者违反法定程序的，区分情况，予以撤销、变更或者责令原处理、复查行政机关限期重新作出处理、复查意见。

复查、复核行政机关经审查决定不予受理的复查、复核申请，应当书面告知信访人并说明理由。

复杂、疑难的信访事项受理后需进一步调查核实情况，在法定期限内无法作出复查、复核意见的，经本级行政机关负责人批准，可以延长期限，延长期限不得超过三十日，延期决定应当书面告知信访人。

复核机关作出的复核意见为信访事项终结意见。

第四十四条 有权处理的行政机关对重大、复杂、疑难的信访事项，可以举行听证。听证应当公开举行。

第四十五条 本市各级人民代表大会及其常务委员会、人民法院、人民检察院信访事项的复查、复核，按照有关法律、法规和规定办理。

1. 督查、督办

第四十六条 信访工作机构发现本级国家机关工作部门和下级国家机关有下列情形之一的，应当及时督查督办，并提出改进工作的建议：

（一）未执行有关法律、法规和政策的；

（二）无正当理由未按规定的期限登记、受理、办理信访事项的；

（三）未按规定反馈转送、交办信访事项办理结果的；

（四）依照法定职责属于本机关受理、办理的信访事项，推诿、敷衍、拖延的；

（五）不执行信访事项处理、复查、复核意见的；

（六）虚报信访工作情况和统计数据的；

（七）其他需要督查督办的事项。

收到改进工作建议的机关应当在规定时限内书面反馈情况，未采纳建议的，应当在收到建议之日起十日内说明理由。

督查督办可以按照有关规定采取阅卷审查、听取汇报、实地调查、约见信访人等方式进行。

第四十七条 国家机关工作人员在信访工作中不履行或不正确履行职责，造成社会影响或严重后果的，信访工作机构应当向有关机关提出责任追究的建议。

1. 信访秩序

第四十八条 信访行为应当依法、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。

第四十九条 信访人应当遵守法律、法规和有关规定，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，堵塞、阻断交通，或者以自杀、自残相威胁；

（二）携带危险物品、管制器具进入信访接待场所；

（三）侮辱、殴打、威胁、纠缠国家机关工作人员，或者非法限制他人人身自由；

（四）在信访接待场所滋事、滞留，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。

第五十条 信访工作机构对滞留的无民事行为能力人、限制民事行为能力人、生活不能自理的人，应当通知其监护人、有关单位或户籍地人民政府将其带回并负责落实监护措施。

信访工作机构对来访的传染病患者、疑似传染病患者，应当通知卫生防疫部门依据相关法律、法规及时处理。

1. 法律责任

第五十一条 国家机关和本条例规定具有处理信访事项责任的其他组织及其人员，因下列情形之一导致信访事项发生，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，依照有关规定给予处分；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、政策错误或者违反法定程序，侵害信访人合法权益的；

（四）拒不执行处理、复查、复核意见的。

第五十二条 国家机关在办理信访事项过程中，有下列行为之一的，由其上级机关责令改正；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：

（一）推诿、敷衍、拖延信访事项办理或者未在法定期限内办结信访事项的；

（二）对事实清楚，符合法律、法规、规章或者其他规定的投诉请求未予支持的。

第五十三条 国家机关工作人员有下列情形之一的，依照有关法律、行政法规的规定给予处分，构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）违反本条例规定，将信访人的检举材料或者有关情况透露、转给被检举的人员或者单位的；

（二）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；

（三）打击报复信访人的。

第五十四条 违反本条例第四十九条规定的，有关国家机关和其他组织及工作人员应当对信访人进行劝阻、批评教育。经劝阻、批评教育无效的，由公安机关依法予以警告、训诫或者处置。

违反集会游行示威的法律、行政法规，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 信访人捏造歪曲事实、诬告陷害他人，尚不构成犯罪的，由公安机关依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

1. 附则

第五十六条 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，依法由有关国家机关处理的活动。

本条例所称信访人是指通过前款规定的形式，反映情况，提出建议、意见或者投诉的公民、法人或者其他组织。

本条例所称国家机关，是指本市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、人民检察院。

第五十七条 社会团体、企事业单位、村民委员会、居民委员会和其他组织的信访工作，参照本条例执行。

第五十八条 外国人、无国籍人、外国组织提出的信访事项，参照本条例执行。

第五十九条 本条例自2009年5月1日起施行。