安徽省人民代表大会常务委员会

公       告

（第十七号）

《安徽省信访条例》已经2019年9月27日安徽省第十三届人民代表大会常务委员会第十二次会议修订，现将修订后的《安徽省信访条例》公布，自2020年1月1日起施行。

                                                                             安徽省人民代表大会常务委员会

                                                                                              2019年9月29日

安徽省信访条例

（1995年11月18日安徽省第八届人民代表大会常务委员会第二十次会议通过  2005年12月16日安徽省第十届人民代表大会常务委员会第二十次会议修订  2019年9月27日安徽省第十三届人民代表大会常务委员会第十二次会议修订）

目    录

第一章  总    则

第二章  信访人的权利与义务

第三章  信访工作机构和工作人员

第四章  信访渠道

第五章  信访事项的提出

第六章  信访事项的受理

第七章  信访事项的办理

第八章  信访工作督查督办

第九章  法律责任

第十章  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，保护信访人的合法权益，维护信访秩序，根据有关法律和国务院《信访条例》等行政法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条  本条例适用于本省各级国家权力机关、行政机关、审判机关、检察机关的信访工作和信访人的信访活动；本省各级监察机关处理信访举报工作，按照国家有关规定执行。

本条例所称信访，是指公民、法人或者其他组织采用网络、书信、传真、电话、走访等形式，向国家机关反映情况，提出批评、建议、意见或者投诉请求，依法由国家机关处理的活动。

采用前款规定的形式，向国家机关反映情况，提出批评、建议、意见或者投诉请求的公民、法人或者其他组织，称信访人。

第三条信访工作应当坚持属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，诉访分离，分类处理，有序、便民，依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合的原则。

第四条  国家机关应当依法、科学、民主决策，建立和完善矛盾纠纷排查化解机制，从源头上预防和减少导致信访事项发生的矛盾纠纷。

第五条  国家机关应当依法做好下列信访工作：

（一）畅通信访渠道，倾听群众的建议、意见和要求；

（二）认真处理群众来信、接待来访，国家机关负责人应当阅批重要来信、网上信访件，定期接待群众来访，协调处理疑难复杂信访事项，定期听取信访工作汇报，研究解决信访工作中的突出问题;

（三）建立信访工作责任制，国家机关主要负责人负总责、其他负责人对职权范围内的信访工作负主要领导责任，形成统一领导、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;

（四）加强对信访工作的综合协调，落实联席会议制度，建立联合接访、首问负责、网上受理信访、信访事项听证评议、督查督办、过错责任追究等制度;

（五）依法分类处理信访事项，落实信访依法终结制度；

（六）建立信访工作考核评价制度，定期对信访工作情况进行考核。

第二章  信访人的权利与义务

第六条 信访人在信访活动中，依法享有以下权利：

（一）了解信访工作制度以及信访事项的处理程序；

（二）向办理机关查询其信访事项的办理进展以及结果并要求答复；

（三）要求信访工作人员提供与信访事项有关的咨询服务；

（四）对与信访事项有直接利害关系的信访工作人员提出回避请求；

（五）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；

（六）依法申请复查、复核；

（七）依法申请听证；

（八）法律、法规规定的其他权利。

信访人依法进行的信访活动受法律保护。任何组织和个人不得干预和阻挠信访人依法向国家机关反映情况，提出批评、建议、意见或者投诉请求；不得打击报复信访人。

**第七条**信访人在信访活动中，应当依法、有序信访，并遵守下列规定：

（一）依照法定程序和要求提出信访事项；

（二）提出信访事项应当客观真实，对其所提供的材料内容的真实性负责，不得捏造、歪曲事实，不得诽谤、诬告陷害他人；

（三）配合国家机关对信访事项进行调查、核实和处理。

**第八条**信访人在信访活动中应当遵守法律、法规，自觉维护社会公共秩序和信访秩序，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；

（三）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；

（四）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；

（五）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；

（六）违法组织、参加列队行进、呼喊口号、拉挂横幅、静坐等集会游行示威活动，扰乱公共秩序；

（七）扰乱公共秩序、妨害国家和公共安全的其他行为。

**第三章  信访工作机构和工作人员**

**第九条**县级以上人民政府应当设立信访工作机构。县级以上人民代表大会常务委员会、人民法院、人民检察院，县级以上人民政府工作部门、乡（镇）人民政府和街道办事处应当按照有利于工作、方便信访人的原则，设立或者确定负责信访工作的机构或者人员。

**第十条**信访工作机构的职责是：

（一）受理、转送、交办信访事项，按照职责权限办理信访事项；

（二）承办有关国家机关转送、交办的信访事项；

（三）协调处理、督查督办重要信访事项；

（四）督促、检查、指导信访工作；

（五）调查研究、分析研判信访形势，及时向有关国家机关报告并提出建议、意见；

（六）宣传法律、法规和政策；

（七）按照规定将有关信访材料存档；

（八）法律、法规规定的其他职责。

**第十一条**国家机关工作人员在办理信访事项时，应当遵守下列规定：

（一）表明身份、文明接访；

（二）按照信访事项办理程序，公正及时处理信访事项，不得敷衍塞责、推诿拖延、徇私舞弊；

（三）遵守保密制度，不得将检举、控告材料转给被检举、控告的人员或者单位，也不得向被检举、控告的人员、单位或者无关人员透露有关情况；

（四）不得拒绝信访人查询其信访事项的办理情况，但涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的除外；

（五）不得丢弃、隐匿、毁损、篡改信访材料。

**第十二条**信访工作人员与信访人或者信访事项有直接利害关系的，应当回避。

信访工作人员的回避，依法由其所属国家机关决定。

**第十三条**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。

有关国家机关应当建立信访工作人员培训、交流、激励、保障机制。

**第四章  信访渠道**

**第十四条**信访工作机构的通信地址、电子邮箱、投诉电话、网上信访平台、信访接待的时间和地点、信访事项的查询方式等相关信息资料，应当向社会公布。

信访事项的受理范围和处理程序，与信访工作有关的法律、法规、规章，以及其他为信访人提供便利的相关信息和业务，应当在信访接待场所或者网站公布。

**第十五条**实行网上受理信访制度，建设本省统一的网上信访平台，畅通网上信访渠道，引导信访人通过网上信访平台提出信访事项；有条件的，可以开展网络视频接访。

国家机关应当将信访事项的受理、办理进展和办理结果在网上信访平台向信访人公开，但涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的除外。

**第十六条**国家机关应当建立来访接待制度，设立或者确定适合工作需要的信访接待场所；县级以上应当按照国家规定设立联合接访场所，完善联合接访运行方式。

**第十七条** 国家机关应当建立负责人信访接待制度。国家机关负责人应当定期到信访接待场所接待信访人，协调处理信访事项。

国家机关负责人或者其指定的工作人员，应当就信访工作中反映突出的问题，到信访人所在地当面听取信访人的建议、意见，协调处理信访事项。

**第十八条** 国家机关应当建立人民建议征集制度，鼓励和引导公民、法人或者其他组织，就国民经济和社会发展、改进国家机关工作、保护社会公共利益等提出建议、意见。

信访人反映的情况，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按照规定给予奖励。

**第十九条**有关国家机关应当建立信访和人民调解、行政调解、司法调解联动工作机制，组织动员社会力量参与，运用协商对话、说服教育、心理疏导、听证评议等方式化解矛盾纠纷。

**第五章  信访事项的提出**

**第二十条** 信访人一般应当通过网上信访平台和书信、传真等书面形式，提出信访事项；信访人提出投诉请求的，还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。

信访人采用口头形式提出信访事项的，有关机关应当记录信访人的姓名（名称）、住址、联系方式和请求、事实、理由。

**第二十一条** 信访人采用走访形式提出信访事项的，应当遵守下列规定：

（一）向依法有权处理信访事项的本级或者上一级国家机关提出；

（二）到国家机关设立或者指定的接待场所提出；

（三）持有效身份证件，办理登记手续；

（四）多人提出共同的信访事项，应当推选代表，代表人数不得超过五人。

信访人推选代表提出信访事项的，信访人代表应当向其他信访人如实告知信访事项处理情况以及相关信息。

**第二十二条**信访人可以依法委托代理人代为提出信访事项。

在隔离治疗期间的传染病人需要走访的，应当委托代理人代为反映。

**第六章  信访事项的受理**

**第二十三条**县级以上人民代表大会常务委员会、乡（镇）人民代表大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、本级人民代表大会代表和本级人民代表大会选举的上一级人民代表大会代表、本级人民代表大会常务委员会组成人员履行职责的批评、建议、意见，本级人民代表大会常务委员会机关工作人员职务行为的申诉、控告和检举；

（二）对本级和下一级人民代表大会及其常务委员会制定的地方性法规或者作出的决议、决定以及其他规范性文件，本级人民政府制定的规范性文件和人民法院、人民检察院制定的执行最高人民法院、最高人民检察院司法解释的规范性文件的批评、建议、意见；

（三）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的批评、建议、意见；

（四）对本级人民政府、人民法院、人民检察院工作的批评、建议、意见；

（五）依法应当受理的其他信访事项。

**第二十四条**各级人民政府、县级以上人民政府工作部门受理信访人对下列组织、人员的职务行为的情况反映，提出批评、建议、意见，或者不服下列组织、人员的职务行为，检举、控告或者提出投诉、求助请求的信访事项：

（一）本级和下级行政机关及其工作人员；

（二）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；

（三）提供公共服务的企业、事业单位及其工作人员；

（四）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；

（五）村民委员会、居民委员会及其成员。

信访人提出的信访事项，属于各级人民政府、县级以上人民政府工作部门法定职责范围，依法应当通过行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政处罚等途径处理的，有关行政机关应当适用相应规定和程序办理。

**第二十五条**各级人民法院受理下列信访事项：

（一）对本级和下级人民法院工作的批评、建议、意见；

（二）对本级和下级人民法院的审判人员以及其他工作人员违法、违纪行为的检举或者控告；

（三）依法应当由本级人民法院受理的不属于诉讼途径解决的其他信访事项。

**第二十六条**各级人民检察院受理下列信访事项：

（一）对本级和下级人民检察院工作的批评、建议、意见；

（二）对本级和下级人民检察院的检察人员以及其他工作人员违法、违纪行为的检举或者控告；

（三）对本级和下级人民检察院处理决定不服的申诉；

（四）依法应当由本级人民检察院受理的不属于诉讼途径解决的其他信访事项。

**第二十七条**实行诉讼与信访分离制度。对涉及诉讼权利救济的信访事项，由有关国家机关依法处理。

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有关机关提出。

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，信访工作机构或者收到投诉请求的国家机关应当告知信访人向有关机关提出；有关机关应当按照规定程序及时处理。

**第二十八条**国家机关收到信访事项，应当予以登记。有权处理信访事项的国家机关收到属于本机关法定职权范围的信访事项，应当受理。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，信访人的姓名（名称）、住址不清的除外。

**第二十九条**县级以上人民代表大会常务委员会信访工作机构、县级以上人民政府信访工作机构，收到信访事项，应当予以登记，并在十五日内分别按照下列方式处理：

（一）县级以上人民代表大会常务委员会信访工作机构对属于本级人民代表大会常务委员会职责范围内的信访事项，依法受理；对属于本级其他国家机关处理的信访事项，应当转送本级其他国家机关；对信访事项涉及下级国家机关及其工作人员的，可以转送下一级人民代表大会常务委员会；涉及乡（镇）人民政府及其工作人员的，可以由县级人民代表大会常务委员会信访工作机构转送该乡（镇）人民代表大会。

（二）县级以上人民政府信访工作机构对依照法定职责属于本级人民政府或者其工作部门处理的信访事项，应当转送有权处理的行政机关；情况重大、紧急的，应当及时提出建议，报请本级人民政府决定；信访事项涉及下级行政机关或者其工作人员的，直接转送有权处理的行政机关，并抄送下一级人民政府信访工作机构。

信访人直接向各级人民政府信访工作机构以外的行政机关提出的信访事项，有关行政机关对属于本机关法定职权范围的信访事项，应当受理，不得推诿、敷衍、拖延；对不属于本机关职权范围的信访事项，应当告知信访人向有权处理的机关提出或者将信访材料转送本级人民政府信访工作机构。有关行政机关应当及时相互通报信访事项的受理情况。

人民法院、人民检察院收到涉及诉讼案件的信访事项，依照法律规定的程序办理。

**第三十条**对转送的信访事项需要反馈办理结果的，信访工作机构可以要求被转送机关在指定的办理期限内反馈结果，提交办结报告。

**第三十一条**有关国家机关应当在收到转送、交办的信访事项十五日内决定是否受理并书面告知信访人，并按照要求通报转送、交办的信访工作机构。

收到转送、交办信访事项的国家机关认为该信访事项不属于其受理范围的，应当报告转送、交办的信访工作机构，经同意后可以退回，不得自行转送、交办。

**第三十二条**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。

对采用走访形式跨越有权处理信访事项的本级和上一级国家机关提出的信访事项，上级国家机关不予受理，并引导信访人依法向有权处理的国家机关提出。

**第七章  信访事项的办理**

**第三十三条**办理信访事项应当事实清楚、证据确凿、程序合法、处理恰当、手续完备。

对诉求简单明了的信访事项，应当按照有关规定简化程序，快捷办理。

**第三十四条**国家机关办理信访事项，应当听取信访人陈述事实和理由，了解基本情况；必要时，可以要求信访人、有关组织和人员说明情况；需要进一步核实情况的，可以向其他组织和人员调查，有关组织和人员应当配合。

有关国家机关办理信访事项，可以按照规定举行听证。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。

**第三十五条** 国家机关对所受理的信访事项，根据信访目的，分为申诉、求决、意见建议、揭发控告等类别，按照下列方式办理：

（一）对申诉、求决类信访事项，有权处理的国家机关应当调查核实，依照法律、法规、规章和其他有关规定作出处理意见，并书面答复信访人；

（二）对意见建议类信访事项，有权处理的国家机关应当分析研究，采纳科学合理的意见建议，信访人要求答复办理结果的，应当及时向信访人反馈；

（三）对揭发控告类信访事项，有权处理的国家机关应当按照国家有关规定组织调查、核实，依法作出处理；

信访人因生产、生活困难提出求助请求的，有关国家机关应当在法律、政策允许的范围内提供帮助。

信访事项处理意见应当经本机关负责人同意或者集体讨论通过，加盖本机关印章或者信访专用章，按照规定送达信访人。

**第三十六条** 有关国家机关办理申诉、求决类信访事项，应当按照下列情形作出处理意见：

（一）请求事实清楚，符合法律、法规、规章或者其他有关规定的，予以支持；

（二）请求事由合理但缺乏法律依据的，应当对信访人做好解释、疏导工作；

（三）请求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。

国家机关作出支持信访人诉求意见的，应当督促有关国家机关或者单位执行。

**第三十七条**国家机关办理申诉、求决类信访事项，应当自受理之日起六十日内办结；情况复杂的，经本机关负责人批准，可以适当延长办理期限，但是延长期限不得超过三十日，并告知信访人延期理由。法律、行政法规另有规定的，从其规定。

**第三十八条** 行政机关处理申诉、求决类信访事项，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。信访事项的办理或者复查机关应当在上级行政机关受理信访人复查或者复核请求之日起五个工作日内，向复查或者复核机关提交作出办理或者复查意见的证据、依据和其他有关材料。

**第三十九条**收到复查或者复核请求的行政机关发现信访人提出的事项属于已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径处理，但办理机关或者复查机关按照信访程序处理的，应当撤销原处理意见或者复查意见，并告知信访人通过法定途径处理。

**第四十条**收到复查或者复核请求的行政机关经过审查，原处理意见或者复查意见认定事实清楚、证据确凿、适用依据正确、程序合法、内容适当的，应当予以维持；有下列情形之一的，应当予以撤销或者变更：

（一）主要事实不清、证据不足的；

（二）适用法律、法规、规章或者其他有关规定错误的；

（三）违反法定程序的；

（四）超越或者滥用职权的；

（五）明显不当的。

**第四十一条**信访事项办理过程中，信访人申请撤回提出的信访事项，经说明理由，可以撤回；撤回后，处理终止。

**第四十二条**申诉、求决类信访事项有下列情形之一的，行政机关处理终结，不再受理：

（一）已经通过和解、调解达成书面协议的；

（二）信访人在法定期限内未申请复查、复核，且无正当理由的；

（三）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；

（四）信访人死亡或者终止，无权利义务承受人，或者其权利义务承受人放弃诉求的；

（五）法律、法规规定的其他情形。

**第八章  信访工作督查督办**

**第四十三条**国家机关应当定期对信访工作决策部署落实情况、重要信访事项办理情况、重点信访工作开展情况等进行督查。

县级以上人民政府根据工作需要，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、疑难信访事项。

**第四十四条** 县级以上国家机关的信访工作机构，应当对转送、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。

**第四十五条**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，或者提出改进工作的建议：

（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）未按照法定程序受理、办理信访事项，无正当理由未按照规定期限办结信访事项，或者未按照规定反馈信访事项办理结果的；

（三）办理信访事项推诿、敷衍、拖延、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。

收到改进工作建议的国家机关应当在三十日内书面反馈采纳的情况；未采纳的，应当说明理由。

**第四十六条**县级以上国家机关的信访工作机构对于信访人反映的有关政策性问题，应当向本级国家机关报告，并提出完善政策、解决问题的建议。

**第四十七条**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，处置不当的；

（三）其他依法应当给予处分的。

收到处分建议的国家机关应当在三十日内书面反馈采纳的情况；未采纳的，应当说明理由。

**第四十八条**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）接收网络、书信、传真、电话以及接待来访等情况；

（二）受理信访事项的数据统计和信访事项涉及领域以及被投诉较多的机关；

（三）承办和协调有关信访事项的情况；

（四）交办、转送、督办情况以及各部门采纳改进建议的情况；

（五）提出的政策性建议以及被采纳的情况；

（六）提出的对国家机关工作人员给予处分的建议以及被采纳的情况。

**第九章  法律责任**

**第四十九条**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，依法给予处分；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）国家机关应当作为而不作为，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）拒不执行有权处理的国家机关作出的支持信访请求意见的。

**第五十条** 国家机关或者信访工作机构在受理、办理信访事项过程中，有下列情形之一的，由有关机关责令改正；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）未按照规定登记、转送、交办、督办信访事项的；

（二）对属于其法定职权范围的信访事项应当受理而不予受理的；

（三）未在法定期限内书面告知信访人是否受理信访事项的；

（四）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；

（五）对事实清楚，符合法律、法规、规章或者其他有关规定应当予以支持的投诉请求未予支持的。

**第五十一条**国家机关工作人员违反本条例规定，有下列情形之一的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）丢弃、隐匿、毁损、篡改信访材料，造成严重后果的；

（二）将信访人的检举、控告材料或者有关情况透露、转给被检举、控告的人员或者单位的；

（三）在处理信访事项过程中，作风粗暴、激化矛盾的；

（四）打击报复信访人的。

**第五十二条**信访人违反本条例第八条、第二十一条第一款第二项和第四项规定的，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，由公安机关依法予以警告、训诫或者制止；违反有关集会游行示威的法律、行政法规的，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。

**第五十三条** 信访人捏造歪曲事实、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。

**第五十四条**违反本条例的行为，法律、行政法规已有处罚规定的，从其规定。

**第十章  附    则**

**第五十五条** 本省行政区域内的人民团体、社会团体、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。

**第五十六条**  本条例自2020年1月1日起施行。