

# 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第一次修订 2020年6月5日重庆市第五届人民代表大会常务委员会第十八次会议第二次修订）

## 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 人民代表大会常务委员会、乡镇人民代表大会
  - 信访事项的受理与办理
  - 第二节 人民政府及其工作部门信访事项的受理与办理
  - 第三节 监察委员会、人民法院、人民检察院信访事项的受理与办理
  - 第四节 其他规定
- 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,根据有关法律、行政法规,结合本市实际,制定本条例。

**第二条** 本条例适用于本市各级国家机关的信访工作和信访人的信访活动。

**第三条** 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,提出建议、意见或者投诉请求,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、监察委员会、人民法院、人民检察院。

**第四条** 信访工作应当遵循属地管理、分级负责,谁主管、谁负责,诉访分离、分类处理,依法、合理、及时、就地解决问题与疏导相结合,以人为本、便民利民的原则。

**第五条** 国家机关应当科学、民主决策,依法履行职责,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。

**第六条** 国家机关应当建立健全矛盾纠纷排查、多元预防调处化解制度,社会稳定风险评估制度,负责人接待走访制度,信访工作督查制度,信访工作责任制等制度。

**第七条** 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,其他负责人对职权范围内的信访工作负主要领导责任。

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

**第八条** 建立健全市、区县(自治县)和乡镇(街道)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、检查指导,研究处理信访突出问题。

**第九条** 国家机关根据工作需要,可以邀请人大代表、政协委员,组织相关社会团体、专家、学者、律师和法律服务工作者、心理咨询师、社会志愿者等参与信访工作,为信访人提供专业咨询服务。

**第十条** 国家机关应当建立健全人民建议征集制度,鼓励公民、法人和其他组织建言献策,按照相关规定对优秀人民建议给予表彰、奖励。

**第十一条** 国家机关应当建立健全信访信息系统,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。

**第十二条** 信访工作人员依法履行职务的行为受法律保护。

国家机关应当建立健全信访工作人员培训、交流、激励、保障机制,提高信访工作人员的素质和水平。

对在信访工作中做出优异成绩或者突出贡献的单位和个人,由市、区县(自治县)人民政府或者其主管机关给予表彰、奖励。

**第十三条** 信访工作经费列入本级政府预算,保障工作需要。

### 第二章 信访人的权利和义务

**第十四条** 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、阻挠和打击报复信访人。

**第十五条** 信访人享有下列权利:

- 对国家机关及其工作人员提出批评和建议;
- 对国家机关及其工作人员的违法失职行为提出申诉、控告或者检举;
- 了解信访工作制度 and 信访事项的办理程序;
- 查询本人信访事项的受理、办理情况;

(五)要求信访工作机构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、商业秘密的事项予以保密;

(七)对有直接利害关系的工作人员,或者其他可能影响信访事项公正处理的人员,提出回避申请;

- 依法委托代理人;
- 依法提出听证申请;
- 依法提出复查和复核的申请;
- 法律、法规规定的其他权利。

**第十六条** 信访人应当履行下列义务:
(一)遵守法律、法规、社会公共秩序和信访秩序,尊重社会公德,诚实守信,不得损害国家、社会、集体利益和其他公民的合法权益;

(二)提出的信访事项客观真实,对其所提供材料内容的真实性负责,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向有权处理机关提出信访事项;

(四)配合国家机关依法进行调查、核实和处理;

(五)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;

(六)法律、法规规定的其他义务。

### 第三章 信访工作机构及其职责

**第十七条** 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)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。

监察委员会、人民法院、人民检察院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工作人员。

**第十八条** 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、检查本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,提出改进工作或者责任追究的建议;

(六)定期研究分析信访情况,组织开展调查研究,提出完善地方性法规、规章、政策或者工作制度的建议;

(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)指导开展社会稳定风险评估;

(九)指导村(居)民委员会、社会组织化解信访矛盾;

(十)宣传有关法律、法规、规章、政策,引导、教育信访人依法信访;

(十一)其他依法应当履行的职责。

**第十九条** 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如实记录。

(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,应当告知信访人并开展解释、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,清正廉洁,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(名称)等信息以及控告、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的,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。

### 第四章 信访渠道与信访事项的提出

**第二十条** 国家机关应当设立信访接待场所,设置明显标志,并配备相应的设施设备。

设立市、区县(自治县)、乡镇(街道)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。

国家机关应当设立网络信访平台,推行阳光信访、网上信访,鼓励、引导信访人通过来信、电话、视频、网络等多种渠道进行信访活动。

**第二十一条** 国家机关应当向社会公开下列事项:

- 本机关信访工作机构的网址、通信地址、投诉电话、接待地址以及接待时间;
- 受理信访事项的范围;
- 办理信访事项的程序;
- 查询信访事项办理进展、结果的方式;

(五)与信访工作有关的法律、法规、规章、工作制度;

(六)其他应当公开的事项。

**第二十二条** 信访人一般采用网络、书信等渠道,以文字形式提出信访事项。信访人提出投诉请求的,应当使用真实姓名(名称),写明身份证号码、联系电话、住址、请求、事实和理由等基本情况,并由信访人确认。

**第二十三条** 信访人可以书面委托一至二人作为代理人代为提出信访事项并参与信访活动。代理人代理信访事项时,应当

<b>重庆市人民代表大会常务委员会公告</b> <b>[五届]第92号</b>
《重庆市信访条例》已于2020年6月5日经重庆市第五届人民代表大会常务委员会第十八次会议通过,现予公布,自2020年8月1日起施行。
<b>重庆市人民代表大会常务委员会</b> 2020年6月5日

提交授权委托书及本人有效身份证件,并在授权范围内依法行使代理权。

下列人员可以被委托为代理人:
(一)信访人的近亲属或者工作人员;
(二)信访人所在村(居)民委员会、工作单位以及有关社会团体推荐的公民;

(三)律师、基层法律服务工作者。村(居)民委员会可以设立网上信访代理点,依据信访人的委托提供信访代理服务。

**第二十五条** 无民事行为能力人或者限制民事行为能力人的信访事项,由其监护人或者监护人委托的代理人代为提出。

处于传染期的传染病患者的信访事项应当采用走访以外的形式提出或者委托他人代为提出。

### 第五章 信访事项的受理与办理

#### 第一节 人民代表大会常务委员会、乡镇人民代表大会信访事项的受理与办理

**第二十六条** 人民代表大会常务委员会受理下列信访事项:

(一)对人民代表大会及其常务委员会颁布的地方性法规,通过的决议、决定的建议、意见;

(二)对本级人民政府制定的规章或者规范性文件的建议、意见;

(三)对本级人民代表大会常务委员会工作的批评、建议、意见;

(四)对本级人民政府、监察委员会、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、任命、决定任命、批准任命的国家工作人员违法失职行为的申诉和意见;

(六)对本级人民代表大会代表以及人民代表大会常务委员会机关工作人员违法失职行为的申诉和意见;

(七)依法应当由人民代表大会常务委员会受理的其他信访事项。

**第二十七条** 人民代表大会常务委员会信访工作机构收到信访事项,应当予以登记,在十五日内按照下列方式办理:

(一)属于本级人民代表大会及其常务委员会职责范围的信访事项,转送本级人民代表大会有关专门委员会、人民代表大会常务委员会有关工作机构;

(二)属于下一级人民代表大会及其常务委员会职责范围的信访事项,转送下一级人民代表大会常务委员会或者人民代表大会主席团;

(三)属于本级人民政府、监察委员会、人民法院、人民检察院职责范围的信访事项,转送有权处理的国家机关;

(四)属于下一级人民政府、监察委员会、人民法院、人民检察院职责范围的信访事项,转送下一级人民代表大会及其常务委员会。

人民代表大会常务委员会信访工作机构对收到的重要信访事项,应当依照法律、法规或者相关规定进行督办。

**第二十八条** 乡镇人民代表大会受理下列信访事项:

(一)对本级人民代表大会通过的决议、决定的建议、意见;

(二)对本级人民政府制定的规范性文件的建议、意见;

(三)对本级人民政府工作的建议、意见;

(四)对本级人民代表大会选举的全国工作人员违法失职行为的申诉和意见;

(五)对本级人民代表大会代表违法失职行为的申诉和意见;

(六)依法应当由本级人民代表大会受理的其他信访事项。

乡镇人民代表大会受理的信访事项由乡镇人民代表大会主席团及时处理。

#### 第二节 人民政府及其工作部门信访事项的受理与办理

**第二十九条** 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)对行政机关执行法律、法规、规章和本级人民代表大会及其常务委员会的决议、决定以及上级行政机关决定、命令的建议、意见;

(三)对本级人民政府及其工作部门作出的决定、制定的规范性文件的建议、意见;

(四)对本级人民政府及其工作部门或者工作人员의 批评、建议、申诉、控告、检举或者不服其职务行为的投诉请求;

(五)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、申诉、控告、检举或者不服其职务行为的投诉请求;

(六)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、申诉、控告、检举或者不服其职务行为的投诉请求;

(七)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、申诉、控告、检举或者不服其职务行为的投诉请求;

(八)对村(居)民委员会及其成员的批评、建议、申诉、控告、检举或者不服其职务行为的投诉请求;

(九)对被调查人及其近亲属对监察委员会及其工作人员违反法律法规、侵害被调查人合法权益的行为,提出的申诉;

(五)依法应当由监察委员会受理的其他信访事项。

**第三十七条** 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失职行为的控告检举;

(三)对法定司法程序完结后仍不服人民法院作出的生效判决、裁定、调解书等提出的投诉请求;

(四)对执行实施类、执行审查类案件请求督促执行或者纠正执行错误而提出的投诉请求;

(五)依法应当由人民法院受理的其他信访事项。

**第三十一条** 人民政府信访工作机构收到信访事项,应当予以登记,在十五日内按照下列方式办理:

(一)依法应当由本级人民政府或者其工作部门处理的信访事项,转送有权处理的行政机关;

(二)依法应当由下级人民政府或者其工作部门处理的信访事项,通过下级信访工作机构或者直接转送有权处理的行政机关;

(三)转送信访事项中的重要情况需要办理结果的,可以直接交由有权处理的行政机关办理,要求其在指定期限内反馈结果,提交办结报告。

情况重大、紧急的,应当及时提出建议,报请本级行政机关负责人决定。

**第三十一条** 人民政府信访工作机构以外的政府工作部门收到的信访事项,应当予以登记,分别作如下处理:

(一)属于本级行政机关法定职责范围的,应当受理;

(二)属于所属下级行政机关职责范围的,应当自收到该信访事项起五日内转送、交办至有权处理机关;

(三)其他国家机关转送、交办的,不属于本机关及所属下级机关法定职责范围的信访事项,应当及时退回转送、交办的国家机关并说明理由。

有关行政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;不能当场答复的,应当自收到信访事项之日起十五日内以书面方式或者信访人提供的其他方式告知信访人,信访人无法联系的除外。

依法应当通过行政裁决、行政确认、行政给付、行政许可、技术鉴定、劳动监察等行政程序解决的,行政机关应当依照有关法律、行政法规的规定处理。

**第三十二条** 行政机关受理投诉请求的信访事项,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,同时应当将延长期由书面告知信访人。法律、行政法规另有规定的从其规定。

**第三十三条** 行政机关对投诉请求出具的信访事项处理意见,应当包括下列内容:
(一)信访人的基本情况;

(二)提出的信访事项;

(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)不服处理意见的救济途径和时限等。

**第三十四条** 信访人对行政机关作出投诉请求信访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者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者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,并附处理或者复查意见书。

信访人在复查、复核过程中提出新的信访事项,应当向有权处理机关另行提出。

**第三十五条** 行政机关应当自收到复查、复核申请之日起十五日内决定是否受理并书面告知申请人;自决定受理申请之日起三十日内,区分情况,按照下列方式作出复查、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、程序合法的,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、复查行政机关按照相应规定和程序重新作出处理。

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。

重大、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。

### 第三节 监察委员会、人民法院、人民检察院信访事项的受理与办理

**第三十六条** 监察委员会受理下列信访事项:

(一)对监察委员会工作的批评、建议、意见;

(二)对监察对象不依法履职,违反秉公用权、廉洁从政从业以及道德操守等规定,涉嫌贪污贿赂、滥用职权、玩忽职守、权力寻租、利益输送、徇私舞弊以及浪费国家资财等职务违法犯罪行为的控告检举;

(三)监察对象对监察委员会涉及本人的处理决定不服,提出的申诉;

(四)被调查人及其近亲属对监察委员会及其工作人员违反法律法规、侵害被调查人合法权益的行为,提出的申诉;

(五)依法应当由监察委员会受理的其他信访事项。

**第三十七条** 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失职行为的控告检举;

(三)对法定司法程序完结后仍不服人民法院作出的生效判决、裁定、调解书等提出的投诉请求;

(四)对执行实施类、执行审查类案件请求督促执行或者纠正执行错误而提出的投诉请求;

(五)依法应当由人民法院受理的其他信访事项。

**第三十八条** 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失职行为的控告检举;

(三)对司法工作人员利用职权实施的非法拘禁、刑讯逼供、非法搜查等侵犯公民权利,损害司法公正的控告检举;

(四)不服人民检察院处理决定的申诉;

(五)对诉讼活动违法行为的控告;

(六)不服人民法院生效判决、裁定的申诉;

(七)对判决、裁定等生效法律文书执行违法行为的控告;

(八)对监狱、看守所违法行为的控告;

(九)依法请求人民检察院提起公益诉讼的;

(十)依法应当由人民检察院受理的其他信访事项。

**第三十九条** 监察委员会、人民法院、人民检察院对收到的信访事项,依照法律、法规或者相关规定办理。

### 第四节 其他规定

**第四十条** 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)违反法律、法规规定或者违背社会公德的;

(二)已经受理或者正在办理的;

(三)不属于本国家机关以及所属下级机关职责范围的;

(四)其他依法不予受理的。

**第四十一条** 信访人提出信访事项,有下列情形之一的,国家机关不再受理:

(一)信访事项已经终结的;

(二)信访事项经调解形成调解协议书并已履行完毕的;

(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时间内提出复查、复核申请的;

(四)其他依法不再受理的。

**第四十二条** 信访事项涉及两个或者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者直接受理;没有共同的上一级国家机关的,由共同的信访工作联席会议协调处理。

国家机关分立、合并、撤销或者职权转移的,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。

**第四十三条** 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。

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。

**第四十四条** 对建议意见类信访事项,有权处理的国家机关应当研究、论证,按照相关规定答复信访人。

**第四十五条** 对申诉、控告、检举类信访事项,有权处理的国家机关应当按照有关法律、法规规定的程序处理。

**第四十六条** 对投诉请求类信访事项,应当依据相关的法律、法规、规章及其他有关规定,按照下列情况作出书面处理意见并送达信访人:

(一)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)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)缺乏法律、法规、规章、政策依据无法解决的,做好解释工作。

国家机关作出支持或者部分支持投诉请求意见的,应当督促有关机关或者组织执行。

**第四十七条** 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。

**第四十八条** 国家机关处理信访事项,可以依法进行调解。

双方同意调解意见的,由处理机关出具调解书,经双方签字后生效,调解意见为信访事项终结处理意见。

**第四十九条** 对重大、复杂、疑难的信访事项,国家机关可以依法举行听证。听证应当公开举行,但涉及国家秘密、商业秘密或者个人隐私的除外。

**第五十条** 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,应当督查督办,并提出改进工作的建议:

(一)未执行有关法律、法规、规章和政策的;

(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