

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,信访工作责任追究制度。**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。

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:

- (一)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;
 - (二)受理信访事项的范围;
 - (三)办理信访事项的程序;
 - (四)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人,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。

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:

- (一)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;
 - (二)受理信访事项的范围;
 - (三)办理信访事项的程序;
 - (四)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、通信地址、邮政编码、联系电话、基本情况、要求和理由,并如实提供相关材料和线索。

依法应当向诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的,依照有关法律、行政法规规定的程序提出。

第二十三条 信访人走访提出信访事项的,应当持本人有效身份证件,在有权处理的国家机关公布的来访接待时间、设立或者指定的接待场所提出,也可以预约走访。

多人采用走访形式提出共同信访事项的,应当推举不超过五人的代表。代表应当向其他信访人如实转告办理意见或者相关信息。

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(名称)、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。

第二十四条 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

重庆市人民代表大会常务委员会公告〔五届〕第92号

《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。

重庆市人民代表大会常务委员会

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代理人代为提出。

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大常委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)依法应当由本级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、人大常委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國家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;

(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。

(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期限内提出复查、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,应当依照相关的法律、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三十日内说明理由。

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

第五十一条 信访工作机构对信访人反映的有关政策性问题的,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。

第五十二条 国家机关工作人员在信访工作中不履行或者不正确履行职责,造成社会影响或者严重后果的,信访工作机构应当向本级监察机关提出责任追究的建议。

第六章 信访秩序

第五十三条 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。

国家机关办公场所及其周边信访秩序的维护,由其所在地公安机关负责。

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。

第五十四条 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;
- (三)纠缠、侮辱、威胁、殴打国家机关工作人员,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)采用走访形式在非接待场所提出信访事项;
- (六)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;
- (七)通过网络或者其他媒体制作、复制、传播有关信访事项的虚假信息;
- (八)扰乱公共秩序、妨害国家和公共安全的其他行为。

第五十五条 信访工作机构对滞留的无民事行为能力、限制民事行为能力或者生活不能自理的信访人,应当通知其监护人、有关单位或者户籍地(经常居住地)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、精神病患者,必要时通知卫生、公安部门依据相关法律、法规及时处理,同时通知其经常居住地人民政府、单位或者监护人。

第七章 法律责任

第五十六条 国家机关和本条例规定具有处理信访事项职责的其他组织及其人员,因下列情形之一并且造成严重后果的,对直接负责的主管人员和其他直接责任人员,依照有关规定给予处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任:

- (一)违反法律、法规规定进行决策,侵害信访人合法权益的;
- (二)超越或者滥用职权,侵害信访人合法权益的;
- (三)依法应当作为而不作为,侵害信访人合法权益的;
- (四)因故意或者重大过失导致认定事实错误,或者适用法律、法规、规章、政策错误或者违反法定程序,侵害信访人合法权益的;
- (五)拒不执行信访事项处理意见的;
- (六)违反法律、法规规定的其他行为。

第五十七条 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。
- 第五十八条** 国家机关工作人员有下列情形之一的,依照有关法律、法规的规定给予处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任:
- (一)违反保密制度,泄露工作秘密的;
 - (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)隐匿、伪造、篡改、损毁信访材料的;
 - (四)打击报复信访人的;
 - (五)违反法律、法规规定的其他行为。

第五十九条 违反本条例第五十四条规定的,有关国家机关和其他组织及其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、训诫或者处罚。

违反集会游行示威、治安管理法律法规的,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。

第六十条 信访人歪曲捏造事实、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。

第八章 附 则

第六十一条 社会团体、企业事业单位、村(居)民委员会和其他组织的信访工作,参照本条例执行。

第六十二条 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。

第六十三条 本条例自2020年8月1日起施行。