

附件：1

新疆维吾尔自治区信访条例（草案）

第一章 总 则

第一条【立法目的和依据】 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，规范信访行为和信访工作，维护信访秩序，促进自治区社会稳定和长治久安，根据有关法律和国务院《信访条例》等行政法规，结合自治区实际，制定本条例。

第二条【适用范围】 本条例适用于自治区行政区域内国家机关的信访工作和信访人的信访活动。

第三条【基本概念】 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、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，是指采用前款规定的形式进行信访活动的公民、法人或者其他组织。

本条例所称国家机关，是指自治区行政区域内的国家权力机关及其常设机关、行政机关、审判机关和检察机关；监察机关处

理信访举报工作，按照国家有关规定执行。

国家机关专门设立的信访工作机构和确定的负责信访工作的机构，统称为信访工作机构。

第四条【信访工作原则】 信访工作坚持属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，访诉分离、分类处理，依法、及时、就地解决问题与源头预防、多元化解、疏导教育相结合的原则。

第五条【信访工作要求】 国家机关应当认真处理群众来信和网上投诉、接待群众来访，倾听人民群众的意见、建议和要求，接受人民群众的监督，努力为人民群众服务。

国家机关应当畅通信访渠道，为信访人采用本条例规定的形式反映情况，提出建议、意见或者投诉请求提供便利条件。

第六条【信访工作机制】 国家机关应当依法决策、科学决策、民主决策，完善重大决策社会稳定风险评估机制，从源头上预防导致信访事项的矛盾和纠纷。

建立信访工作责任制，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，通过联席会议、联合接访、信访事项首办责任、信访工作督查督办、过错责任追究、信访工作考核评价等制度，及时化解矛盾和纠纷。

国家机关负责人应当阅批重要来信和网上投诉，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。

第七条【社会参与机制】 国家机关应当鼓励和支持社会力

量依法参与信访工作，为信访人提供专业咨询和服务。

居民委员会、村民委员会、企业事业单位、社会团体和其他组织应当协助有关国家机关处理涉及本组织的信访事项。

新闻媒体应当发挥宣传、教育、引导、监督等作用，促进建立良好的信访秩序。

第二章 信访人的权利与义务

第八条【信访权利保护】 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、阻挠信访人依法进行的信访活动，不得非法限制信访人的人身自由，不得歧视、打击报复信访人。

第九条【信访活动中的权利】 信访人在信访活动中享有下列权利：

- （一）了解信访工作制度及信访事项的处理程序；
- （二）要求信访工作人员提供与信访事项有关的咨询服务；
- （三）在公布的接待日和接待地点向有关国家机关反映信访事项；
- （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）查询其信访事项的受理、办理情况；
- （六）委托代理人进行信访；
- （七）要求对个人隐私、商业秘密予以保密；
- （八）依法申请复查、复核；

(九) 依法申请听证;

(十) 法律、法规规定的其他权利。

第十条【信访活动中的义务】 信访人在信访活动中应当履行下列义务:

(一) 遵守社会公共秩序和信访秩序, 信访人采用走访形式提出信访事项, 应当根据信访事项的性质和管辖层级, 到依法有权处理的本级或上一级机关设立或者指定的接待场所提出;

(二) 客观真实提出信访事项, 对其所提供材料内容的真实性负责, 不得歪曲捏造事实、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;

(四) 法律、法规规定的其他义务。

第十一条【信访活动中的禁止行为】 信访人在信访过程中应当遵守法律、法规, 不得损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权益, 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、冲击国家机关或者重要活动场所, 冲闯公安机关设置的警戒带(线)、警戒区, 拦截公务车辆, 或者堵塞、阻断交通的;

(二) 未经许可在国家机关办公场所周围、公共场所或者公共道路上以静坐、列队行进、穿状衣、喊口号、散发传单、拉挂横幅、张贴标语、攀爬物体、裸露身体、播放音频视频等方式表达诉求的;

（三）携带危险物品、管制器具，以自伤、自残、自杀相要挟，或者扬言实施杀人、放火、爆炸、投放危险物品等违法犯罪活动的；

（四）在国家机关办公场所及周围滞留、滋事等扰乱国家机关工作秩序和公共秩序的；

（五）在信访接待场所故意损坏公共设施、公私财物，侮辱、谩骂、殴打、威胁信访工作人员，非法限制他人人身自由，或者将生活不能自理的人弃留在信访接待场所的；

（六）以网络、电话、短信、书信等形式对国家工作人员进行骚扰、诽谤，或者以围堵纠缠、非法进入住宅等方式干扰国家工作人员正常生活的；

（七）煽动、串联、胁迫、利诱、幕后操纵他人信访或者以信访为名借机敛财的；

（八）向境内、境外组织或者媒体发布有关信访事项的虚假信息信息的；

（九）扰乱公共秩序、妨害社会管理、危害国家安全和公共安全的其他行为。

第三章 信访工作机构

第十二条【信访工作机构】 县级以上人民代表大会常务委员会应当设立或者确定负责信访工作的机构。

县级以上人民政府应当设立信访工作机构，配备与工作任务相适应的专职工作人员；县级以上人民政府工作部门和派出机关、

派出机构以及乡镇人民政府、街道办事处应当按照有利工作、方便信访人的原则，确定负责信访工作的机构，配备与工作任务相适应的专职或者兼职信访工作人员。

各级人民法院、人民检察院应当设立或者确定负责信访工作的机构。

国家机关应当为信访工作机构和人员提供必要的工作条件，保障必需的工作经费。

第十三条【信访工作机构的职责】信访工作机构履行下列职责：

（一）登记、受理、交办、转送信访事项，按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）法律、法规规定的其他职责。

第十四条【办理信访事项要求】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）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，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；属于下级机关职权范围的，应当及时转送、交办下级机关；

（二）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；

（三）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；

（四）不得丢弃、隐匿、毁损或者篡改信访材料。

（五）依法应当遵守的其他规定。

第十五条【信访回避制度】 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。

第十六条【信访工作人员】 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。

国家机关应当建立信访工作人员培训、交流、激励、保障机制。完善后备干部、新提拔干部和中青年干部到信访部门、信访干部到其它部门挂职交流锻炼制度，加强信访干部的培养培训。

第十七条【信访工作人员职务保护】 信访工作人员依法执行职务受法律保护，并获得必要的安全保障，任何单位和个人不得阻碍，不得打击报复信访工作人员。

第四章 信访渠道

第十八条【公开信访渠道】 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。

第十九条【网上信访】 实行网上受理信访制度，建设自治区统一的网上信访信息系统，畅通网上信访渠道，提升信息化、智能化水平，引导信访人通过网络提出信访事项；有条件的，可以开展网络视频接访。

第二十条【绿色邮政制度】 国家机关信访工作机构应当建立和完善信访绿色邮政制度，为信访人以书信形式反映问题提供免费邮寄服务，邮资由信访工作机构统一结算。

第二十一条【来访接待场所】 国家机关应当建立来访接待制度，设立或者指定适合工作需要的来访接待场所。

县级以上人民政府应当设立联合接访场所，完善联合接访工作机制，组织有关工作部门联合接访，集中解决涉及多个单位的信访事项。

第二十二条【领导干部接访下访】 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，或采取专题接访、重点约访、视频接访、带案下访等方式，协调处理信访事项。

国家机关负责人应当经常到基层了解民情，倾听民声，帮助解决群众生产生活中的问题；并就信访工作中反映突出的问题，到基层群众中去直接听取意见和建议。

第二十三条【人民建议征集制度】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，就社会稳定和长治久安、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，有利于社会稳定和长治久安、国民经济和社会发展或者改进国家机关工作以及保护社会公共利益的，有关机关应当认真研究论证、积极采纳；对有突出贡献的，应当给予信访人奖励。

第二十四条【基层群众工作载体】国家机关应当利用多种群众工作载体，完善矛盾纠纷排查化解工作机制，加强源头预防，有效维护群众合法权益，把矛盾化解在早、化解在小、化解在基层。

第二十五条【律师参与机制】国家机关应当建立律师和基层法律服务工作者参与信访工作机制，通过提供办公场所、购买服务等方式，组织其参与信访工作，为信访人解答法律问题，协助开展法律援助，并为国家机关审查、甄别疑难复杂信访事项提出法律意见或者建议。

第五章 信访事项的提出

第二十六条【信访事项的提出方式】信访人一般应当通过

网上信访平台、电子邮件、书信、传真等书面形式提出信访事项；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，并如实提供本人持有的与信访事项有关的证据材料和其他证据线索。

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、投诉请求、事实及理由。

第二十七条【走访规定】 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。

第二十八条【多人走访规定】 多人提出同一信访事项的，应当推选代表，代表人数不得超过 5 人。代表应当如实向其所代表的信访人转达国家机关的处理或者答复意见；代表人变更、放弃信访请求或者进行和解的，必须经被代表的信访人同意。

第二十九条【信访代理】 信访人可以依法委托 1 至 2 人作为代理人，代为提出信访事项。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）信访人所在居民委员会、村民委员会、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。

无民事行为能力人或者限制民事行为能力人应当由其监护人或者监护人委托的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。

信访代理人代理信访事项的，应当提交授权委托书等证明材料，并在授权范围内依法行使代理权。

第三十条【重大紧急信访事项报告】 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，并立即报告上一级国家机关，必要时通报有关主管机关。

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。

第六章 信访事项的受理

第三十一条【人大机关信访事项受理】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。

各级人大机关对依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议解决的事项，不予受理；对人大代表反映或转递的群众涉法涉诉事项，转交同级政法机关依法办理。

第三十二条【行政机关信访事项受理】 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。

第三十三条【法院、检察院信访事项受理】各级人民法院、人民检察院受理下列信访事项：

（一）对本级和下级人民法院、人民检察院工作的建议、批评和意见；

（二）对本级和下级人民法院、人民检察院工作人员职务行为的投诉；

（三）依法应当受理的其他信访事项。

对属于人民法院、人民检察院职责范围，涉及民商事、行政、刑事等诉讼权利救济的信访事项，依照诉讼程序办理。

第三十四条【信访受理争议】涉及两个或者两个以上国家机关职责的信访事项，由最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；经协商仍有争议的，由其共同的上一级国家机关确定受理机关。

信访事项涉及的原国家机关撤销、合并或者分立的，由继续行使其职权的国家机关受理；没有继续行使其职权的国家机关的，由批准撤销、合并或者分立的国家机关受理。

第三十五条【信访人直接提出信访事项的受理】国家机关收到信访人提出的信访事项，应当登记、录入自治区信访信息系统，对是否属于职责范围进行甄别，按情形分别作出以下处理：

（一）属于本机关职责范围的，应当受理；

（二）属于所属下级机关职责范围的，应当自收到该诉求之日起15日内转送、交办至有权处理机关，并告知信访人转送、交办去向；

（三）不属于本机关及所属下级机关职责范围的，应当自收到该诉求之日起15日内告知信访人不予受理，并告知信访人向有权的机关提出。

第三十六条【转送交办信访事项的受理】有关国家机关收到上级或者本级人民政府信访工作机构、上级机关转送、交办的信访诉求，应当进行甄别，按情形作出以下处理：

（一）不属于本机关以及所属下级机关职责范围的，应当自收到该诉求之日起5个工作日内向转送、交办机关提出异议，并详细说明理由，经转送、交办机关核实同意后，交还相关材料；

（二）转送、交办机关分类处理建议需要调整的，可以变更原分类处理建议，选择信访或者其他法定途径处理；

（三）不属于以上情形的，依照第三十五条规定处理。

第三十七条【信访事项不予受理情形】国家机关对下列信访事项不予受理：

（一）不属于本级国家机关职权范围和管辖层级的；

(二) 已经受理或者正在办理的;

(三) 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;

(四) 信访人违反规定越级走访的;

(五) 法律、法规规定不予受理的其他情形。

前款(三)所指依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议解决的信访诉求,主要包括:根据法律规定应由人民法院、人民检察院、公安机关通过刑事立案处理的事项;行政相对人不服行政复议决定的事项;当事人达成有效仲裁协议的事项;其他只能通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径处理的事项。

对不属于本国家机关受理的,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。

第七章 信访事项办理

第三十八条【办理信访事项基本要求】 国家机关及其工作人员办理信访事项,应当恪尽职守、秉公办事,查明事实、分清责任,宣传法制、教育疏导,及时妥善处理。

第三十九条【信访事项核实】 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。

第四十条【信访事项首办责任制】 国家机关应当建立和完善信访事项首办责任制。信访事项发生地依照法定职责最先受理

信访事项的国家机关为首办责任单位。首办责任单位以及具体承办人应当依照本条例规定，及时妥善处理信访事项，将信访人合理的投诉请求解决在初次办理环节。

信访事项的事发地与信访人户籍地或者常住地不一致的，信访事项的事发地或有权处理的国家机关承担解决和化解的主体责任；信访人的户籍地、常住地及其他相关国家机关承担信访人的困难帮扶、教育疏导等协办责任。

第四十一条【信访调解】国家机关应当建立、完善信访调解与人民调解、行政调解、司法调解联动工作机制，完善居民委员会和村民委员会调解、企业事业单位调解等基层调解渠道，运用协商对话、说服教育、心理疏导、听证评议等方式，对信访事项进行调解。

第四十二条【信访事项分类处理】国家机关对属于本机关职责范围的信访诉求，应当根据诉求的具体情况分别采用以下相应程序处理：

（一）属于申请行政机关查处违法行为、履行保护人身权或者财产权等合法权益法定职责的，行政机关应当依法履行或者答复；

（二）属于本条例以外的其他法律、法规或者规章调整范围，能够适用其他法律、法规、规章或者合法有效的规范性文件设定程序处理的，应当适用相应规定和程序处理；

（三）不属于以上情形的，适用本条例规定的程序处理。

对前款规定中信访人提出的诉求，同时可以通过诉讼解决的，国家机关在受理前可以告知诉讼权利及法定时效，引导其向人民法院提起诉讼，但不得以信访人享有诉讼权利为由免除履行自身法定职责的义务。

第四十三条【信访事项办理】办理信访事项，应当自受理之日起 60 日内办结；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 30 日，延期理由应书面告知信访人。法律、法规另有规定的，适用其规定。

有关国家机关交办的信访事项，有权处理的国家机关应当在指定期限内向交办机关反馈办理结果，提交办结报告。情况复杂、确需延期办理的，应当报请交办机关批准。

第四十四条【信访事项简易办理】对诉求简单明了的信访事项，应当简化程序，缩短时限，方便快捷地受理、办理。下列初次信访事项适用简易办理：

- （一）事实清楚、责任明确、争议不大、易于解决的；
- （二）提出咨询或意见建议、表达感谢，可以即时反馈的；
- （三）涉及群众日常生活、时效性强，应当即时处理的；
- （四）国家机关已有明确承诺或结论的；
- （五）其他可以简易办理的。

第四十五条【不适用信访事项简易办理】下列信访事项不适用简易办理：

- （一）上级信访工作机构、国家机关交办的；

- (二) 可能对信访人诉求不予支持;
- (三) 已经进入或依法可以通过法定行政程序处理的;
- (四) 涉及多个责任主体或集体联名投诉的重大、复杂、疑难等不宜简易办理的。

第四十六条【信访事项简易办理时限要求】对适用简易办理的信访事项，有权处理的机关应当在收到之日起3个工作日内决定是否受理。可以当即决定的，应当当即告知信访人。

对适用简易办理的信访事项，有权处理的机关应当在受理之日起10个工作日内作出处理意见。可以当即答复的，应当当即出具处理意见。

第四十七条【信访听证】对重大、复杂、疑难信访事项或者信访人提出听证申请的，国家机关可以举行信访听证。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。

听证由有权处理信访事项的国家机关组织实施。听证参加人包括听证主持人、听证员、记录员、信访事项承办单位负责人和承办人、信访人或信访人委托的代理人以及与听证事项有关的人员。听证机关可以邀请信访人的亲属、知情群众代表等参加旁听，也可以视情邀请新闻媒体参加。

国家机关举行听证形成的听证结论，可以作为处理该信访事项的重要依据。

第四十八条【信访事项处理意见】国家机关受理的信访事项，适用信访程序办理的诉求，按照《信访条例》规定的时限、

程序做出信访处理意见书并送达信访人。

（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）事实清楚、事由合理，但缺乏法律、法规或者其他有关规定依据的，应当告知信访人，并做好解释工作；

（三）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。

国家机关作出支持或者部分支持投诉意见的，应当督促有关执行机关或者直接组织执行。

信访处理意见书及有关材料应当录入自治区信访信息系统。

第四十九条【其他程序处理意见】 适用信访程序以外其他法定途径办理的诉求，有权处理机关应当依据相应的规定及程序做出行政处理，并告知信访人救济途径和期限，送达信访人。

对申请行政机关查处违法行为、履行保护人身权或者财产权等合法权益法定职责，但有关法律法规规章和规范性文件中没有具体程序和期限规定的，应当在接到申请之日起两个月内履行或者答复。

对欠缺形式要件的诉求，可以根据情况要求提出该诉求的公民、法人或者其他组织补充。

有权处理机关信访工作机构对适用其他法定途径处理的诉求，应当跟踪处理进展，并将诉求的处理结果录入自治区信访信息系统。

第五十条【信访人其他救助形式】国家机关办理信访事项时，对生活确有困难的信访人，可以告知或者帮助其向有关机关或者机构依法申请社会救助。符合国家司法救助条件的，有关国家机关应当按照规定给予司法救助。

第五十一条【信访事项复查】信访人对国家机关作出的信访事项处理意见不服的，可以自收到处理意见之日起30日内向原办理机关的上一级国家机关申请复查。复查机关应当自收到复查申请之日起30日内作出复查意见，并予以书面答复。

第五十二条【信访事项复核】信访人对复查机关作出的复查意见不服的，可以自收到复查意见之日起30日内向复查机关的上一级国家机关申请复核。复核机关应当自收到复核申请之日起30日内提出复核意见，并予以书面答复。

复核机关依照本条例第四十条的规定举行听证的，听证所需时间不计算在前款规定的期限内。经过听证的复核意见可以依法向社会公示。

第五十三条【复查复核意见】复查、复核机关应当依照下列规定作出复查、复核意见，并书面答复信访人：

（一）原处理、复查意见认定事实清楚、证据确凿、适用依据正确、程序合法、结论适当的，予以维持；

（二）原处理、复查意见有下列情形之一的，应当予以撤销或者变更：

1. 主要事实不清、证据不足的；

2. 适用法律、法规、规章和其他有关规定错误的；
3. 违反法定程序的；
4. 超越或者滥用职权的；
5. 结论明显不当的。

原办理、复查机关由于主要事实不清、证据不足、适用依据错误，被责令重新作出处理、复查意见的，不得以同一事实和理由作出与原处理、复查意见相同或者基本相同的意见。

第五十四条【送达】国家机关向信访人出具的受理告知书、不予（不再）受理告知书、延期办理告知书、处理（复查、复核）意见书等，均应按期送达信访人、填写送达回证并录入全区信访信息系统。

送达可以采取直接送达、留置送达、委托及邮寄送达、公告送达等方式。

第五十五条【信访事项不再受理】有下列情形之一的，信访事项不再受理：

- （一）信访事项经和解、调解达成书面协议的；
- （二）对信访事项处理、复查意见不服，无正当理由超过规定期限未申请复查、复核的；
- （三）信访事项经复核机关作出复核意见，书面送达信访人的；
- （四）法律、法规规定的其他情形。

对不再受理的信访事项，国家机关应当做好解释疏导工作。

对依法终结后的涉法涉诉事项，国家机关应当配合地方人民政府以及基层组织做好信访人的教育疏导、矛盾化解、帮扶救助等工作。

第八章 信访督查

第五十六条【信访事项督查】 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。

县级以上人民政府信访工作机构对信访工作中久拖不决、涉及面广、社会关注度高的重大、复杂、疑难信访事项，可以建议本级人民政府将其列入督查事项，并负责组织开展信访督查的具体工作。

第五十七条【信访事项督查方式】 县级以上国家机关信访工作机构履行督查职责时，可以采取下列措施：

- （一）查阅、复制与督查事项有关的文件、案卷和其他资料；
- （二）要求被督查的单位就督查事项作出书面说明；
- （三）就督查事项询问有关人员，约见信访人听取其陈述和申辩；
- （四）到信访事项发生地开展实地调查。

被督查单位及其工作人员应当支持、配合信访工作机构依法实施的信访督查，不得拒绝、阻碍工作人员依法执行职务。

第五十八条【改进工作的建议】 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 30 日内书面反馈采纳的情况；未采纳的，应当说明理由。

第五十九条【完善政策、解决问题的建议】 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。

第六十条【给予处分的建议】 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 30 日内书面反馈采纳的情

况；未采纳的，应当说明理由。

县级以上国家机关信访工作机构在办理信访事项中发现国家机关工作人员有违纪、违法、犯罪行为，应当按照规定程序移送监察机关、公安机关或者人民检察院依法查处。

第六十一条【信访情况分析报告】 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、电话及接待来访等情况；
- （二）受理信访事项的数据统计、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）转送、交办、督办信访事项情况以及各有关国家机关采纳改进工作建议的情况；
- （五）提出的政策性建议及其被采纳的情况；
- （六）提出的对国家机关工作人员给予处分的建议及被采纳的情况；
- （七）国家机关要求报告的其他事项。

第九章 法律责任

第六十二条【国家机关引发信访事项的责任】 因下列行为之一导致信访事项发生，造成严重后果的，对有关国家机关直接负责的主管人员和其他直接责任人员，由其主管机关依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）违反法律、法规或者其他有关规定进行决策，侵害公民、法人或者其他组织合法权益的；

（二）超越职权或者滥用职权，侵害公民、法人或者其他组织合法权益的；

（三）依法应当作为而不作为，侵害公民、法人或者其他组织合法权益的；

（四）因故意或者重大过失导致认定事实错误，适用法律、法规错误或者违反法定程序，侵害公民、法人或者其他组织合法权益的；

（五）违反法律、法规规定的其他行为。

第六十三条【国家机关处理信访事项的责任】 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，由其主管机关责令改正；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）未按规定登记、交办、督办信访事项，或者不执行信访事项处理意见，严重损害信访群众合法权益的；

（二）对属于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；

（六）对信访部门提出的改进工作、完善政策和给予处分等建议重视不够、落实不力，导致问题长期得不到解决的；

（七）未落实属地责任、部门责任和首办责任制，导致问题积累升级，小问题拖成大问题，一般性问题演变成信访突出问题，造成严重后果的；

（八）对发生第六十五条所列情形，接到信访工作机构通知后，应当到场依法采取现场处置措施而未及时到的。

第六十四条【国家机关工作人员的追责行为】 国家机关工作人员违反本条例规定，有下列情形之一的，由其主管机关依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）隐瞒、谎报、缓报，或者授意他人隐瞒、谎报、缓报可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息的；

（二）丢弃、隐匿、伪造、篡改、损毁信访工作材料的；

（三）将信访人的检举、控告材料或者有关情况透露、转送给被检举、控告人员或者单位的；

（四）泄露国家秘密、工作秘密、商业秘密和个人隐私的；

（五）对信访人进行刁难、威胁、压制、打击报复，或者非法限制信访人人身自由的；

（六）徇私舞弊和索取、收受贿赂的；

（七）违反法律、法规规定的其他行为。

第六十五条【接待场所信访秩序维护】 国家机关办公场所

及其周边、信访接待场所信访秩序的维护，由其所在地公安机关具体负责。

信访工作人员接待来访时，发现来访人员采取或者可能采取自杀、自残等行为的，应当及时劝阻，必要时应当通知公安机关和卫生部门、医疗机构安排人员及时到场并采取紧急措施。

对来访时不能控制自己行为、扰乱信访秩序的精神障碍患者，以及被弃留在信访接待场所的无民事行为能力人、限制民事行为能力人或者其他生活不能自理人员，信访工作机构应当通知其监护人或者其他近亲属将其接回，必要时由其住所地或者经常居住地人民政府、所在单位将其接回；无法接回的，应当通知民政部门或者相关救助、福利机构予以救助。

对来访的传染病病人、疑似传染病病人，信访工作机构应当通知疾病预防控制机构，依照相关法律、法规及时处理。

发生以上情形，有关国家机关接到信访工作机构通知后，应当迅速到场，依法采取现场处置措施。

第六十六条【不履行信访人义务的责任追究】 信访人违反本条例第十条规定，歪曲捏造事实、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。

第六十七条【信访活动中违法行为的责任追究】 信访人违反本条例第十一条规定的，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。

第十章 附 则

第六十八条【参照执行规定】新疆生产建设兵团，自治区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。

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。

第六十九条【实施日期】本条例自 2020 年 月 日起施行。