



依法规范信访秩序  
维护和谐社会环境

# 信访工作条例

——倾听群众呼声·接受群众监督——

漫画说法



# 目录 CONTENTS

<b>01</b>	前言 .....	01
<b>02</b>	信访初访篇 .....	03
<b>03</b>	受理督办篇 .....	17
<b>04</b>	复查复核篇 .....	24
<b>05</b>	信访责任篇 .....	28



## 前言

### 立法目的

为了坚持和加强党对信访工作的全面领导,做好新时代信访工作,保持党和政府同人民群众的密切联系,制定本条例。



### 适用范围

本条例适用于各级党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、监察机关、审判机关、检察机关以及群团组织、国有企事业单位等开展信访工作。

### 重要意义



信访工作是党的群众工作的重要组成部分,是党和政府了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的一项重要工作,是各级机关、单位及其领导干部、工作人员接受群众监督、改进工作作风的重要途径。

### 遵循原则

#### 1.坚持党的全面领导

把党的领导贯彻到信访工作各方面和全过程,确保正确政治方向。

#### 2.坚持以人民为中心

践行党的群众路线,倾听群众呼声,关心群众疾苦,千方百计为群众排忧解难。

#### 3.坚持落实信访工作责任

党政同责、一岗双责,属地管理、分级负责,谁主管、谁负责。

#### 4.坚持依法按政策解决问题

将信访纳入法治化轨道,依法维护群众权益、规范信访秩序。

#### 5.坚持源头治理化解矛盾

多措并举、综合施策,着力点放在源头预防和前端化解,把可能引发信访问题的矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。

# 第一章 信访初访篇

- ☑ 信访有几种形式？
- ☑ 提出信访事项应当载明哪些内容？
- ☑ 信访人提出的信访事项是否要客观真实？
- ☑ 可以越级上访吗？
- ☑ 同一信访事项重复提出还会受理吗？
- ☑ 走访同一信访案件，是不是越多人越好？
- ☑ 涉法涉诉案件如何处理？



## 信访有几种形式？



### 法系链接

《信访工作条例》第十七条第一款 公民、法人或者其他组织可以采用信息网络、书信、电话、传真、走访等形式，向各级机关、单位反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，有关机关、单位应当依规依法处理。

## 提出信访事项应当载明哪些内容？



### 法条链接

《信访工作条例》第十九条第一款 信访人一般应当采用书面形式提出信访事项, 并载明其姓名(名称)、住址和请求、事实、理由。对采用口头形式提出的信访事项, 有关机关、单位应当如实记录。

## 信访人提出的信访事项是否要客观真实？



### 法条链接

《信访工作条例》第十九条第二款 信访人提出信访事项，应当客观真实，对其所提供材料内容的真实性负责，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。

## 可以越级上访吗？



### 法条链接

《信访工作条例》第二十条第一款 信访人采用走访形式提出信访事项的,应当到有权处理的本级或者上一级机关、单位设立或者指定的接待场所提出。

## 同一信访事项重复提出还会受理吗？



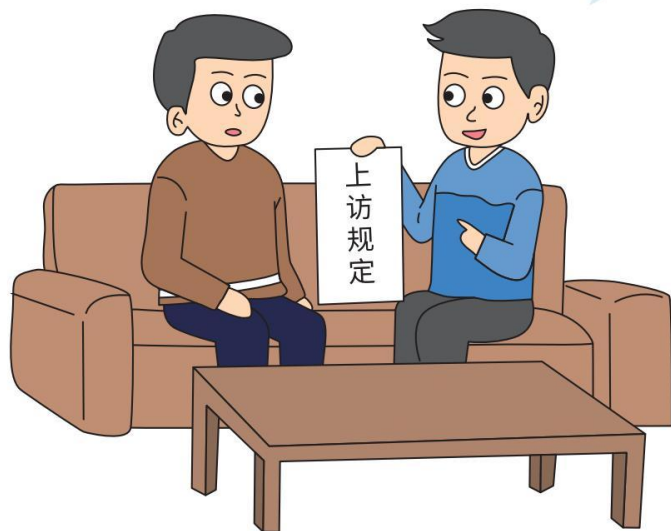
### 法条链接

《信访工作条例》第十九条第三款 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、单位的上级机关、单位又提出同一信访事项的, 上级机关、单位不予受理。

## 走访同一信访案件，是不是越多人越好？

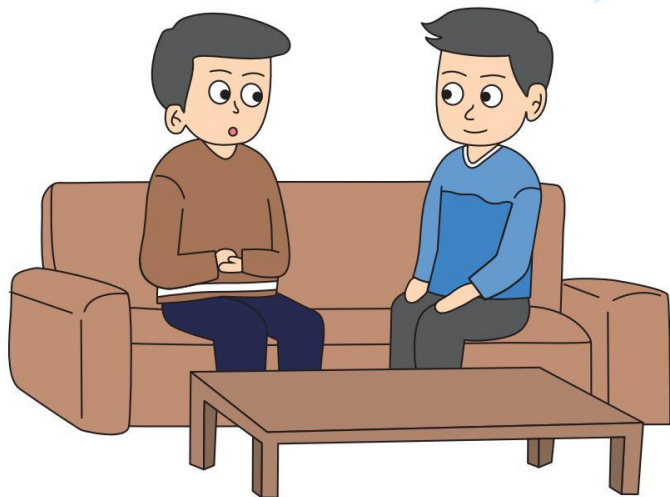
老刘，要不咱把村里的人都叫上，这样人多，领导更重视，事情能更快的解决。

这样不行，多人上访是有规定的，需要推选代表，代表人数不能超过5人。



还有这规定哦，那咱们选5个代表把问题说严重些，这样问题才好解决。

那可不行，我们要依法依规反映实际问题。



### 法条链接

《信访工作条例》第二十条第三款 多人采用走访形式提出共同的信访事项的，应当推选代表，代表人数不得超过5人。

## 涉法涉诉案件如何处理？

老刘啊，最近老李想让我来咨询一下。他因为交通事故致残，对法院的判决不服。想见市领导反映情况，为他主持公道！

老李的问题属于涉法涉诉信访问题，应由司法机关按法律程序处理，各级党政部门不予受理，需要到上一级法院反映。



### 法系链接

《信访工作条例》第二十二条 各级党委和政府信访部门对收到的涉法涉诉信件，应当转送同级政法部门依法处理；对走访反映涉诉问题的信访人，应当释法明理，引导其向有关政法部门反映问题。对属于纪检监察机关受理的检举控告类信访事项，应当按照管理权限转送有关纪检监察机关依规依纪依法处理。

同志，我丈夫因为交通事故受伤，在医院做骨科手术，却因医生手术不当使他现在无法行走，你们信访部门会受理吗？该怎么办？

女士，我非常同情您的不幸，但您丈夫这个问题属于医疗纠纷，不在信访事项受理范围，你让他可以通过以下三种渠道解决：



- 一是医患双方可以自行协商解决；
- 二是如果协商不成，可以向医患纠纷第三方调解委员会申请调解；
- 三是不愿协调或调解不成可以直接向当地基层人民法院提起诉讼。

### 法系链接

《信访工作条例》第二十三条第一款 党委和政府信访部门以外的其他机关、单位收到信访人直接提出的信访事项，应当予以登记；对属于本机关、单位职权范围的，应当告知信访人接收情况以及处理途径和程序；对属于本系统下级机关、单位职权范围的，应当转送、交办有权处理的机关、单位，并告知信访人转送、交办去向；对不属于本机关、单位或者本系统职权范围的，应当告知信访人向有权处理的机关、单位提出。

## 第二章

# 受理督办篇

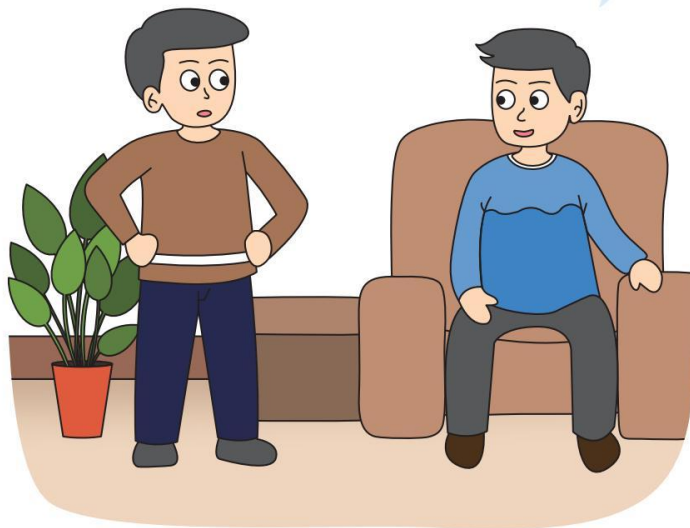
- ☑ 反映后，要等多久才能有结果？
- ☑ 不执行信访处理结果怎么办？
- ☑ 生活困难的信访人，可以得到求助吗？
- ☑ 生活确有困难的信访人，在哪些情形下可以申请社会救助？



## 反映后，要等多久才能有结果？

老刘，老李反映的问题都好多天了，怎么一点回复都没有啊？

不要着急，处理信访事项要走程序，并且有规定时限要求的，现在还没到期限呢。

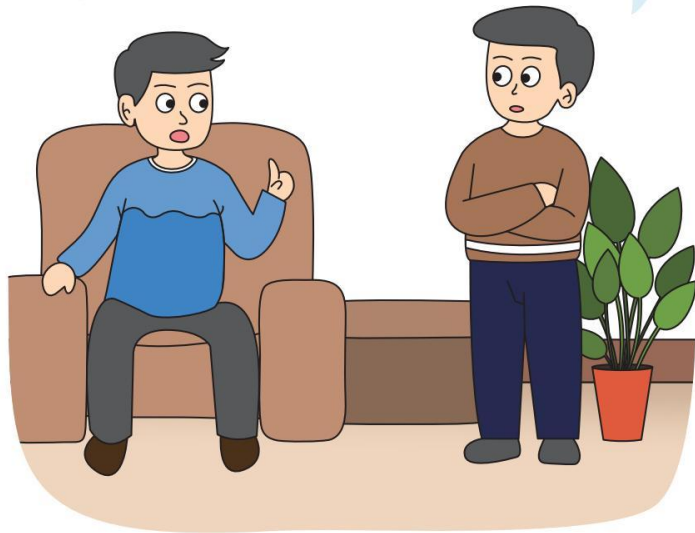


### 法条链接

《信访工作条例》第二十三条第二款 对信访人直接提出的信访事项，有关机关、单位能够当场告知的，应当当场书面告知；不能当场告知的，应当自收到信访事项之日起15日内书面告知信访人，但信访人的姓名（名称）、住址不清的除外。

有权处理的机关、单位自接到信访事项时起，会在15日内给予书面告知，60日内办结，情况复杂的，最多延期30日，并告知信访人延期的理由。

那还要等多久啊？



#### 法条链接

《信访工作条例》第三十四条 对本条例第三十一条第六项规定的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、单位负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过30日，并告知信访人延期理由。

## 不执行信访处理结果怎么办？

可以联系下信访办的工作人员。他们会采取电话督办、发函督办，实地督办，要求有关机关、单位严格按照相关政策、法规办理。

老刘，老李和我说，信访处理的结果他很满意，但是有关部门就是拖着不执行，怎么办？



#### 法条链接

《信访工作条例》第三十二条第二款 有权处理的机关、单位作出支持信访请求意见的，应当督促有关机关、单位执行；不予支持的意见，应当做好信访人的疏导教育工作。

这个可以放心,他们会认真审核,按照《信访工作条例》有关规定,严格追究弄虚作假工作人员的责任,对推诿、敷衍、拖延、信访事项办理的将启动问责程序,直到问题解决到位。



如果相关部门向他们报虚假材料,那老李的问题不能真正得到解决怎么办?



#### 法条链接

《信访工作条例》第四十条第一款 党委和政府信访部门发现有关机关、单位存在违反信访工作规定受理、办理信访事项,办理信访事项推诿、敷衍、拖延、弄虚作假或者拒不执行信访处理意见等情形的,应当及时督办,并提出改进工作的建议。

第四十条第三款 对在信访工作中推诿、敷衍、拖延、弄虚作假造成严重后果的机关、单位及其工作人员,应当向有管理权限的机关、单位提出追究责任的建议。

## 生活困难的信访人,可以得到求助吗?

如果经过我们调查情况属实的,可以按规定为其办理低保。



同志,我是小刘的堂哥,这小子早段时间检查出有尿毒症,需长期进行透析治疗,目前无法工作,家里有个1岁小孩子需要抚养,老婆又和他离婚,想问下咱们信访部门这边可以申请低保待遇吗?



#### 法条链接

《信访工作条例》第三十七条第二款 各级机关、单位在办理信访事项时,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,有关政法部门应当按照规定给予司法救助。

## 生活确有困难的信访人，在哪些情形下可以申请社会救助？

### 法条链接

根据2019年国务院修订的《社会救助暂行办法》，社会救助具体包括以下情形：

(1)最低生活保障。国家对共同生活的家庭成员人均收入低于当地最低生活保障标准，且符合当地最低生活保障家庭财产状况规定的家庭，给予最低生活保障。

(2)特困人员供养。国家对无劳动能力、无生活来源且无法定赡养、抚养、扶养义务人，或者其法定赡养、抚养、扶养义务人无赡养、抚养、扶养能力的老年人、残疾人以及未满16周岁的未成年人，给予特困人员供养。

(3)受灾人员救助。国家建立健全自然灾害救助制度，对基本生活受到自然灾害严重影响的人员，提供生活救助。

(4)医疗救助。最低生活保障家庭成员、特困供养人员、县级以上人民政府规定的其他特殊困难人员，可以申请相关医疗救助。

(5)教育救助。国家对在义务教育阶段就学的最低生活保障家庭成员、特困供养人员，给予教育救助。

(6)住房救助。国家对符合规定标准的住房困难的最低生活保障家庭、分散供养的特困人员，给予住房救助。

(7)就业救助。国家对最低生活保障家庭中有劳动能力并处于失业状态的成员，通过贷款贴息、社会保险补贴、岗位补贴、培训补贴、费用减免、公益性岗位安置等办法，给予就业救助。

(8)临时救助。国家对因火灾、交通事故等意外事件，家庭成员突发重大疾病等原因，导致基本生活暂时出现严重困难的家庭，或者因生活必需支出突然增加超出家庭承受能力，导致基本生活暂时出现严重困难的最低生活保障家庭，以及遭遇其他特殊困难的家庭，给予临时救助。

## 第三章

# 复查复核篇

☑ 对信访处理意见不服怎么办？

☑ 对信访复查意见不服怎么办？

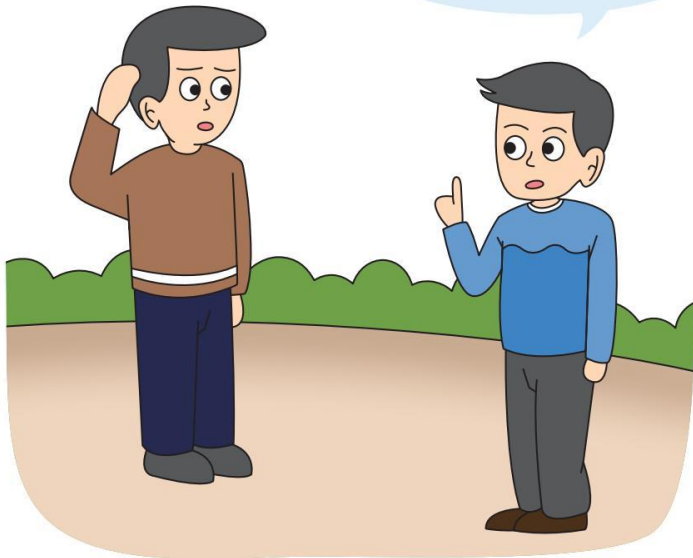
☑ 对信访复核意见不服怎么办？



## 对信访处理意见不服怎么办？

老刘，张老太对她的信访处理意见不服，应该怎么办？

可以让她找县政府信访事项复查委员会申请复查。



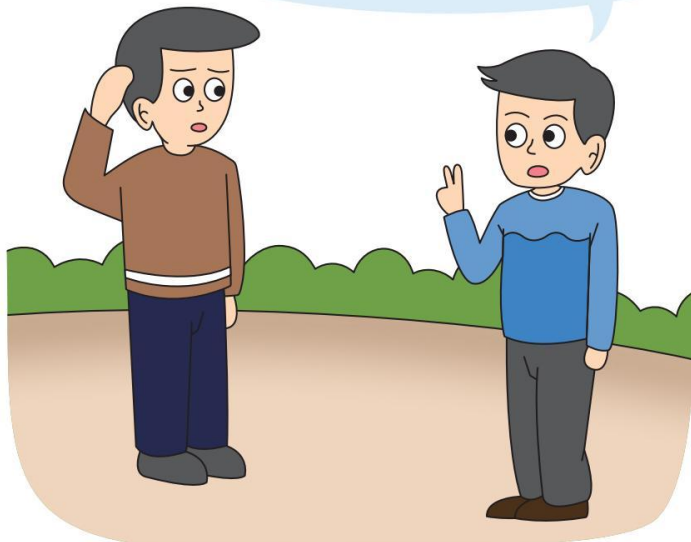
### 法条链接

《信访工作条例》第三十五条 信访人对信访处理意见不服的，可以自收到书面答复之日起30日内请求原办理机关、单位的上一级机关、单位复查。收到复查请求的机关、单位应当自收到复查请求之日起30日内提出复查意见，并予以书面答复。

## 对信访复查意见不服怎么办？

张老太对她的信访复查意见还是不服，要怎么解决？

对县政府复查意见也不满意，可以向市人民政府信访事项复查复核委员会提出复核。



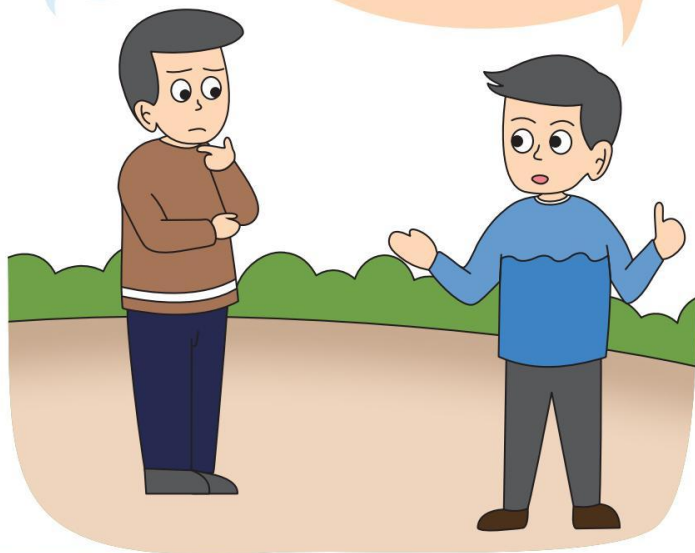
### 法条链接

《信访工作条例》第三十六条第一款 信访人对复查意见不服的，可以自收到书面答复之日起30日内向复查机关、单位的上一级机关、单位请求复核。收到复核请求的机关、单位应当自收到复核请求之日起30日内提出复核意见。

## 对信访复核意见不服怎么办？

那要是信访复核意见还不服呢？

按照《信访工作条例》规定，复核结束的案件属于信访三级终结的信访事项，信访人仍然以同一事实和理由提出投诉请求的，各级人民政府信访工作机构和其他行政机关均不再受理。



### 法条链接

《信访工作条例》第三十六条第三款 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，各级党委和政府信访部门和其他机关、单位不再受理。

## 第四章

# 信访责任篇

- ☑ 信访人不得实施的行为
- ☑ 推诿敷衍拖延信访办理将严肃问责
- ☑ 对信访人态度恶劣造成严重后果，将严肃处理



## 信访人不得实施的行为

老刘，隔壁村好多人去了县政府上访呢！还把领导的车给拦了下来！



他们违反了《信访工作条例》的规定，是非法上访，要承担后果的！



### 法条链接

《信访工作条例》第二十六条 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利，自觉维护社会公共秩序和信访秩序，不得有下列行为：

- (一) 在机关、单位办公场所周围、公共场所非法聚集，围堵、冲击机关、单位，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) 侮辱、殴打、威胁机关、单位工作人员，非法限制他人人身自由，或者毁坏财物；
- (四) 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；
- (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) 其他扰乱公共秩序、妨害国家和公共安全的行为。

## 推诿敷衍拖延信访办理将严肃问责

老刘，县政府的人都对信访办理都很推诿敷衍呢！



他们这么做是不对的，直接负责的主管人员和其他直接责任人员会被依规依纪依法严肃处理的。



### 法条链接

《信访工作条例》第四十五条 对信访事项有权处理的机关、单位有下列情形之一的，由其上级机关、单位责令改正；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规依纪依法严肃处理：

- (一) 推诿、敷衍、拖延信访事项办理或者未在规定期限内办结信访事项；
- (二) 对事实清楚，符合法律、法规、规章或者其他有关规定的投诉请求未予支持；
- (三) 对党委和政府信访部门提出的改进工作、完善政策等建议重视不够、落实不力，导致问题长期得不到解决；
- (四) 其他不履行或者不正确履行信访事项处理职责的情形。

## 对信访人态度恶劣造成严重后果， 将严肃处理

老刘，隔壁村有人上访的时候，被信访的工作人员辱骂了，都快动手了！



他们不应该这么做，造成严重后果的话，会严肃处理，构成犯罪的，会负刑事责任的！



### 法条链接

《信访工作条例》第四十六条 有关机关、单位及其领导干部、工作人员有下列情形之一的，由其上级机关、单位责令改正；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规依纪依法严肃处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）对待信访人态度恶劣、作风粗暴，损害党群干群关系；

（二）在处理信访事项过程中吃拿卡要、谋取私利；

（三）对规模性集体访、负面舆情等处置不力，导致事态扩大；

（四）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，或者未依法及时采取必要措施；

（五）将信访人的检举、揭发材料或者有关情况透露、转给被检举、揭发的人员或者单位；

（六）打击报复信访人；

（七）其他违规违纪违法的情形。