

今年9月24日,山东省十二届人大常委会第十六次会议表决通过了《山东省信访条例》(以下简称《条例》),将于2016年1月1日起施行。这是我省制定出台的第一部全面规范各级国家机关信访工作的基础性、综合性法规,对于深化全省信访工作制度改革,把信访纳入法治化轨道,运用法治思维和法治方式解决信访突出问题,实现维护信访群众合法权益与维护信访秩序的统一,具有十分重要的意义。目前,各地各有关部门正在深入学习宣传贯彻《条例》。为便于各方面准确理解和把握《条例》的主要内容,依法规范信访活动和信访工作,现将《条例》全文刊登如下:

山东省信访条例

(2015年9月24日山东省第十二届人民代表大会常务委员会第十六次会议通过)

山东省人民代表大会常务委员会公告

(第105号)

《山东省信访条例》已于2015年9月24日经山东省第十二届人民代表大会常务委员会第十六次会议通过,现予公布,自2016年1月1日起施行。

山东省人民代表大会常务委员会
2015年9月24日

第一章 总则

第一条 为了保持国家机关与人民群众的密切联系,保护信访人的合法权益,规范信访活动和信访工作,维护信访秩序,监督和促进国家机关依法行使职权,根据宪法和有关法律、行政法规,结合本省实际,制定本条例。

第二条 本条例适用于信访人在本省行政区域内的信访活动和本省国家机关的信访工作。

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信访活动。

本条例所称信访人,是指采用前款规定的形式,向国家机关反映情况,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,包括本省各级人民代表大会,县级以上人民代表大会常务委员会,各级人民政府,县级以上人民政府工作部门和派出机关、派出机构,各级人民法院,各级人民检察院。

第四条 信访工作应当遵循下列原则:

(一)属地管理、分级负责,谁主管、谁负责;
(二)依法、及时、就地解决问题与源头预防、疏导教育相结合;

(三)诉访分离、分类处理;
(四)公正合理、便民利民。
第五条 国家机关应当科学、民主、依法决策,严格执法,公正司法,运用重大决策社会稳定风险评估、专家论证、公众参与、合法性审查以及决策失误纠错改正等机制,从源头上预防导致信访问题的矛盾和纠纷。

国家机关应当运用矛盾纠纷排查化解机制,依法、及时化解可能导致信访问题或者影响社会稳定的重大矛盾纠纷。

第六条 国家机关应当加强信访工作,根据信访事项的性质和职责分工,受理、办理信访事项;建立和完善信访工作领导体制机制,实行信访工作领导责任制。

国家机关负责人应当阅批重要来信和网络投诉,接待重要来访,定期听取信访工作汇报,研究处理信访工作中的突出问题。

第七条 省、设区的市、县(市、区)应当建立和完善信访工作协调机制,加强对信访工作的综合协调、组织推动、检查督导,研究解决信访突出问题,协调处理涉及两个以上地区、部门、行业的复杂、疑难信访事项。

第八条 国家机关应当依法向信访人公开其信访事项处理进展、办理结果,并为其查询、评价本人信访事项办理情况提供便利。

第九条 各级人民政府应当将信访工作绩效纳入公务员考核体系,对在信访工作中做出优异成绩的组织或者个人给予奖励,对失职、渎职的工作人员依法追究法律责任。

第十条 各级人民代表大会代表通过依法参与国家机关的信访工作,了解、反映人民群众的意见和要求。

居民委员会、村民委员会、企业事业单位、社会团体、民办非企业单位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。

国家机关应当鼓励和支持社会力量参与信访工作,为信访人和信访工作提供专业咨询和服务。

新闻媒体应当加强对信访工作和有关法律、法规、政策的宣传,引导公众通过法定途径反映诉求、维护权益。

第二章

信访人的权利和义务

第十一条 信访人依法信访受法律保护。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。

第十二条 信访人在信访活动中,享有下列权利:

(一)向国家机关反映情况,提出建议、意见或者投诉请求;
(二)委托代理人;
(三)在国家机关调查处理信访事项时进行陈述和申辩;
(四)对与本人信访事项有直接利害关系的国家机关工作人员提出回避申请;
(五)查询本人信访事项受理、办理情况;
(六)要求有关国家机关答复信访事项受理、办理结果;
(七)要求对个人隐私、商业秘密予以保密;
(八)法律、法规规定的其他权利。

第十三条 信访人在信访活动中,应当履行下列义务:

(一)依照法定程序和要求提出信访事项;
(二)遵守公共秩序和信访秩序;
(三)提出的信访事项客观真实,对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;
(四)配合国家机关对信访事项进行调查、核实和处理;
(五)法律、法规规定的其他义务。

第三章

信访工作机构

第十四条 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;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或



《山东省信访条例》自2016年1月1日起施行。

者人员。

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。

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。

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,保证必需的工作经费。

第十五条 信访工作机构代表本国家机关履行下列职责:

(一)登记、受理、转送、交办信访事项;
(二)承办上级国家机关和本国家机关交由处理的信访事项;
(三)协调处理重要信访事项;
(四)督促、检查信访事项的处理;
(五)调查研究,综合分析信访情况,及时向上级国家机关和本国家机关报告信息,提出建议、意见;
(六)指导、督促、检查本辖区或者本系统的信访工作;
(七)宣传法律、法规和政策,向信访人提供与信访事项有关的咨询服务;
(八)法律、法规规定的其他职责。

第十六条 国家机关及其工作人员在信访工作中,应当遵守下列规定:

(一)文明接待信访人,不得刁难和歧视;
(二)依法及时处理信访事项,不得置之不理、敷衍塞责、推诿拖延;
(三)坚持原则,秉公办事,不得徇私舞弊、接受馈赠或者索取、收受贿赂;
(四)遵守保密制度,尊重个人隐私,保守商业秘密,不得泄露工作秘密;
(五)按照规定保管信访工作材料,不得丢失、隐匿、伪造、篡改或者擅自毁损;
(六)依法应当遵守的其他规定。

第十七条 国家机关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。

工作人员的回避,由其所在工作机构负责人决定;工作机构负责人的回避,由其所在国家机关负责人决定。

第十八条 国家机关应当选派公正廉洁、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。

国家机关应当建立和完善信访工作人员培训、交流、激励机制,提高信访工作人员的能力和水平。

第十九条 信访工作人员依法执行职务受法律保护。任何组织和个人不得阻碍信访工作人员依法执行职务,不得打击报复信访工作人员。

国家机关应当为信访工作人员依法执行职务提供必要的安全保障。

第四章

信访渠道

第二十条 国家机关应当向社会公布信访工作机构的通信地址、电子信箱、网络信访平台,信访接待的时间、地点、电话,查询信访事项处理进展和办理结果的方式等相关事项。

国家机关应当在其信访接待场所或者网络信访平台公布与信访工作有关的法律、法规和其他规定,信访事项的受理范围和办理程序,以及其他为信访人提供便利的相关事项。

第二十一条 国家机关应当通过设立网络信访平台,开通电子信箱等方式,畅通网络信访渠道,鼓励和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。

县级以上人民政府应当设立本行政区域统一的网络信访平台,对信访事项进行登记、受理、分类、转送、交办、督办、反馈和公开,实现与上级和下级人民政府、本级人民政府工作部门和派出机关、派出机构,以及同级人民代表大会常务委员会、人民法院、人民检察院信访信息的互联互通。

第二十二条 国家机关应当设立或者指定信访接待场所,方便信访人提出信访事项。

县级以上人民政府应当建立和完善联合接访工作机制,根据工作需要设立联合接访场所,统一登记、分流处理信访事项,组织有关部门联合接待、集中解决涉及多个单位的信访事项。

第二十三条 国家机关应当建立和完善机关负责人信访接待制度,由其负责人协调处理信访事项。信访人可以在公布的接待时间和地点向该负责人当面提出信访事项。

国家机关负责人或者其他工作人员可以采取重点约访、专题接访、带案下访、下基层接访等方式,当面听取信访人的投

请求并协调处理相关信访事项。

第二十四条 国家机关可以建立、完善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,根据工作需要组织其参与来访接待,为信访人解答法律问题,协助符合法律援助条件的信访人申请法律援助,并为国家机关审查、甄别复杂、疑难信访事项提出法律意见或者建议。

第五章

信访事项提出

第二十五条 信访人提出信访事项,一般应当通过网络信访平台或者采用电子邮件、书信、传真等书面形式;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,并如实提供本人持有的与投诉请求有关的证据材料和其他证据线索。

国家机关对采用口头形式提出的投诉请求,应当如实记录信访人的姓名(名称)、住址、联系方式和处理或者答复意见。

第二十六条 信访人采用走访形式提出信访事项的,应当持本人有效身份证件,在公布的接待时间,根据信访事项性质和管辖层级,到有权处理的本级或者上一级国家机关设立或者指定的接待场所提出。

对以走访形式跨越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,并引导信访人向有权处理的国家机关提出。

信访人采用走访形式提出信访事项的,可以向有关国家机关预约,按照预约的时间和地点走访。

第二十七条 多人采用走访形式提出共同的信访事项的,应当推选代表,代表人数不得超过五人。没有推选代表的,国家机关可以不予接谈。信访人代表应当如实向其他信访人转达国家机关的处理或者答复意见。

第二十八条 信访人可以书面委托一至两名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。

(下转E05版)