

# 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

## 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

### 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 responsibility。

**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相关法律、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处理程序，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共享。

**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诉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、联系方式和请求、事实、

理由。

**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。

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。处于传染期的

传染病病人的信访事项应当采用本条例第二十五条第一款规定的形式提出或者委托代理人提出。

代理人向有关国家机关提出信访事项时，应当出示授权委托书，以及近亲属关系证明、有关单位出具的推荐书或者介绍信（函），并在授权范围内依法依规行使代理权。

**第二十九条** 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。

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的人，信访工作机构应当通知其监护人或者其他亲属将其接回，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。

## 第六章 信访事项受理

**第三十条** 各级人民代表大会或者县级以上人民代表大会常务委员会受理下列信访事项：

（一）对本级或者下一级人民代表大会及其常务委员会通过的地方性法规或者决议、决定的建议；

（二）对本级人民政府制定的地方政府规章或者其他规范性文件的建议；

（三）对本级人民代表大会及其常务委员会、人民政府、人民法院、人民检察院工作的建议、意见；

（四）对本级人民代表大会及其常务委员会选举、决定任命、批准任命的国家机关工作人员职务行为的建议、意见或者不服其行使司法职权以外的职务行为的投诉请求；

（五）对本级人民代表大会代表、人民代表大会常务委员会组成人员、人民代表大会常务委员会机关工作人员职务行为的建议、意见或者不服其职务行为的投诉请求；

（六）依法应当受理的其他信访事项。

**第三十一条** 各级人民政府、县级以上人民政府工作部门和派出机关、派出机构依据职责权限，受理下列信访事项：

（一）对本行政区域内的经济、政治、文化、社会和生态文明建设的建议、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）对行政机关发布的地方政府规章、其他规范性文件的建议；

（四）对行政机关及其工作人员职务行为的建议、意见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职务行为的建议、意见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, 以及其他企业事业单位、社会团体中由国家机关任命、派出的人员职务行为的建议、意见或者不服其职务行为的投诉请求;

(七) 对居民委员会、村民委员会及其成员职务行为的建议、意见或者不服其职务行为的投诉请求;

(八) 依法应当受理的其他信访事项。

信访人提出的请求属于行政机关法定职责范围, 但是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、行政监察等行政程序解决的, 有关行政机关应当依法办理, 同级人民政府信访工作机构或者本机关信访工作机构应当协调、督促其及时办结。

**第三十二条** 各级人民法院、人民检察院受理下列信访事项:

(一) 对本级人民法院、人民检察院及其工作人员职务行为的建议、意见或者不服其职务行为的申诉;

(二) 对本级或者下一级人民法院、人民检察院工作人员失职、渎职等违纪、违法职务行为的检举、控告;

(三) 依法应当受理的其他信访事项。

信访人提出的请求属于人民法院、人民检察院法定职责范围, 但是依照法律应

当通过诉讼途径解决的, 有关人民法院、人民检察院应当及时审查, 依照诉讼程序办理。

**第三十三条** 国家机关收到信访人提出的信访事项, 应当予以登记, 依照下列规定在十五日内作出处理:

(一) 依法应当由本国家机关处理的, 应当受理, 并书面告知信访人, 但是信访人的姓名(名称)、住址、联系方式不清的除外;

(二) 依法应当由同级其他国家机关处理的, 告知信访人向有关国家机关提出; 依照法律、法规或者其他有关规定应当转送、交办的, 向有权处理的国家机关转送、交办;

(三) 依法应当由下级国家机关处理的, 向下级国家机关转送、交办, 必要时可以向有权处理的国家机关直接转送、交办;

(四) 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, 告知信访人依法向有关机关或者机构提出。

依照前款第二项、第三项规定, 有关国家机关应当自收到转送、交办的信访事项之日起十五日内决定是否受理并书面告知信访人, 但是信访人的姓名(名称)、住址、联系方式不清的除外; 不予受理的, 应当说明理由。

信访人提出的信访事项已经有权处理的国家机关受理并且正在办理期限内, 或者信访人对信访事项处理、复查意见不

服,在规定期限内未申请复查、复核,重复提出信访事项的,国家机关不予受理。

**第三十四条** 涉及两个以上行政机关的信访事项,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;协商不成的,由其共同的上一级机关决定。

应当对信访事项作出处理的行政机关分立、合并、撤销或者职责转移的,由继续履行其职责的行政机关受理;职责不清的,由本级人民政府或者其指定的机关受理。

**第三十五条** 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,应当在职责范围内依法及时采取措施,并立即报告上一级国家机关,必要时通报有关主管机关。

## 第七章 信访事项办理

### 第一节 申诉求决类信访事项办理

**第三十六条** 申诉求决类信访事项是以不服国家机关、其他有关组织处理决定的申诉,或者请求国家机关帮助解决困难、问题为主要内容的信访事项。

**第三十七条** 国家机关应当建立和完善申诉求决类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。

信访事项发生地与信访人住所地或者经常居住地不一致的,信访人住所地或者经常居住地有关国家机关应当配合信访事项发生地有关国家机关做好信访人的救助援助、教育疏导等工作。

**第三十八条** 国家机关在办理申诉求决类信访事项时,应当听取信访人陈述事实和理由;必要时可以要求信访人、有关组织和人员说明情况;需要进一步核实有关情况的,可以向其他组织和人员调查,有关组织和人员应当予以配合。

**第三十九条** 办理重大、复杂、疑难的申诉求决类信访事项,可以举行听证。信访人提出听证申请,有权处理的国家机关经审查认为符合听证条件的,应当举行听证。

听证由信访人及其代理人、利害关系人、参与处理信访事项的国家机关工作人员参加,必要时还可以组织人民代表大会代表、政治协商会议委员、律师、基层法律服务工作者、相关专家学者、职工代表、居民或者村民代表、信访人近亲属等参加。

听证应当通过陈述、质询、辩论、评议、合议等方式,查明事实,分清责任。举行听证的国家机关根据听证意见形成的听证结论,可以作为处理该信访事项的重要依据。

行政机关举行听证的具体规则,按照

本省有关规定执行；人民法院、人民检察院举行听证的具体规则，按照有关规定执行。

**第四十条** 国家机关应当建立和完善申诉求决类信访事项办理与人民调解、行政调解衔接工作机制，组织行业性、专业性调解组织，法律援助机构或者相关专家学者、社会志愿者等共同参与，运用协商对话、说服教育、心理疏导等办法，对信访事项依法进行调解。

依照前款规定达成调解协议的，有关国家机关可以引导双方当事人依照法律规定向人民法院申请司法确认。

**第四十一条** 对申诉求决类信访事项，有权处理的国家机关经调查核实，应当分别作出以下处理并书面答复信访人：

（一）请求事实清楚，符合法律、法规或者其他有关规定的，予以支持；

（二）请求事实清楚、事由合理，但是缺乏法律、法规或者其他有关规定依据的，做好解释工作；

（三）请求缺乏事实根据或者不符合法律、法规或者其他有关规定的，不予支持。

书面答复应当载明信访人的投诉请求、信访事项的事实认定情况、处理意见和依据，以及不服处理意见的救济途径和期限。

有权处理的国家机关作出支持信访人投诉请求意见的，应当督促有关国家机关或者单位限期执行。

**第四十二条** 申诉求决类信访事项应当自受理之日起六十日内办结；情况复杂的，经本国家机关负责人批准，可以适当延长办理期限，但是延长期限最多不超过三十日，并告知信访人延期理由。法律、行政法规另有规定的，适用其规定。

有关国家机关交办的申诉求决类信访事项，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。

**第四十三条** 信访人对行政机关作出的信访事项处理意见不服的，可以自收到书面答复之日起三十日内向原办理行政机关的上一级行政机关申请复查。复查机关应当自收到复查申请之日起三个工作日内决定是否受理。复查机关决定受理的，应当自收到复查申请之日起三十日内作出复查意见；不予受理的，应当书面告知信访人并说明理由。

信访人对人民代表大会及其常务委员会、人民法院、人民检察院作出的信访事项处理意见不服，要求重新处理的，由人民代表大会及其常务委员会、人民法院、人民检察院按照有关规定办理。

**第四十四条** 信访人对行政机关作出的复查意见不服的，可以自收到书面答复之日起三十日内向复查机关的上一级行政机关申请复核。复核机关应当自收到复核申请之日起三个工作日内决定是否受理。复核机关决定受理的，应当自收到复核申

请之日起三十日内作出复核意见；不予受理的，应当书面告知信访人并说明理由。

复核机关依照本条例第三十九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。

**第四十五条** 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、复查意见存在下列情形之一的，予以撤销或者变更；予以撤销的，应当责令原办理、复查机关在指定期限内重新作出处理、复查意见，但是依法应当不予受理而受理的除外：

1. 主要事实不清、证据不足的；
2. 适用依据错误的；
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，不得以同一的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。

**第四十六条** 有下列情形之一的，信访事项办理终结：

（一）信访事项经调解达成调解协议的；

（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）信访人自然死亡或者终止，无权利义务承受人，或者其权利义务承受人在办理期限内未申请继续处理相关投诉请求的；

（五）法律、法规规定的其他情形。

信访事项办理终结后，信访人仍然以同一的事实和理由提出投诉请求的，国家机关不再受理。

**第四十七条** 国家机关在办理申诉求决类信访事项时，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。

## 第二节 建议意见类信访事项办理

**第四十八条** 建议意见类信访事项是以促进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建议、意见为主要内容的信访事项。

**第四十九条** 有权处理的国家机关对信访人提出或者有关国家机关转送、交办的建议意见类信访事项，应当认真梳理，分析研究，并依照下列规定处理：

（一）科学合理、具有现实可行性的，应当采纳或者部分采纳；

(二) 没有实质性内容或者不具有现实可行性的, 不予采纳。

对可能具有理论研究或者实践应用价值的建议意见类信访事项, 有关国家机关在作出处理决定前, 可以组织调查研究和论证, 必要时可以约见信访人听取有关情况。

**第五十条** 信访人要求答复建议意见类信访事项办理结果的, 有权处理的国家机关应当向信访人反馈办理情况, 但是信访人的姓名(名称)、住址、联系方式不清的除外。

**第五十一条** 县级以上人民政府应当建立和完善人民建议征集制度, 鼓励和引导公民、法人或者其他组织就促进国民经济和社会发展、改进行政机关工作、保护社会公共利益等提出建议、意见。相关工作由本级人民政府信访工作机构承担。

**第五十二条** 信访人反映的情况, 提出的建议、意见, 对促进国民经济和社会发展、改进国家机关工作或者保护社会公共利益有贡献的, 由有关国家机关按照有关规定给予奖励。

### 第三节 检举控告类信访事项办理

**第五十三条** 检举控告类信访事项是对国家机关及其工作人员、其他有关组织及其工作人员失职、渎职等违纪、违法职务行为的检举或者控告为主要内容的信访事项。

**第五十四条** 有权处理的国家机关对

信访人提出或者有关国家机关转送、交办的检举控告类信访事项, 应当依照有关法律、法规或者其他规定及时调查、核实和处理。

**第五十五条** 检举控告类信访事项处理完毕后, 有权处理的国家机关应当按照有关规定向实名提出检举、控告的信访人反馈处理结果。

**第五十六条** 国家机关及其工作人员不得将检举、控告材料以及有关情况透露或者转送给被检举、控告的人员或者单位。

## 第八章 信访工作督查

**第五十七条** 县级以上国家机关信访工作机构应当依据职责权限加强对信访工作的督查。

县级以上人民政府信访工作机构应当对本级人民政府其他工作部门、派出机关、派出机构和下级人民政府重点督查下列事项:

(一) 执行上级和本级人民政府信访工作决策、部署的情况;

(二) 办理上级和本级人民政府信访工作机构转送、交办信访事项的情况;

(三) 办理有重大社会影响的信访事项的情况;

(四) 信访问题多发和信访工作薄弱的重点地区、重点部门、重点领域的信访工作情况。

**第五十八条** 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。

县级以上人民政府可以根据工作需要，在信访工作机构设立信访督查专员。信访督查专员和其他国家机关确定的负责信访督查工作的人员，可以采取前款规定的措施履行督查职责。

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、阻碍信访督查专员或者其他工作人员依法执行职务。

**第五十九条** 县级以上国家机关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，并提出改进工作的建议，必要时可以向社会公布：

（一）未按照规定程序受理、办理信访事项的；

（二）无正当理由未按照规定期限办结信访事项的；

（三）未按照规定反馈信访事项办理结果的；

（四）不执行信访事项处理、复查、复核意见的；

（五）办理信访事项敷衍塞责、推诿拖延或者弄虚作假的；

（六）需要督办的其他情形。

收到改进工作建议的国家机关应当在三十日内书面反馈情况；未采纳该建议的，应当说明理由。

**第六十条** 县级以上国家机关信访工作机构在督查工作中发现，或者信访人反映的有关地方性法规、地方政府规章和政策的问题，应当及时向有关国家机关报告，并提出完善地方性法规、地方政府规章和政策的建议。

**第六十一条** 县级以上国家机关信访工作机构对在信访工作中敷衍塞责、推诿拖延、弄虚作假造成严重后果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。有关国家机关应当及时调查处理，并向提出建议的信访工作机构反馈处理结果。

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。

**第六十二条** 县级以上国家机关信访工作机构应当就下列事项向本国家机关定期提交信访情况分析报告；经本国家机关批准，可以向社会公布：

（一）信访事项的数据统计和信访事项涉及领域以及被投诉较多的国家机关；

（二）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；

（三）提出完善地方性法规、地方政府规章和政策的建议及其被采纳的情况；

（四）提出给予处分的建议及其被采纳的情况；

（五）国家机关要求报告的其他事项。

县级以上人民政府其他工作部门和派出机关、派出机构应当定期向本级人民政府提交信访情况分析报告。

## 第九章 法律责任

**第六十三条** 因下列行为之一导致信访事项发生，并且造成严重后果的，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）拒不执行信访事项处理、复查、复核意见的；

（六）未按照有关规定落实信访工作

机构提出的改进工作、完善政策、给予处分建议的；

（七）违反法律、法规，侵害公民、法人或者其他组织合法权益的其他行为。

**第六十四条** 国家机关在处理信访事项过程中，有下列行为之一的，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；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）对收到的信访事项未按照规定登记、转送、交办的；

（二）无正当理由拒不接收信访工作机构转送、交办信访事项的；

（三）对属于其法定职责范围的信访事项不予受理或者未在规定期限内书面告知信访人是否受理的；

（四）办理信访事项敷衍塞责、推诿拖延，未在规定期限内办结信访事项并向信访人反馈办理结果的；

（五）违反法定程序办理信访事项或者弄虚作假的；

（六）对事实清楚，符合法律、法规或者其他有关规定的投诉请求不予支持；

（七）应当履行督查职责而未履行的；

（八）对依法应当公开的信访事项处理情况未按照规定公开的；

（九）违反法律、法规规定的其他行为。

**第六十五条** 国家机关工作人员在处

理信访事项过程中，有下列行为之一的，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）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、缓报的；

（二）丢弃、隐匿、伪造、篡改、擅自毁损信访工作材料的；

（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、控告的人员或者单位的；

（四）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；

（五）徇私舞弊和索取、收受贿赂的；

（六）违反法律、法规规定的其他行为。

**第六十六条** 信访人和其他有关人员违反本条例第十三条、第二十六条、第二十七条规定，有下列行为之一的，有关国家机关工作人员应当对其劝阻、批评或者教育；经劝阻、批评或者教育无效的，由其行为发生地公安机关予以警告、训诫或者制止；违反《中华人民共和国治安管理处罚法》、《中华人民共和国集会游行示威法》等法律、法规的，由其行为发生地公安机关依法采取现场处置措施并给予治安管理处罚，必要时也可以由其住所地或者经常居住地公安机关给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）在机关办公场所周边、公共场所非法聚集，围堵、冲击机关或者重要活动场所，或者冲闯公安机关设置的警戒带（线）、警戒区的；

（二）未经许可在公共场所或者公共道路上以静坐、列队行进、呼喊口号、散发传单、拉挂横幅、张贴标语等方式表达投诉请求，或者以拦截车辆、堵塞道路、攀爬物体、裸露身体等方式制造社会影响的；

（三）在机关办公场所及其周边、信访接待场所滞留、滋事，故意损坏公共设施、公私财物，或者将生活不能自理的人弃留在信访接待场所的；

（四）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、投放危险物质等违法犯罪活动的；

（五）威胁、侮辱、谩骂、殴打国家工作人员，或者非法限制国家工作人员人身自由的；

（六）以网络、电话、短信等形式对国家工作人员进行骚扰，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、雇佣、幕后操纵他人信访的；

（八）捏造、歪曲事实，诽谤、诬告陷害他人的；

（九）以信访或者信访代理为名，借机敛财或者牟取不正当利益的；

(十) 向境内、境外组织或者媒体发布有关信访事项的虚假信息的;

(十一) 扰乱公共秩序、危害国家安全和公共安全的其他行为。

## 第十章 附 则

**第六十七条** 本省行政区域内的居民委员会、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。

**第六十八条** 本条例自2016年1月1日起施行。1996年8月11日山东省第八届人民代表大会常务委员会第二十三次会议通过的《山东省各级人民代表大会常务委员会信访工作条例》同时废止。

# 关于《山东省信访条例(草案)》的说明

——2015年7月20日在山东省第十二届人民代表大会常务委员会第十五次会议上

山东省人大常委会法制工作委员会主任 温守信

主任、各位副主任、秘书长、各位委员:

我受省人大常委会主任会议委托,现就《山东省信访条例(草案)》(以下简称条例草案)作如下说明:

## 一、制定条例的必要性

信访是人民群众依法参与管理社会公共事务、监督国家机关依法行使职权的重要途径,也是人民群众维护自身合法权益的重要渠道。依据有关法律、行政法规,结合我省实际制定信访地方性法规,对于加强和改进信访工作,维护信访群众的合法权益,维护信访秩序和社会公平正义,具有重要意义。

制定条例是深入贯彻落实中央和省委决策部署,深化信访工作制度改革的迫切需要。党的十八大和十八届三中、四中全会提出,要改革信访工作制度,实行“诉访分离”,把信访纳入法治化轨道。中央的决策部署,指明了新时期信访工作制度改革的方向,为推进信访法治化建设提出了明确要求。2014年,中共山东省委就创新群众工作方法、解决信访突出问题,依法处理涉法涉诉信访等提出了一系列政策措施。制定信访地方性法规是贯彻落实中央和省委决策部署,保证信访制度重大改革于法有据,进一步提升我省信访工作科学化、规范化、法制化水平的重要