

江苏省信访条例

第一章 总 则

第一条 为了保障信访人的合法权益，规范信访工作和信访行为，维护信访秩序，密切国家机关同人民群众的联系，构建和谐社会，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 本条例所称信访，是指公民、法人或者其他组织采用书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，向各级国家机关反映情况，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，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。

本条例所称各级国家机关，是指本省地方各级国家权力机关、行政机关、审判机关和检察机关。

第三条 各级国家机关应当科学、民主决策，依法履行职责，从源头上预防导致信访事项发生的矛盾和纠纷。

各级国家机关应当建立、健全并公开信访工作制度，畅通信访渠道，方便信访人提出信访事项。

第四条 本省县级以上人民代表大会常务委员会、人民政府、人民法院和人民检察院应当设立信访工作机构。

县级以上地方人民政府工作部门、乡（镇）人民政府和街道办事处应当按照有利于工作、方便信访人的原则，确定负责信访工作的机构或者人员。

各级国家机关信访工作机构是代表各级国家机关处理信访的专门机构，其主要职责是：

- （一）受理、转送、交办信访人提出的信访事项；
- （二）承办上级和本级机关交由处理的信访事项；
- （三）协调处理和督查、督办重要信访事项；
- （四）调查研究、综合分析信访情况，及时向领导机关提供信息和意见、建议；
- （五）指导、督促、检查本地区、本系统的信访工作；
- （六）为信访人提供有关法律、法规和政策咨询；
- （七）法律、法规规定的其他职责。

第五条 处理信访事项应当遵循下列原则；

- （一）依照宪法、法律、法规、规章和政策办事；
- （二）属地管理、分级负责，谁主管、谁负责；
- （三）方便信访人，注重工作效能；

(四) 实事求是，重证据，重调查研究；

(五) 处理实际问题与疏导教育相结合。

第六条 各级国家机关应当将依法、及时、就地处理信访事项，作为单位工作效能评估和工作人员绩效考核的重要依据。

国家机关负责人应当阅批重要来信、接待重要来访、听取信访工作汇报。研究解决信访工作中的突出问题。国家机关负责人履行信访工作职责的情况，应当列入其政绩考核的重要内容。

第七条 各级国家机关应当将处理信访事项所需专项经费列入本机关的行政经费，由财政予以保障。

各级国家机关应当建立信访工作人员培训、交流机制，提高信访工作人员的素质和工作水平，并为信访工作机构及其工作人员提供工作场所和其他必要的工作条件。

第八条 信访人有权依法提出信访事项，在信访活动中享有下列权利：

(一) 了解信访工作制度和信访事项的处理程序；

(二) 要求信访工作人员提供与其信访事项有关的法律、法规及政策咨询服务；

(三) 对与信访事项有直接利害关系的信访工作人员提出回避申请；

(四)向受理和办理机关查询与其有关的信访事项的处理进展情况及结果，并得到答复；

(五)依法提出复查、复核或者举行听证的申请。

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打击报复。

信访活动应当依法、有序进行，不得损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权益，不得扰乱社会秩序。

第九条 信访人反映的情况，提出的建议、意见，对国民经济和社会发展或者对改进国家机关工作以及保护社会公共利益有贡献的，由有关国家机关或者单位给予表彰、奖励。

对在信访工作中做出优异成绩的单位或者个人，由有关国家机关给予表彰、奖励。

第二章 受理范围和渠道

第十条 地方各级人民代表大会及其常务委员会受理下列信访事项：

(一)对本级人民代表大会及其常务委员会通过的决议、决定和制定、批准的地方性法规的建议和意见；

(二)对本级人民代表大会及其常务委员会工作的建议和意见；

(三)对本级人民代表大会及其常务委员会选举、任命的人员和常务委员会机关工作人员违纪、违法行为的检举和控告;

(四)对本级人民代表大会代表执行代表职务的建议和意见;

(五)对同级人民政府、人民法院、人民检察院工作的申诉和意见;

(六)对下一级人民代表大会及其常务委员会不适当的决议、决定的建议和意见;

(七)依法应当由人民代表大会及其常务委员会受理的其他信访事项。

第十一条 地方各级人民政府及其工作部门受理下列信访事项:

(一)对本辖区内的经济、文化和社会事业的建议和意见;

(二)对本级人民政府或者下级人民政府规章、决定、命令等规范性文件的建议和意见;

(三)对本级人民政府及其工作部门的工作人员或者下级人民政府工作人员的违纪、违法行为的检举和控告;

(四)对本级人民政府及其工作部门或者下级人民政府所作出的具体行政行为不服的意见;

(五)对本级人民政府和工作部门及其工作人员或者下级人民政府违法行使职权，侵犯他人合法权益的赔偿的请求；

(六)对本级人民政府及其工作部门职权范围内应予解决的合法、正当的要求的申请；

(七)依法应当由人民政府及其工作部门受理的其他信访事项。

第十二条 地方各级人民法院受理下列信访事项：

(一)对本级人民法院或者下级人民法院已经发生法律效力刑事、民事和行政案件的判决、裁定不服的申诉、再审申请；

(二)对本级人民法院或者下级人民法院执行工作的申诉和控告；

(三)对刑事自诉、民事和行政案件应当受理而没有受理的申诉；

(四)对本级人民法院或者下级人民法院及其工作人员违法行使职权，侵犯他人合法权益的赔偿的请求；

(五)对本级人民法院或者下级人民法院工作的建议和意见；

(六)对本级人民法院或者下级人民法院工作人员违纪、违法行为的检举和控告；

(七)依法应当由人民法院受理的其他信访事项。

第十三条 地方各级人民检察院受理下列信访事项：

(一)对本级人民检察院或者下级人民检察院的处理决定不服的申诉；

(二)对依法应当由人民检察院立案侦查的职务犯罪等刑事案件控告或者举报；

(三)对本级人民法院或者下级人民法院已经发生法律效力刑事、民事和行政案件的判决、裁定不服的申诉；

(四)对被害人不服公安机关应当立案侦查而不立案侦查的案件的申诉；

(五)对本级人民检察院或者下级人民检察院及其工作人员违法行使职权，侵犯他人合法权益的赔偿的请求；

(六)对本级人民检察院或者下级人民检察院工作的建议和意见；

(七)对本级人民检察院或者下级人民检察院工作人员的违纪、违法行为的控告或者举报；

(八)依法应当由人民检察院受理的其他信访事项。

第十四条 各级国家机关应当通过公告或者互联网等方式，向社会公布其信访工作机构的地址、邮政编码、电子信箱、信访

接待的地点、时间和电话，查询信访事项的处理进展情况及结果的方式，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事项。

各级国家机关应当充分利用信息网络资源，建立互联互通的信访信息系统，实现国家机关之间的信访工作资源共享。

第十五条 各级国家机关负责人和有关工作人员，应当到基层倾听人民群众的建议、意见和要求，帮助解决人民群众生产生活中的问题，及时化解矛盾和纠纷。

第十六条 各级国家机关应当建立负责人信访接待日制度，协调处理信访事项。国家机关负责人或者其指定的工作人员，可以就信访人反映的突出问题预约信访人或者到信访人居住地与信访人面谈沟通。

第十七条 县级以上地方人民政府应当建立以本级人民政府信访工作机构为主导、职能部门参与、社会各界联动的有利于迅速解决信访事项的工作机制，整合信访工作资源，依法、及时、合理处理信访事项。

县级以上地方人民政府可以根据信访工作的实际需要建立人民来访接待中心，方便信访人提出信访事项。人民来访接待中心由本级人民政府信访工作机构牵头，有关部门参与联合接待，

统一登记、分流办理信访事项；对于重大复杂信访事项，可以由人民政府组织有关部门联合办理。

第三章 信访事项的提出

第十八条 提倡信访人采用书信、电子邮件、传真等形式提出信访事项，使用真实姓名（名称），载明联系方式。

信访人提出信访事项，要求书面告知、答复的，应当采用书信、电子邮件、传真等形式提出。

第十九条 信访人采用走访形式提出信访事项应当向依法有权处理的本级或者上一级机关提出，在公布的接待时间内到国家机关设立或者指定的接待场所提出，并提供本人有效身份证明。

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。

第二十条 信访事项已经受理尚未办结的，信访人在规定的办理期限内向受理、办理机关的上级机关再提出同一信访事项，该上级机关不予受理。

对依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的投诉请求，信访人应当依照法定程序向有关机关提出。

第二十一条 精神病患者、传染病患者以及生活不能自理的人需要走访的，应当由其监护人或者委托代理人代为提出。

第四章 信访事项的处理

第二十二条 各级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，不得推诿、敷衍、拖延。

信访人反映的情况，提出的建议、意见，有利于国家机关改进工作、促进国民经济和社会发展的，有关机关应当认真研究论证并积极采纳。

第二十三条 各级国家机关收到信访事项，应当予以登记，录入信访信息系统，并区分情况，在十五日内按照下列方式处理：

- （一）对本机关依法应当处理的，应当直接处理；
- （二）对依法应当由下级机关处理的，应当转送下级机关办理，上级机关认为有必要直接处理的，可以直接处理；
- （三）对依法应当由其他机关处理的，应当转送其他机关；
- （四）对已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径处理的，应当告知信访人依照法定程序向有关机关提出。

第二十四条 有权直接处理的机关收到信访事项后，能够当场答复是否受理的，应当当场书面答复；不能当场答复的，应当自收到信访事项之日起十五日内书面告知信访人是否受理，不受

理的应当书面说明理由。重复信访、信访人姓名（名称）或者联系方式不清的除外。

第二十五条 各级国家机关及其工作人员不得将信访人的检举、揭发材料及有关情况透露或者转给被检举、揭发的人员或者单位。

第二十六条 各级国家机关调查处理信访事项，应当听取信访人陈述事实和理由；必要时可以要求信访人说明情况，提供有关证明材料；需要进一步核实有关情况的，可以依法向有关组织和人员调查、取证。

对重大、复杂、疑难信访事项，必要时可以举行听证。听证应当公开举行，通过质询、辩论、评议、合议等方式查明事实，分清责任。信访人和有关国家机关应当出席听证会，陈述意见，出示证据。

第二十七条 对信访事项有权处理的国家机关经调查核实，应当依照有关法律、法规、规章及其他有关规定，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、规章或者其他有关规定的，予以支持；

（二）请求事由合理但缺乏法律、法规、规章或者其他有关规定依据的，应当对信访人做好解释工作；

（三）请求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。

有权处理的国家机关依照前款第（一）项规定作出支持信访请求意见的，应当督促有关机关或者单位限期执行。

第二十八条 信访事项应当自受理之日起六十日内处理完毕，并将处理结果书面答复信访人；情况复杂的，经本机关负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过三十日，并告知信访人延期理由。法律、法规另有规定的，从其规定。

第二十九条 办理信访的工作人员与信访事项、信访人有直接利害关系的，应当回避。

第三十条 信访人对行政机关作出的信访事项处理意见不服的，可以依照国务院《信访条例》的有关规定申请复查、复核。

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，予以终结处理，各级行政机关不再受理。信访人所在地人民政府或者有关机关应当依法进行疏导、教育，做好稳定工作。

第三十一条 对地方国家权力机关交办的信访事项，有关机关应当认真办理，并按照规定期限反馈办理结果。国家权力机关

可以对办理情况进行督办，促进有关机关解决人民群众合理的信访请求。

第三十二条 县级以上各级国家机关信访工作机构可以依法对转送、交办的有关信访事项的办理情况进行督查。督查可以采取阅卷审查、听取汇报或者直接调查等方法进行。

各级国家监察机关依法对有关机关重要信访事项的办理情况进行监察。

第三十三条 县级以上各级国家机关信访工作机构可以对所督办的信访事项的处理提出改进建议。收到改进建议的机关应当在三十日内书面反馈改进情况。

县级以上各级国家机关信访工作机构对信访人反映的法律性和重要政策性问题，应当及时向本级国家机关报告，并提出对策性建议。

县级以上各级国家机关信访工作机构对在信访工作中推诿、敷衍、拖延、瞒报、弄虚作假以及渎职、失职造成严重后果的国家机关负责人及工作人员，可以向有关国家机关提出给予行政处分或者纪律处分的建议。

第三十四条 县级以上各级国家机关信访工作机构应当定期向下一级机关信访工作机构通报信访事项的转送、交办、督办的

情况；下一级机关信访工作机构应当定期向上级机关信访工作机构报告转送、交办、督办信访事项的处理情况；有关国家机关应当相互通报信访事项的受理情况。

第三十五条 对重大、紧急的信访事项和信访信息，公民、法人和其他组织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上报，并在职权范围内依法及时采取措施，果断妥善处理，防止不良影响的产生、扩大。

第五章 信访秩序

第三十六条 信访人在信访活动中，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、滞留，围堵、冲击国家机关或者重要活动场所，强行冲闯公安机关设置的警戒带、警戒区，阻碍国家机关工作人员依法执行公务，妨碍国家机关正常活动；

（二）纠缠国家机关工作人员，妨碍其人身自由，干扰其正常生活，或者对其侮辱、谩骂、威胁、殴打；

（三）聚众闹事，策划非法集会、游行、示威；

（四）拦截车辆，或者静坐妨碍交通和社会秩序；

（五）伪造文件，造谣惑众，或者诬告陷害他人；

(六)携带危险物品、管制器具以及其他可能损害他人生命、财产安全的物品，投寄、投放不明物质，制造恐怖气氛或者以自杀、自残、传染疾病等相要挟；

(七)在信访接待场所滞留、寻衅滋事，或者将生活不能自理的人弃留在信访接待场所；

(八)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；

(九)其他违法行为。

第三十七条 公安机关应当依法维护信访秩序。各级国家机关办公场所及其周围信访秩序的维护，由其所在地公安机关具体负责。

第三十八条 信访工作机构在走访人员中发现精神病患者，应当通知其所在单位、监护人或者所在地的人民政府负责接回看管、治疗；对不能控制自己行为，妨碍信访秩序的精神病患者，由信访工作机构所在地公安机关将其带离信访接待场所，并按照国家有关规定予以处理。

第三十九条 信访工作机构在走访人员中发现传染病患者或者疑似传染病患者，由信访工作机构的同级卫生行政管理部门按

照国家有关规定处理。信访工作机构可以通知其所在单位、监护人或者所在地人民政府将其带回。

第四十条 生活不能自理的人被弃留在接待场所的，信访工作机构应当通知其所在单位、监护人或者所在地人民政府将其带回。

第四十一条 对信访人进入接待场所时携带的危险物品、管制器具等危害公共安全的物品，应当依法予以收缴。

第四十二条 对信访人在接待场所自杀、自残或者以传染疾病等相要挟的，应当及时制止，并通知公安机关和卫生部门、医疗机构及时处理。

第四十三条 信访人经接待完毕，应当及时离开信访接待场所。对信访人滞留不走，妨碍机关公务或者造成不良影响，经说服教育无效的，由信访工作机构所在地的公安机关强制其离开。

第六章 法律责任

第四十四条 因下列情形之一，侵害公民、法人或者其他组织的合法权益，导致信访事项发生，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行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）超越职权或者滥用职权的；

(二) 不履行法定职责的;

(三) 适用法律、法规错误或者违反法定程序的。

第四十五条 负有受理信访事项职责的国家机关信访工作机构在受理信访事项过程中违反本条例的规定, 有下列情形之一的, 由有关机关责令改正; 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行政处分:

(一) 对收到的信访事项不按照规定登记、转送、交办的;

(二) 对属于其法定职权范围的信访事项不予受理的;

(三) 未在规定期限内书面告知信访人是否受理信访事项的;

(四) 应当履行督查、督办职责而未履行的。

第四十六条 对信访事项有权处理的国家机关在办理信访事项过程中, 有下列行为之一的, 由有关机关责令改正; 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行政处分:

(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、规章或者其他有关规定的投诉请求未予支持的。

第四十七条 国家机关工作人员违反本条例规定，有下列行为之一的，依法给予行政处分；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、毁损、篡改信访材料的；

（三）在处理信访事项过程中，作风粗暴，激化矛盾的；

（四）将信访人的检举、控告材料或者有关情况透露、转给被检举、控告的人员或者单位的；

（五）打击报复信访人的；

（六）拒不执行有权处理的国家机关作出的支持信访请求意见的。

第四十八条 信访人违反本条例第十九条第二款、第三十六条规定的，有关国家机关工作人员应当对其进行劝阻、批评或者疏导教育。

经劝阻、批评或者疏导教育无效的，由其行为发生地公安机关予以警告、训诫或者制止，并将其带离现场；违反集会游行示威的法律、行政法规或者构成违反治安管理行为的，由其行为发生地公安机关依法采取现场处置措施，给予治安管理处罚，必要

时可由违法行为人居住地公安机关予以协助；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第四十九条 本省行政区域内工会、共青团、妇联等人民团体的信访工作参照本条例执行。

第五十条 对外国人、无国籍人、外国组织信访事项的处理，参照本条例执行。

第五十一条 本条例自 2006 年 10 月 1 日起施行。1997 年 10 月 17 日江苏省第八届人民代表大会常务委员会第三十一次会议通过的《江苏省信访条例》同时废止。