



西南财经大学
SOUTHWESTERN UNIVERSITY OF FINANCE AND ECONOMICS

《信访工作条例》 宣传手册

校长办公室

2023年5月

目 录

| | |
|----------------------------------------------------|----|
| 一、习近平总书记谈信访工作 | 3 |
| 二、《信访工作条例》的出台背景及重大意义 | 8 |
| 三、《信访工作条例》全文 | 10 |
| 四、《信访工作条例》（2022 年施行）与《信访条例》（2005 年施行）新旧条文对照表 | 21 |

一、习近平总书记谈信访工作



信访是送上门来的群众工作

贯彻党的群众路线，首先要对群众有感情，真正把自己当作群众的一员、把群众的事当作自己的事。要深入研究和准确把握新形势下群众工作的特点和规律，改进群众工作方法，提高群众工作水平。信访是送上门来的群众工作，要通过信访渠道摸清群众愿望和诉求，找到工作差距和不足，举一反三，加以改进，更好为群众服务。领导干部要学网、懂网、用网，了解群众所思所愿，收集好想法好建议，积极回应网民关切。

——2022年3月1日，在2022年春季学期中央党校（国家行政学院）中青年干部培训班开班式上的讲话



要把日常监督和信访举报、巡视巡察结合起来

要强化对公权力的监督制约，督促掌握公权力的部门、组织合理分解权力、科学配置权力、严格职责权限，完善权责清单制度，加快推进机构、职能、权限、程序、责任法定化。要盯紧公权力运行各个环节，完善及时发现问题的防范机制、精准纠正偏差的矫正机制，管好关键人、管到关键处、管住关键事、管在关键时，特别是要把一把手管住管好。要认真执行民主集中制，完善“三重一大”决策监督机制，用好批评和自我批评的锐利武器，把上级对下级、同级之间以及下级对上级的监督充分调动起来，增强监督实效。要把日常监督和信访举报、巡视巡察结合起来，加强对问题整改落实情况的督促检查，对整改抓不好的要严肃问责。

——2018年12月13日，在十九届中央政治局第十一次集体学习时的讲话



在维护改革发展稳定大局中发挥了重要作用

近年来，全国信访系统扎实工作，广大信访干部付出大量艰辛努力，推动解决了一大批事关群众切身利益的问题，在维护改革发展稳定大局中发挥了重要作用。

——对信访工作作出的重要指示，据新华社北京2017年7月19日电



了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的一项重要工作

各级党委、政府和领导干部要坚持把信访工作作为了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的一项重要工作，千方百计为群众排忧解难。

——对信访工作作出的重要指示，据新华社北京2017年7月19日电



真正把解决信访问题的过程作为践行党的群众路线、做好群众工作的过程

要切实依法及时就地解决群众合理诉求，注重源头预防，夯实基层基础，加强法治建设，健全化解机制，不断增强工作的前瞻性、系统性、针对性，真正把解决信访问题的过程作为践行党的群众路线、做好群众工作的过程。

——对信访工作作出的重要指示，据新华社北京2017年7月19日电



关心、支持、爱护信访干部

各级党委要加强对信访工作的领导，关心、支持、爱护信访干部，建设一支对党忠诚可靠、恪守为民之责、善做群众工作的高素质信访工作队伍，不断开创信访工作新局面。

——对信访工作作出的重要指示，据新华社北京2017年7月19日电



综合施策，下大气力处理好信访突出问题

要综合施策，下大气力处理好信访突出问题，把群众合理合法的利益诉求解决好。

——就信访工作作出的重要指示，据新华社北京2016年4月21日电



事关群众切身利益，事关社会和谐稳定

当前群众通过信访渠道反映出来的信访突出问题，既有新动向，也有老难题，但都事关群众切身利益，事关社会和谐稳定。各地各部门要高度重视，强化责任担当，综合运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、调解、疏导等办法，把群众合理合法的利益诉求解决好。

——就信访工作作出的重要指示，据新华社北京2016年4月21日电



努力将矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态

各地各部门要加强风险研判，加强源头治理，努力将矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态，避免小问题拖成大问题，避免一般性问题演变成信访突出问题。

——就信访工作作出的重要指示，据新华社北京2016年4月21日电

二、《信访工作条例》的出台背景及重大意义

（一） 出台背景

我们党历来高度重视信访工作。党的十八大以来，党中央对信访工作作出一系列重要决策部署，习近平总书记就加强和改进人民信访工作作出一系列重要指示批示，为做好新时代信访工作提供了根本遵循。

随着中国特色社会主义进入新时代，我国社会主要矛盾已转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾，信访工作面临着许多新情况新问题，必须主动适应形势的变化和任务的需要，全面加强党对信访工作的领导，全面提升信访工作的规范化法治化制度化水平，更好担负起为民解难、为党分忧的职责使命。

党中央着眼健全为人民执政、靠人民执政的制度，对制定新条例作出部署安排。按照党中央要求，国家信访局党组深入学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，认真总结党的十八大以来推进网上信访、诉访分离、依法分类处理等信访工作制度改革成果，全面吸收融合 2005 年发布实施的国务院《信访条例》内容，广泛征求吸纳各方意见，反复修改完善，形成《信访工作条例（送审稿）》报请党中央审议。2022 年 1 月 24 日，习近平总书记主持召开中央政治局会议，审议批准《条例》。2 月 25 日，中共中央、国务院发布《条例》。

（二） 重大意义

信访工作是党的群众工作的重要组成部分，是了解社情民意的重要窗口。新条例以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入

贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，总结党长期以来领导和开展信访工作经验特别是党的十八大以来信访工作制度成果，坚持和加强党对信访工作的全面领导，理顺信访工作体制机制，进一步规范和加强信访工作，是新时代信访工作的基本遵循。

第一，新条例是坚持和加强党对信访工作领导的重要制度安排。制定出台新条例，坚持党中央对信访工作的集中统一领导，坚持和加强党对信访工作的全面领导，对于提高党领导信访工作的制度化、规范化水平具有重要意义，必将充分发挥党总揽全局、协调各方的领导核心作用，确保信访工作始终沿着正确的政治方向前进。

第二，新条例是坚持人民至上、保持党和政府同人民群众血肉联系的重要举措。制定出台新条例，坚持以人民为中心的发展思想，构建群众提出批评、建议、申诉、控告或者检举的通道，对于推动信访工作充分发挥了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的作用，当好党和政府联系群众的桥梁纽带具有重要意义，必将进一步增强群众对党和政府的信任，厚植党长期执政的群众基础。

第三，新条例为加强和改进新时代信访工作提供有力制度保障。制定出台新条例，站在新的历史起点上纵深推进信访工作制度改革，进一步理顺信访工作体制机制，对于提高信访工作能力和水平，及时反映群众呼声，着力化解突出问题具有重要意义，必将推动信访工作实现高质量发展，更加适应形势和任务需要，更好服务党和国家工作大局。

三、《信访工作条例》全文

信访工作条例

(2022年1月24日中共中央政治局会议审议批准
2022年2月25日中共中央、国务院发布)

第一章 总 则

第一条 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。

第二条 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。

第三条 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。

第四条 信访工作坚持以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，牢记为民解难、为党分忧的政治责任，坚守人民情怀，坚持底线思维、法治思维，服务党和国家工作大局，维护群众合法权益，化解信访突出问题，促进社会和谐稳定。

第五条 信访工作应当遵循下列原则：

(一) 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。

(二) 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。

(三) 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。

(四) 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。

(五)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。

第六条 各级机关、单位应当畅通信访渠道,做好信访工作,认真处理信访事项,倾听人民群众建议、意见和要求,接受人民群众监督,为人民群众服务。

第二章 信访工作体制

第七条 坚持和加强党对信访工作的全面领导,构建党委统一领导、政府组织落实、信访工作联席会议协调、信访部门推动、各方齐抓共管的信访工作格局。

第八条 党中央加强对信访工作的统一领导:

- (一)强化政治引领,确立信访工作的政治方向和政治原则,严明政治纪律和政治规矩;
- (二)制定信访工作方针政策,研究部署信访工作中事关党和国家工作大局、社会和谐稳定、群众权益保障的重大改革措施;
- (三)领导建设一支对党忠诚可靠、恪守为民之责、善做群众工作的高素质专业化信访工作队伍,为信访工作提供组织保证。

第九条 地方党委领导本地区信访工作,贯彻落实党中央关于信访工作的方针政策和决策部署,执行上级党组织关于信访工作的部署要求,统筹信访工作责任体系构建,支持和督促下级党组织做好信访工作。

地方党委常委会应当定期听取信访工作汇报,分析形势,部署任务,研究重大事项,解决突出问题。

第十条 各级政府贯彻落实上级党委和政府以及本级党委关于信访工作的部署要求,科学民主决策、依法履行职责,组织各方力量加强矛盾纠纷排查化解,及时妥善处理信访事项,研究解决政策性、群体性信访突出问题和疑难复杂信访问题。

第十一条 中央信访工作联席会议在党中央、国务院领导下,负责全国信访工作的统筹协调、整体推进、督促落实,履行下列职责:

- (一) 研究分析全国信访形势,为中央决策提供参考;
- (二) 督促落实党中央关于信访工作的方针政策和决策部署;
- (三) 研究信访制度改革和信访法治化建设重大问题和事项;
- (四) 研究部署重点工作任务,协调指导解决具有普遍性的信访突出问题;
- (五) 领导组织信访工作责任制落实、督导检查等工作;
- (六) 指导地方各级信访工作联席会议工作;

(七) 承担党中央、国务院交办的其他事项。

中央信访工作联席会议由党中央、国务院领导同志以及有关部门负责同志担任召集人，各成员单位负责同志参加。中央信访工作联席会议办公室设在国家信访局，承担联席会议的日常工作，督促检查联席会议议定事项的落实。

第十二条 中央信访工作联席会议根据工作需要召开全体会议或者工作会议。研究涉及信访工作改革发展的重大问题和重要信访事项的处理意见，应当及时向党中央、国务院请示报告。

中央信访工作联席会议各成员单位应当落实联席会议确定的工作任务和议定事项，及时报送落实情况；及时将本领域重大敏感信访问题提请联席会议研究。

第十三条 地方各级信访工作联席会议在本级党委和政府领导下，负责本地区信访工作的统筹协调、整体推进、督促落实，协调处理发生在本地区的重要信访问题，指导下级信访工作联席会议工作。联席会议召集人一般由党委和政府负责同志担任。

地方党委和政府应当根据信访工作形势任务，及时调整成员单位，健全规章制度，建立健全信访信息分析研判、重大信访问题协调处理、联合督查等工作机制，提升联席会议工作的科学化、制度化、规范化水平。

根据工作需要，乡镇党委和政府、街道党工委和办事处可以建立信访工作联席会议机制，或者明确党政联席会定期研究本地区信访工作，协调处理发生在本地区的重要信访问题。

第十四条 各级党委和政府信访部门是开展信访工作的专门机构，履行下列职责：

- (一) 受理、转送、交办信访事项；
- (二) 协调解决重要信访问题；
- (三) 督促检查重要信访事项的处理和落实；
- (四) 综合反映信访信息，分析研判信访形势，为党委和政府提供决策参考；
- (五) 指导本级其他机关、单位和下级的信访工作；
- (六) 提出改进工作、完善政策和追究责任的建议；
- (七) 承担本级党委和政府交办的其他事项。

各级党委和政府信访部门以外的其他机关、单位应当根据信访工作形势任务，明确负责信访工作的机构或者人员，参照党委和政府信访部门职责，明确相应的职责。

第十五条 各级党委和政府以外的其他机关、单位应当做好各自职责范围内的信访工作，按照规定及时受理办理信访事项，预防和化解政策性、群体性信访问题，加强对下级机关、单位信访工作的指导。

各级机关、单位应当拓宽社会力量参与信访工作的制度化渠道，发挥群团组织、社会组织和“两代表一委员”、社会工作者等作用，反映群众意见和要求，引导群众依法理性反映诉求、维护权益，推动矛盾纠纷及时有效化解。

乡镇党委和政府、街道党工委和办事处以及村（社区）“两委”应当全面发挥职能作用，坚持和发展新时代“枫桥经验”，积极协调处理化解发生在当地的信访事项和矛盾纠纷，努力做到小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交。

第十六条 各级党委和政府应当加强信访部门建设，选优配强领导班子，配备与形势任务相适应的工作力量，建立健全信访督查专员制度，打造高素质专业化信访干部队伍。各级党委和政府信访部门主要负责同志应当由本级党委或者政府副秘书长〔办公厅（室）副主任〕兼任。

各级党校（行政学院）应当将信访工作作为党性教育内容纳入教学培训，加强干部教育培训。

各级机关、单位应当建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼制度。

各级党委和政府应当为信访工作提供必要的支持和保障，所需经费列入本级预算。

第三章 信访事项的提出和受理

第十七条 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、单位应当依法依规处理。

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，称信访人。

第十八条 各级机关、单位应当向社会公布网络信访渠道、通信地址、咨询投诉电话、信访接待的时间和地点、查询信访事项处理进展以及结果的方式等相关事项，在其信访接待场所或者网站公布与信访工作有关的党内法规和法律、法规、规章，信访事项的处理程序，以及其他为信访人提供便利的相关事项。

各级机关、单位领导干部应当阅办群众来信和网上信访、定期接待群众来访、定期下访，包案化解群众反映强烈的突出问题。

市、县级党委和政府应当建立和完善联合接访工作机制，根据工作需要组织有关机关、单位联合接待，一站式解决信访问题。

任何组织和个人不得打击报复信访人。

第十九条 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。

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。

第二十条 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。

信访人采用走访形式提出涉及诉讼权利救济的信访事项，应当按照法律法规规定的程序向有关政法部门提出。

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。

各级机关、单位应当落实属地责任，认真接待处理群众来访，把问题解决在当地，引导信访人就地反映问题。

第二十一条 各级党委和政府应当加强信访工作信息化、智能化建设，依规依法有序推进信访信息系统互联互通、信息共享。

各级机关、单位应当及时将信访事项录入信访信息系统，使网上信访、来信、来访、来电在网上流转，方便信访人查询、评价信访事项办理情况。

第二十二条 各级党委和政府信访部门收到信访事项，应当予以登记，并区分情况，在15日内分别按照下列方式处理：

（一）对依照职责属于本级机关、单位或者其工作部门处理决定的，应当转送有权处理的机关、单位；情况重大、紧急的，应当及时提出建议，报请本级党委和政府决定。

（二）涉及下级机关、单位或者其工作人员的，按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，转送有权处理的机关、单位。

（三）对转送信访事项中的重要情况需要反馈办理结果的，可以交由有权处理的机关、单位办理，要求其在指定办理期限内反馈结果，提交办结报告。

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。

第二十三条 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。

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。

对党委和政府信访部门或者本系统上级机关、单位转送、交办的信访事项，属于本机关、单位职权范围的，有关机关、单位应当自收到之日起 15 日内书面告知信访人接收情况以及处理途径和程序；不属于本机关、单位或者本系统职权范围的，有关机关、单位应当自收到之日起 5 个工作日内提出异议，并详细说明理由，经转送、交办的信访部门或者上级机关、单位核实同意后，交还相关材料。

政法部门处理涉及诉讼权利救济事项、纪检监察机关处理检举控告事项的告知按照有关规定执行。

第二十四条 涉及两个或者两个以上机关、单位的信访事项，由所涉及的机关、单位协商受理；受理有争议的，由其共同的上一级机关、单位决定受理机关；受理有争议且没有共同的上一级机关、单位的，由共同的信访工作联席会议协调处理。

应当对信访事项作出处理的机关、单位分立、合并、撤销的，由继续行使其职权的机关、单位受理；职责不清的，由本级党委和政府或者其指定的机关、单位受理。

第二十五条 各级机关、单位对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，应当及时报告本级党委和政府，通报相关主管部门和本级信访工作联席会议办公室，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。

地方各级党委和政府信访部门接到重大、紧急信访事项和信访信息，应当向上一级信访部门报告，同时报告国家信访局。

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。

第四章 信访事项的办理

第二十七条 各级机关、单位及其工作人员应当根据各自职责和有关规定，按照诉求合理的解决问题到位、诉求无理的思想教育到位、生活困难的帮扶救助到位、行为违法的依法处理的要求，依法按政策及时就地解决群众合法合理诉求，维护正常信访秩序。

第二十八条 各级机关、单位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，加强教育疏导，及时妥善处理，不得推诿、敷衍、拖延。

各级机关、单位应当按照诉讼与信访分离制度要求，将涉及民事、行政、刑事等诉讼权利救济的信访事项从普通信访体制中分离出来，由有关政法部门依法处理。

各级机关、单位工作人员与信访事项或者信访人有直接利害关系的，应当回避。

第二十九条 对信访人反映的情况、提出的意见建议类事项，有权处理的机关、单位应当认真研究论证。对科学合理、具有现实可行性的，应当采纳或者部分采纳，并予以回复。

信访人反映的情况、提出的意见建议，对国民经济和社会发展或者对改进工作以及保护社会公共利益有贡献的，应当按照有关规定给予奖励。

各级党委和政府应当健全人民建议征集制度，对涉及国计民生的重要工作，主动听取群众的意见建议。

第三十条 对信访人提出的检举控告类事项，纪检监察机关或者有权处理的机关、单位应当依规依纪依法接收、受理、办理和反馈。

党委和政府信访部门应当按照干部管理权限向组织（人事）部门通报反映干部问题的信访情况，重大情况向党委主要负责同志和分管组织（人事）工作的负责同志报送。组织（人事）部门应当按照干部选拔任用监督的有关规定进行办理。

不得将信访人的检举、揭发材料以及有关情况透露或者转给被检举、揭发的人员或者单位。

第三十一条 对信访人提出的申诉求决类事项，有权处理的机关、单位应当区分情况，分别按照下列方式办理：

（一）应当通过审判机关诉讼程序或者复议程序、检察机关刑事立案程序或者法律监督程序、公安机关法律程序处理的，涉法涉诉信访事项未依法终结的，按照法律法规规定的程序处理。

（二）应当通过仲裁解决的，导入相应程序处理。

(三) 可以通过党员申诉、申请复审等解决的，导入相应程序处理。

(四) 可以通过行政复议、行政裁决、行政确认、行政许可、行政处罚等行政程序解决的，导入相应程序处理。

(五) 属于申请查处违法行为、履行保护人身权或者财产权等合法权益职责的，依法履行或者答复。

(六) 不属于以上情形的，应当听取信访人陈述事实和理由，并调查核实，出具信访处理意见书。对重大、复杂、疑难的信访事项，可以举行听证。

第三十二条 信访处理意见书应当载明信访人投诉请求、事实和理由、处理意见及其法律法规依据：

(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依据的，应当作出解释说明；

(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，应当做好信访人的疏导教育工作。

第三十三条 各级机关、单位在处理申诉求决类事项过程中，可以在不违反政策法规强制性规定的情况下，在裁量权范围内，经争议双方当事人同意进行调解；可以引导争议双方当事人自愿和解。经调解、和解达成一致意见的，应当制作调解协议书或者和解协议书。

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。

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。

第三十六条 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。

复核机关、单位可以按照本条例第三十一条第六项的规定举行听证，经过听证的复核意见可以依法向社会公示。听证所需时间不计算在前款规定的期限内。

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。

第三十七条 各级机关、单位应当坚持社会矛盾纠纷多元预防调处化解，人民调解、行政调解、司法调解联动，综合运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、协商、疏导等办法，多措并举化解矛盾纠纷。

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。

地方党委和政府以及基层党组织和基层单位对信访事项已经复查复核和涉法涉诉信访事项已经依法终结的相关信访人，应当做好疏导教育、矛盾化解、帮扶救助等工作。

第五章 监督和追责

第三十八条 各级党委和政府应当对开展信访工作、落实信访工作责任的情况组织专项督查。

信访工作联席会议及其办公室、党委和政府信访部门应当根据工作需要开展督查，就发现的问题向有关地方和部门进行反馈，重要问题向本级党委和政府报告。

各级党委和政府督查部门应当将疑难复杂信访问题列入督查范围。

第三十九条 各级党委和政府应当以依规依法及时就地解决信访问题为导向，每年对信访工作情况进行考核。考核结果应当在适当范围内通报，并作为对领导班子和有关领导干部综合考核评价的重要参考。

对在信访工作中作出突出成绩和贡献的机关、单位或者个人，可以按照有关规定给予表彰和奖励。

对在信访工作中履职不力、存在严重问题的领导班子和领导干部，视情节轻重，由信访工作联席会议进行约谈、通报、挂牌督办，责令限期整改。

第四十条 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。

对工作中发现的有关政策性问题，应当及时向本级党委和政府报告，并提出完善政策的建议。

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。

对信访部门提出的改进工作、完善政策、追究责任的建议，有关机关、单位应当书面反馈采纳情况。

第四十一条 党委和政府信访部门应当编制信访情况年度报告，每年向本级党委和政府、上一级党委和政府信访部门报告。年度报告应当包括下列内容：

- （一）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、单位；
- （二）党委和政府信访部门转送、交办、督办情况；
- （三）党委和政府信访部门提出改进工作、完善政策、追究责任建议以及被采纳情况；
- （四）其他应当报告的事项。

根据巡视巡察工作需要，党委和政府信访部门应当向巡视巡察机构提供被巡视巡察地区、单位领导班子及其成员和下一级主要负责人有关信访举报，落实信访工作责任制，具有苗头性、倾向性的重要信访问题，需要巡视巡察工作关注的重要信访事项等情况。

第四十二条 因下列情形之一导致信访事项发生，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，依规依纪依法严肃处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）超越或者滥用职权，侵害公民、法人或者其他组织合法权益；
- （二）应当作为而不作为，侵害公民、法人或者其他组织合法权益；
- （三）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；
- （四）拒不执行有权处理机关、单位作出的支持信访请求意见。

第四十三条 各级党委和政府信访部门对收到的信访事项应当登记、转送、交办而未按照规定登记、转送、交办，或者应当履行督办职责而未履行的，由其上级机关责令改正；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规依纪依法严肃处理。

第四十四条 负有受理信访事项职责的机关、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）对收到的信访事项不按照规定登记；
- （二）对属于其职权范围的信访事项不予受理；
- （三）未在规定期限内书面告知信访人是否受理信访事项。

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。

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。

第四十七条 信访人违反本条例第二十条、第二十六条规定的，有关机关、单位工作人员应当对其进行劝阻、批评或者教育。

信访人滋事扰序、缠访闹访情节严重，构成违反治安管理行为的，或者违反集会游行示威相关法律法规的，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。

信访人捏造歪曲事实、诬告陷害他人，构成违反治安管理行为的，依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六章 附 则

第四十八条 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。

第四十九条 本条例由国家信访局负责解释。

第五十条 本条例自 2022 年 5 月 1 日起施行。

四、《信访工作条例》（2022 年施行）与《信访条例》 （2005 年施行）新旧条文对照表

《信访工作条例》于 2022 年 1 月 24 日中共中央政治局会议审议批准、2022 年 2 月 25 日中共中央、国务院发布，2022 年 5 月 1 日施行。随后，国务院令 752 号《国务院关于修改和废止部分行政法规的决定》宣布自 2022 年 5 月 1 日起废止自 2005 年 5 月 1 日起施行的《信访条例》。为方便对该部新规的学习与应用，现将《信访工作条例》与《信访条例》进行对照，整理形成条文对照表如下。

新增和调整为蓝色字体↓

| 《信访条例》（2005） | 《信访工作条例》 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>《信访条例》已经 2005 年 1 月 5 日国务院第 76 次常务会议通过，现予公布，自 2005 年 5 月 1 日起施行。</p> <p>2022 年 3 月 29 日，国务院公布《国务院关于修改和废止部分行政法规的决定》（国务院令 752 号），决定对《信访条例》（2005 年 1 月 10 日中华人民共和国国务院令 431 号公布）予以废止，自 2022 年 5 月 1 日起施行。</p> | <p>《信访工作条例》（2022 年 1 月 24 日中共中央政治局会议审议批准 2022 年 2 月 25 日中共中央、国务院发布）。</p> |
| <p>第一章 总则</p> <p>第二章 信访渠道</p> <p>第三章 出信访事项的提出</p> <p>第四章 信访事项的受理</p> <p>第五章 信访事项的办理和督办</p> <p>第六章 法律责任</p> <p>第七章 附则</p> | <p>第一章 总则</p> <p>第二章 信访工作体制</p> <p>第三章 信访事项的提出和受理</p> <p>第四章 信访事项的办理</p> <p>第五章 监督和追责</p> <p>第六章 附则</p> <p>（《信访工作条例》新增第二章 信访工作体制；第三章和第四章调整为第三章；第五章调整为第四章；第五章和第</p> |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 六章调整为第五章) |
| 第一章 总则 | |
| <p>第一条 为了保持各级人民政府同人民群众的密切联系,保护信访人的合法权益,维护信访秩序,制定本条例。</p> | <p>第一条 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。</p> <p>(新增制定目的,增加了党对信访工作的全面领导,增加了党和人民群众的密切联系)</p> |
| <p>第四十九条 社会团体、企业事业单位的信访工作参照本条例执行</p> | <p>第二条 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。</p> <p>(新增适用范围,扩大到党的机关、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)</p> |
| <p>第三条 各级人民政府、县级以上人民政府工作部门应当做好信访工作,认真处理来信、接待来访,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。</p> <p>各级人民政府、县级以上人民政府工作部门应当畅通信访渠道,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。</p> <p>任何组织和个人不得打击报复信访人。</p> | <p>第三条 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。</p> <p>(明确信访工作在党和政府工作中的地位作用)</p> |
| | <p>第四条 信访工作坚持以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想为指</p> |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>导，贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，牢记为民解难、为党分忧的政治责任，坚守人民情怀，坚持底线思维、法治思维，服务党和国家工作大局，维护群众合法权益，化解信访突出问题，促进社会和谐稳定。</p> <p>（新增信访工作的指导思想，牢记为民解难、为党分忧）</p> |
| <p>第四条 信访工作应当在各级人民政府领导下，坚持属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合的原则。</p> <p>第五条 第一款 各级人民政府、县级以上人民政府工作部门应当科学、民主决策，依法履行职责，从源头上预防导致信访事项的矛盾和纠纷。</p> | <p>第五条 信访工作应当遵循下列原则：</p> <p>（一）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。</p> <p>（二）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。</p> <p>（三）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。</p> <p>（四）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。</p> <p>（五）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。</p> <p>（由原第一章第四条、第五条调整为第一章第五条，确立了信访工作应遵循的五大原则）</p> |
| <p>第三条 各级人民政府、县级以上人民政府工作部门应当做好信访工作，认真处理来</p> | <p>第六条 各级机关、单位应当畅通信访渠道，做好信访工作，认真处理信访事</p> |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>信、接待来访，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。</p> <p>各级人民政府、县级以上人民政府工作部门应当畅通信访渠道，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。</p> <p>任何组织和个人不得打击报复信访人。</p> | <p>项，倾听人民群众建议、意见和要求，接受人民群众监督，为人民群众服务。</p> <p>（由原第一章第三条调整为第一章第六条，信访工作主体从政府扩大到各级机关、单位）</p> |
| <p>第二章 信访工作体制</p> | |
| <p>第五条 第二款 县级以上人民政府应当建立统一领导、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、建立排查调处机制、建立信访督查工作制度等方式，及时化解矛盾和纠纷。</p> | <p>第七条 坚持和加强党对信访工作的全面领导，构建党委统一领导、政府组织落实、信访工作联席会议协调、信访部门推动、各方齐抓共管的信访工作格局。</p> <p>（由原第一章第五条调整为第二章第七条，明确了党对信访工作的全面领导，并提出新时代信访工作需构建的五位一体格局）</p> |
| | <p>第八条 党中央加强对信访工作的统一领导：</p> <p>（一）强化政治引领，确立信访工作的政治方向和政治原则，严明政治纪律和政治规矩；</p> <p>（二）制定信访工作方针政策，研究部署信访工作中事关党和国家工作大局、社会和谐稳定、群众权益保障的重大改革措施；</p> <p>（三）领导建设一支对党忠诚可靠、恪守为民之责、善做群众工作的高素质专业化信访工作队伍，为信访工作提供组织保证。</p> <p>（新增条款：明确党中央对信访工作的</p> |

| | |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>统一领导)</p> |
| | <p>第九条 地方党委领导本地区信访工作，贯彻落实党中央关于信访工作的方针政策和决策部署，执行上级党组织关于信访工作的部署要求，统筹信访工作责任体系构建，支持和督促下级党组织做好信访工作。</p> <p>地方党委常委会应当定期听取信访工作汇报，分析形势，部署任务，研究重大事项，解决突出问题。</p> <p>(新增条款：明确地方党委应定期监督信访工作)</p> |
| <p>第五条 第一款 各级人民政府、县级以上人民政府工作部门应当科学、民主决策，依法履行职责，从源头上预防导致信访事项的矛盾和纠纷。</p> | <p>第十条 各级政府贯彻落实上级党委和政府以及本级党委关于信访工作的部署要求，科学民主决策、依法履行职责，组织各方力量加强矛盾纠纷排查化解，及时妥善处理信访事项，研究解决政策性、群体性信访突出问题和疑难复杂信访问题。</p> <p>(由原第一章第五条调整为第二章第十条，明确各级政府应严格落实上级党委和政府的工作要求，妥善处理信访问题)</p> |
| | <p>第十一条 中央信访工作联席会议在党中央、国务院领导下，负责全国信访工作的统筹协调、整体推进、督促落实，履行下列职责：</p> <p>(一) 研究分析全国信访形势，为中央决策提供参考；</p> <p>(二) 督促落实党中央关于信访工作的方针政策和决策部署；</p> <p>(三) 研究信访制度改革和信访法治化</p> |

| | |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>建设重大问题和事项；</p> <p>（四）研究部署重点工作任务，协调指导解决具有普遍性的信访突出问题；</p> <p>（五）领导组织信访工作责任制落实、督导考核等工作；</p> <p>（六）指导地方各级信访工作联席会议工作；</p> <p>（七）承担党中央、国务院交办的其他事项</p> <p>中央信访工作联席会议由党中央、国务院领导同志以及有关部门负责同志担任召集人，各成员单位负责同志参加。中央信访工作联席会议办公室设在国家信访局，承担联席会议的日常工作，督促检查联席会议议定事项的落实。</p> <p>（新增条款：明确中央信访联席会议的职责）</p> |
| | <p>第十二条 中央信访工作联席会议根据工作需要召开全体会议或者工作会议。研究涉及信访工作改革发展的重大问题和重要信访事项的处理意见，应当及时向党中央、国务院请示报告。</p> <p>中央信访工作联席会议各成员单位应当落实联席会议确定的工作任务和议定事项，及时报送落实情况；及时将本领域重大敏感信访问题提请联席会议研究。</p> <p>（新增条款：明确中央信访联席会议的召开要求）</p> |
| <p>第五条 第二款 县级以上人民政府应当建立统一领导、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，</p> | <p>第十三条 地方各级信访工作联席会议在本级党委和政府领导下，负责本地区信访工作的统筹协调、整体推进、督</p> |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>通过联席会议、建立排查调处机制、建立信访督查工作制度等方式,及时化解矛盾和纠纷。</p> | <p>促落实,协调处理发生在本地区的重要信访问题,指导下级信访工作联席会议工作。联席会议召集人一般由党委和政府负责同志担任。</p> <p>地方党委和政府应当根据信访工作形势任务,及时调整成员单位,健全规章制度,建立健全信访信息分析研判、重大信访问题协调处理、联合督查等工作机制,提升联席会议工作的科学化、制度化、规范化水平。</p> <p>根据工作需要,乡镇党委和政府、街道党工委和办事处可以建立信访工作联席会议机制,或者明确党政联席会定期研究本地区信访工作,协调处理发生在本地区的重要信访问题。</p> <p>(新增条款:明确地方信访联席会议的职责)</p> |
| <p>第六条 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(以下简称信访工作机构)或者人员,具体负责信访工作。</p> <p>县级以上人民政府信访工作机构是本级人民政府负责信访工作的行政机构,履行下列职责:</p> <p>(一)受理、交办、转送信访人提出的信访事项;</p> <p>(二)承办上级和本级人民政府交由处理的信访事项;</p> <p>(三)协调处理重要信访事项;</p> <p>(四)督促检查信访事项的处理;</p> <p>(五)研究、分析信访情况,开展调查研究,</p> | <p>第十四条 各级党委和政府信访部门是开展信访工作的专门机构,履行下列职责:</p> <p>(一)受理、转送、交办信访事项;</p> <p>(二)协调解决重要信访问题;</p> <p>(三)督促检查重要信访事项的处理和落实;</p> <p>(四)综合反映信访信息,分析研判信访形势,为党委和政府提供决策参考;</p> <p>(五)指导本级其他机关、单位和下级的信访工作;</p> <p>(六)提出改进工作、完善政策和追究责任的建议;</p> <p>(七)承担本级党委和政府交办的其他事项。</p> |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>及时向本级人民政府提出完善政策和改进工作的建议；</p> <p>(六)对本级人民政府其他工作部门和下级人民政府信访工作机构的信访工作进行指导。</p> | <p>各级党委和政府信访部门以外的其他机关、单位应当根据信访工作形势任务，明确负责信访工作的机构或者人员，参照党委和政府信访部门职责，明确相应的职责。</p> <p>(由原第一章第六条调整为第二章第十四条，明确各级党委和政府信访部门的职责)</p> |
| <p>第十三条 设区的市、县两级人民政府可以根据信访工作的实际需要，建立政府主导、社会参与、有利于迅速解决纠纷的工作机制。</p> <p>信访工作机构应当组织相关社会团体、法律援助机构、相关专业人员、社会志愿者等共同参与，运用咨询、教育、协商、调解、听证等方法，依法、及时、合理处理信访人的投诉请求。</p> | <p>第十五条 各级党委和政府以外的其他机关、单位应当做好各自职责范围内的信访工作，按照规定及时受理办理信访事项，预防和化解政策性、群体性信访问题，加强对下级机关、单位信访工作的指导。</p> <p>各级机关、单位应当拓宽社会力量参与信访工作的制度化渠道，发挥群团组织、社会组织和“两代表一委员”、社会工作者等作用，反映群众意见和要求，引导群众依法理性反映诉求、维护权益，推动矛盾纠纷及时有效化解。</p> <p>乡镇党委和政府、街道党工委和办事处以及村（社区）“两委”应当全面发挥职能作用，坚持和发展新时代“枫桥经验”，积极协调处理化解发生在当地的信访事项和矛盾纠纷，努力做到小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交。</p> <p>(新增条款：明确了其他机关单位的信访职责)</p> |
| | <p>第十六条 各级党委和政府应当加强信访部门建设，选优配强领导班子，配备与形势任务相适应的工作力量，建立健全信访督查专员制度，打造高素质</p> |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>专业化信访干部队伍。各级党委和政府信访部门主要负责同志应当由本级党委或者政府副秘书长〔办公厅（室）副主任〕兼任。</p> <p>各级党校（行政学院）应当将信访工作作为党性教育内容纳入教学培训，加强干部教育培训。</p> <p>各级机关、单位应当建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼制度。</p> <p>各级党委和政府应当为信访工作提供必要的支持和保障，所需经费列入本级预算。</p> <p>（新增条款：进一步强化人员配置，充实信访工作队伍）</p> |
| <p>第三章 信访事项的提出和受理</p> | |
| <p>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，向各级人民政府、县级以上人民政府工作部门反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，依法由有关行政机关处理的活动。</p> <p>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，称信访人。</p> | <p>第十七条 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。</p> <p>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，称信访人。</p> <p>（由原第一章第二条调整为第三章第十七条，“电子邮件”结合时代发展扩大为“信息网络”）</p> |
| <p>第三条 第三款 任何组织和个人不得打击报复信访人。</p> <p>第五条 第三款 各级人民政府、县级以上人民政府各工作部门的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，</p> | <p>第十八条 各级机关、单位应当向社会公布网络信访渠道、通信地址、咨询投诉电话、信访接待的时间和地点、查询信访事项处理进展以及结果的方式等相关事项，在其信访接待场所或者网站</p> |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>研究解决信访工作中的突出问题。</p> <p>第九条 各级人民政府、县级以上人民政府工作部门应当向社会公布信访工作机构的通信地址、电子信箱、投诉电话、信访接待的时间和地点、查询信访事项处理进展及结果的方式等相关事项。</p> <p>各级人民政府、县级以上人民政府工作部门应当在其信访接待场所或者网站公布与信访工作有关的法律、法规、规章，信访事项的处理程序，以及其他为信访人提供便利的相关事项。</p> | <p>公布与信访工作有关的党内法规和法规、法规、规章，信访事项的处理程序，以及其他为信访人提供便利的相关事项。</p> <p>各级机关、单位领导干部应当阅办群众来信和网上信访、定期接待群众来访、定期下访，包案化解群众反映强烈的突出问题。</p> <p>市、县级党委和政府应当建立和完善联合接访工作机制，根据工作需要组织有关机关、单位联合接待，一站式解决信访问题。</p> <p>任何组织和个人不得打击报复信访人。</p> <p>（由原第一章第三条、第五条，第二章第九条调整为第三章第十八条，落实了有关机关、单位的包案化解责任，新增了联合接访工作机制）</p> |
| <p>第十六条 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；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、办理机关的上级机关再提出同一信访事项的，该上级机关不予受理。</p> <p>第十七条 信访人提出信访事项，一般应当采用书信、电子邮件、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）、住址和请求、事实、理由。有关机关对采用口头形式提出的投诉请求，应当记录信访人的姓名（名称）、住址和请求、事实、理由。</p> <p>第十九条 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，</p> | <p>第十九条 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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>（由原第三章第十六条、第十七条、第十九条调整为第三章第十九条，并将原</p> |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。</p> | <p>有规定概括表述)</p> |
| <p>第十四条 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，信访人应当依照有关法律、行政法规规定的程序向有关机关提出。</p> <p>第十六条 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；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、办理机关的上级机关再提出同一信访事项的，该上级机关不予受理。</p> <p>第十八条 信访人采用走访形式提出信访事项的，应当到有关机关设立或者指定的接待场所提出。</p> <p>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。</p> | <p>第二十条 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。</p> <p>信访人采用走访形式提出涉及诉讼权利救济的信访事项，应当按照法律法规规定的程序向有关政法部门提出。</p> <p>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。</p> <p>各级机关、单位应当落实属地责任，认真接待处理群众来访，把问题解决在当地，引导信访人就地反映问题。</p> <p>(由原第三章第十四条、第十六条、第十八条调整为第三章第二十条，明确应严格按照“诉访分离”程序办理，并引导信访人就地反映，进一步压实属地责任)</p> |
| <p>第十一条 国家信访工作机构充分利用现有政务信息网络资源，建立全国信访信息系统，为信访人在当地提出信访事项、查询信访事项办理情况提供便利。</p> <p>县级以上地方人民政府应当充分利用现有政务信息网络资源，建立或者确定本行政区域的信访信息系统，并与上级人民政府、政府有关部门、下级人民政府的信访信息系统实现互联互通。</p> <p>第十二条 县级以上各级人民政府的信访工作机构或者有关工作部门应当及时将信访人的投诉请求输入信访信息系统，信访人可以持行政机关出具的投诉请求受理凭证</p> | <p>第二十一条 各级党委和政府应当加强信访工作信息化、智能化建设，依规依法有序推进信访信息系统互联互通、信息共享。</p> <p>各级机关、单位应当及时将信访事项录入信访信息系统，使网上信访、来信、来访、来电在网上流转，方便信访人查询、评价信访事项办理情况。</p> <p>(由原第二章第十一条、第十二条调整为第三章第二十一条，进一步强调要提升信访工作科学化、信息化、规范化建设)</p> |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>到当地人民政府的信访工作机构或者有关工作部门的接待场所查询其所提出的投诉请求的办理情况。具体实施办法和步骤由省、自治区、直辖市人民政府规定。</p> | |
| <p>第二十一条 县级以上人民政府信访工作机构收到信访事项，应当予以登记，并区分情况，在 15 日内分别按下列方式处理：</p> <p>（一）对本条例第十五条规定的信访事项，应当告知信访人分别向有关的人民代表大会及其常务委员会、人民法院、人民检察院提出。对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，不予受理，但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。</p> <p>（二）对依照法定职责属于本级人民政府或者其工作部门处理决定的信访事项，应当转送有权处理的行政机关；情况重大、紧急的，应当及时提出建议，报请本级人民政府决定。</p> <p>（三）信访事项涉及下级行政机关或者其工作人员的，按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，直接转送有权处理的行政机关，并抄送下一级人民政府信访工作机构。</p> <p>县级以上人民政府信访工作机构要定期向下一级人民政府信访工作机构通报转送情况，下级人民政府信访工作机构要定期向上级人民政府信访工作机构报告转送信访事项的办理情况。</p> <p>（四）对转送信访事项中的重要情况需要反馈办理结果的，可以直接交由有权处理的行政机关办理，要求其在指定办理期限内反馈</p> | <p>第二十二条 各级党委和政府信访部门收到信访事项，应当予以登记，并区分情况，在 15 日内分别按照下列方式处理：</p> <p>（一）对依照职责属于本级机关、单位或者其工作部门处理决定的，应当转送有权处理的机关、单位；情况重大、紧急的，应当及时提出建议，报请本级党委和政府决定。</p> <p>（二）涉及下级机关、单位或者其工作人员的，按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，转送有权处理的机关、单位。</p> <p>（三）对转送信访事项中的重要情况需要反馈办理结果的，可以交由有权处理的机关、单位办理，要求其在指定办理期限内反馈结果，提交办结报告。</p> <p>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。</p> <p>（由原第四章第二十一条调整为第三章第二十二条，体现了党的十八大以来推进诉访分离、依法分类处理信访诉求</p> |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>结果，提交办结报告。</p> <p>按照前款第（二）项至第（四）项规定，有关行政机关应当自收到转送、交办的信访事项之日起 15 日内决定是否受理并书面告知信访人，并按要求通报信访工作机构。</p> | <p>的改革成果)</p> |
| <p>第二十二條 信访人按照本條例規定直接向各級人民政府信訪工作機構以外的行政機關提出的信訪事項，有關行政機關應當予以登記；對符合本條例第十四條第一款規定並屬於本機關法定職權範圍的信訪事項，應當受理，不得推諉、敷衍、拖延；對不屬於本機關職權範圍的信訪事項，應當告知信訪人向有權的機關提出。</p> <p>有關行政機關收到信訪事項後，能夠當場答复是否受理的，應當當場書面答复；不能當場答复的，應當自收到信訪事項之日起 15 日內書面告知信訪人。但是，信訪人的姓名（名稱）、住址不清的除外。</p> <p>有關行政機關應當相互通報信訪事項的受理情況。</p> | <p>第二十三條 黨委和政府信訪部門以外的其他機關、單位收到信訪人直接提出的信訪事項，應當予以登記；對屬於本機關、單位職權範圍的，應當告知信訪人接收情況以及處理途徑和程序；對屬於本系統下級機關、單位職權範圍的，應當轉送、交辦有權處理的機關、單位，並告知信訪人轉送、交辦去向；對不屬於本機關、單位或者本系統職權範圍的，應當告知信訪人向有權處理的機關、單位提出。</p> <p>對信訪人直接提出的信訪事項，有關機關、單位能夠當場告知的，應當當場書面告知；不能當場告知的，應當自收到信訪事項之日起 15 日內書面告知信訪人，但信訪人的姓名（名稱）、住址不清的除外。</p> <p>對黨委和政府信訪部門或者本系統上級機關、單位轉送、交辦的信訪事項，屬於本機關、單位職權範圍的，有關機關、單位應當自收到之日起 15 日內書面告知信訪人接收情況以及處理途徑和程序；不屬於本機關、單位或者本系統職權範圍的，有關機關、單位應當自收到之日起 5 個工作日內提出異議，並詳細說明理由，經轉送、交辦的信訪部門或者上級機關、單位核實同意後，交</p> |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>还相关材料。</p> <p>政法部门处理涉及诉讼权利救济事项、纪检监察机关处理检举控告事项的告知按照有关规定执行。</p> <p>（由原第四章第二十二条调整为第三章第二十三条，新增有关机关、单位的异议处理程序及期限）</p> |
| <p>第二十四条 涉及两个或者两个以上行政机关的信访事项，由所涉及的行政机关协商受理；受理有争议的，由其共同的上一级行政机关决定受理机关。</p> <p>第二十五条 应当对信访事项作出处理的行政机关分立、合并、撤销的，由继续行使其职权的行政机关受理；职责不清的，由本级人民政府或者其指定的机关受理。</p> | <p>第二十四条 涉及两个或者两个以上机关、单位的信访事项，由所涉及的机关、单位协商受理；受理有争议的，由其共同的上一级机关、单位决定受理机关；受理有争议且没有共同的上一级机关、单位的，由共同的信访工作联席会议协调处理。</p> <p>应当对信访事项作出处理的机关、单位分立、合并、撤销的，由继续行使其职权的机关、单位受理；职责不清的，由本级党委和政府或者其指定的机关、单位受理。</p> <p>（由原第四章第二十四条、第二十五条调整为第三章第二十四条，明确了需充分发挥信访工作联席会议的综合协调职能）</p> |
| <p>第二十六条 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，可以就近向有关行政机关报告。地方各级人民政府接到报告后，应当立即报告上一级人民政府；必要时，通报有关主管部门。县级以上地方人民政府有关部门接到报告后，应当立即报告本级人民政府和上一级主管部门；必要时，通报有关主管部门。国务院有关部门接到报告后，应当立即</p> | <p>第二十五条 各级机关、单位对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，应当及时报告本级党委和政府，通报相关主管部门和本级信访工作联席会议办公室，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。</p> <p>地方各级党委和政府信访部门接到重大、紧急信访事项和信访信息，应当向</p> |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>报告国务院；必要时，通报有关主管部门。行政机关对重大、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。</p> | <p>上一级信访部门报告，同时报告国家信访局。</p> <p>（由原第四章第二十六条调整为第三章第二十五条，明确重大、紧急信访事项要及时通报、报告）</p> |
| <p>第二十条 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益，自觉维护社会公共秩序和信访秩序，不得有下列行为：</p> <p>（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，拦截公务车辆，或者堵塞、阻断交通的；</p> <p>（二）携带危险物品、管制器具的；</p> <p>（三）侮辱、殴打、威胁国家机关工作人员，或者非法限制他人人身自由的；</p> <p>（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的；</p> <p>（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的；</p> <p>（六）扰乱公共秩序、妨害国家和公共安全的其他行为。</p> | <p>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益，自觉维护社会公共秩序和信访秩序，不得有下列行为：</p> <p>（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；</p> <p>（二）携带危险物品、管制器具；</p> <p>（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；</p> <p>（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；</p> <p>（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；</p> <p>（六）其他扰乱公共秩序、妨害国家和公共安全的行为。</p> <p>（由原来第三章第二十条调整为第三章第二十六条，新增信访人在信访过程中不得出现毁坏财物并导致扰乱公共秩序或妨害国家和公共安全的行为）</p> |
| <p>第四章 信访事项的办理</p> | |
| | <p>第二十七条 各级机关、单位及其工</p> |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>作人员应当根据各自职责和有关规定，按照诉求合理的解决问题到位、诉求无理的思想教育到位、生活困难的帮扶救助到位、行为违法的依法处理的要求，依法按政策及时就地解决群众合法合理诉求，维护正常信访秩序。</p> <p>（新增条款：信访工作人员的办理原则）</p> |
| <p>第二十八条 行政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。</p> <p>第三十条 行政机关工作人员与信访事项或者信访人有直接利害关系的，应当回避。</p> | <p>第二十八条 各级机关、单位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，加强教育疏导，及时妥善处理，不得推诿、敷衍、拖延。</p> <p>各级机关、单位应当按照诉讼与信访分离制度要求，将涉及民事、行政、刑事等诉讼权利救济的信访事项从普通信访体制中分离出来，由有关政法部门依法处理。</p> <p>各级机关、单位工作人员与信访事项或者信访人有直接利害关系的，应当回避。</p> <p>（由原第五章第二十八条、第三十条调整为第四章第二十八条，明确要求诉访分离，并实现依法依规办案）</p> |
| <p>第八条 第一款 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，由有关行政机关或者单位给予奖励。</p> <p>第二十九条 信访人反映的情况，提出的建议、意见，有利于行政机关改进工作、促进国民经济和社会发展的，有关行政机关应当</p> | <p>第二十九条 对信访人反映的情况、提出的建议意见类事项，有权处理的机关、单位应当认真研究论证。对科学合理、具有现实可行性的，应当采纳或者部分采纳，并予以回复。</p> <p>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工作以及保护社会公共利益有贡献的，应</p> |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>认真研究论证并积极采纳。</p> | <p>当按照有关规定给予奖励。</p> <p>各级党委和政府应当健全人民建议征集制度，对涉及国计民生的重要工作，主动听取群众的建议意见。</p> <p>（由原第一章第八条、第五章第二十九条调整为第四章第二十九条，健全了人民建议征集制度，要求收集群众建议意见并认真对待，践行以人民为中心的发展思想）</p> |
| | <p>第三十条 对信访人提出的检举控告类事项，纪检监察机关或者有权处理的机关、单位应当依规依纪依法接收、受理、办理和反馈。</p> <p>党委和政府信访部门应当按照干部管理权限向组织（人事）部门通报反映干部问题的信访情况，重大情况向党委主要负责同志和分管组织（人事）工作的负责同志报送。组织（人事）部门应当按照干部选拔任用监督的有关规定进行办理。</p> <p>不得将信访人的检举、揭发材料以及有关情况透露或者转给被检举、揭发的人员或者单位。</p> <p>（新增条款：明确有关机关、单位不得将检举、揭发材料转给被检举、揭发人员或单位，严格保护信访人在信访活动中的基本权利）</p> |
| <p>第三十一条 对信访事项有权处理的行政机关办理信访事项，应当听取信访人陈述事实和理由；必要时可以要求信访人、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。</p> | <p>第三十一条 对信访人提出的申诉类事项，有权处理的机关、单位应当区分情况，分别按照下列方式办理：</p> <p>（一）应当通过审判机关诉讼程序或者复议程序、检察机关刑事立案程序或者</p> |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>对重大、复杂、疑难的信访事项，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。听证范围、主持人、参加人、程序等由省、自治区、直辖市人民政府规定。</p> | <p>法律监督程序、公安机关法律程序处理的，涉法涉诉信访事项未依法终结的，按照法律法规规定的程序处理。</p> <p>(二) 应当通过仲裁解决的，导入相应程序处理。</p> <p>(三) 可以通过党员申诉、申请复审等解决的，导入相应程序处理。</p> <p>(四) 可以通过行政复议、行政裁决、行政确认、行政许可、行政处罚等行政程序解决的，导入相应程序处理。</p> <p>(五) 属于申请查处违法行为、履行保护人身权或者财产权等合法权益职责的，依法履行或者答复。</p> <p>(六) 不属于以上情形的，应当听取信访人陈述事实和理由，并调查核实，出具信访处理意见书。对重大、复杂、疑难的信访事项，可以举行听证。</p> <p>(新增条款：对申诉求决类事项应当区分处理)</p> |
| <p>第三十二条 对信访事项有权处理的行政机关经调查核实，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：</p> <p>(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；</p> <p>(二) 请求事由合理但缺乏法律依据的，应当对信访人做好解释工作；</p> <p>(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。</p> <p>有权处理的行政机关依照前款第(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执行。</p> | <p>第三十二条 信访处理意见书应当载明信访人投诉请求、事实和理由、处理意见及其法律法规依据：</p> <p>(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；</p> <p>(二) 请求事由合理但缺乏法律依据的，应当作出解释说明；</p> <p>(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。</p> <p>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，应当做好信访人的疏</p> |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>导教育工作。</p> <p>(由原第四章第三十二条调整为第四章第三十二条,明确了信访处理意见书的具体内容要求)</p> |
| | <p>第三十三条 各级机关、单位在处理申诉求决类事项过程中,可以在不违反政策法规强制性规定的情况下,在裁量权范围内,经争议双方当事人同意进行调解;可以引导争议双方当事人自愿和解。经调解、和解达成一致意见的,应当制作调解协议书或者和解协议书。</p> <p>(新增条款:各级机关、单位可以引导双方调解、和解,及时化解矛盾)</p> |
| <p>第三十三条 信访事项应当自受理之日起 60 日内办结;情况复杂的,经本行政机关负责人批准,可以适当延长办理期限,但延长期限不得超过 30 日,并告知信访人延期理由。法律、行政法规另有规定的,从其规定。</p> | <p>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。</p> <p>(由原第五章第三十三条调整为第四章第三十四条,并将原有规定概括表述)</p> |
| <p>第三十四条 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 30 日内请求原办理行政机关的上一级行政机关复查。收到复查请求的行政机关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。</p> | <p>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。</p> <p>(由原第五章第三十四条调整为第四章第三十五条,并将原有规定概括表述)</p> |
| <p>第三十五条 信访人对复查意见不服的,可</p> | <p>第三十六条 信访人对复查意见不服</p> |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>以自收到书面答复之日起 30 日内向复查机关的上一级行政机关请求复核。收到复核请求的行政机关应当自收到复核请求之日起 30 日内提出复核意见。</p> <p>复核机关可以按照本条例第三十一条第二款的规定举行听证,经过听证的复核意见可以依法向社会公示。听证所需时间不计算在前款规定的期限内。</p> <p>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,各级人民政府信访工作机构和其他行政机关不再受理。</p> | <p>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。</p> <p>复核机关、单位可以按照本条例第三十一条第六项的规定举行听证,经过听证的复核意见可以依法向社会公示。听证所需时间不计算在前款规定的期限内。</p> <p>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。</p> <p>(由原第五章第三十五条调整为第四章第三十六条,并将原有规定概括表述)</p> |
| <p>第十三条 设区的市、县两级人民政府可以根据信访工作的实际需要,建立政府主导、社会参与、有利于迅速解决纠纷的工作机制。</p> <p>信访工作机构应当组织相关社会团体、法律援助机构、相关专业人员、社会志愿者等共同参与,运用咨询、教育、协商、调解、听证等方法,依法、及时、合理处理信访人的投诉请求。</p> | <p>第三十七条 各级机关、单位应当坚持社会矛盾纠纷多元预防调处化解,人民调解、行政调解、司法调解联动,综合运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、协商、疏导等办法,多措并举化解矛盾纠纷。</p> <p>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。</p> <p>地方党委和政府以及基层党组织和基层单位对信访事项已经复查复核和涉法涉诉信访事项已经依法终结的相关信访人,应当做好疏导教育、矛盾化解、</p> |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>帮扶救助等工作。</p> <p>(由原第二章第十三条调整为第四章第三十七条,明确多元预防、多措并举调处化解社会矛盾,并向有困难的信访人提供社会救助,让信访有温度)</p> |
| <p>第五章 监督和追责</p> | |
| | <p>第三十八条 各级党委和政府应当对开展信访工作、落实信访工作责任的情况组织专项督查。</p> <p>信访工作联席会议及其办公室、党委和政府信访部门应当根据工作需要开展督查,就发现的问题向有关地方和部门进行反馈,重要问题向本级党委和政府报告。</p> <p>各级党委和政府督查部门应当将疑难复杂信访问题列入督查范围。</p> <p>(新增条款:强化信访工作督查)</p> |
| <p>第七条 各级人民政府应当建立健全信访工作责任制,对信访工作中的失职、渎职行为,严格依照有关法律、行政法规和本条例的规定,追究有关责任人员的责任,并在一定范围内予以通报。</p> <p>各级人民政府应当将信访工作绩效纳入公务员考核体系。</p> <p>第八条 第二款 对在信访工作中做出优异成绩的单位或者个人,由有关行政机关给予奖励。</p> | <p>第三十九条 各级党委和政府应当以依规依法及时就地解决信访问题为导向,每年对信访工作情况进行考核。考核结果应当在适当范围内通报,并作为对领导班子和有关领导干部综合评价的重要参考。</p> <p>对在信访工作中作出突出成绩和贡献的机关、单位或者个人,可以按照有关规定给予表彰和奖励。</p> <p>对在信访工作中履职不力、存在严重问题的领导班子和领导干部,视情节轻重,由信访工作联席会议进行约谈、通报、挂牌督办,责令限期整改。</p> <p>(由原第一章第七条、第八条调整为第五章第三十九条,明确对履职不力的领</p> |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>导班子要进行约谈、通报、挂牌督办，责令限期整改，增强监督合力)</p> |
| <p>第三十六条 县级以上人民政府信访工作机构发现有关行政机关有下列情形之一的，应当及时督办，并提出改进建议：</p> <p>(一)无正当理由未按规定的办理期限办结信访事项的；</p> <p>(二)未按规定反馈信访事项办理结果的；</p> <p>(三)未按规定程序办理信访事项的；</p> <p>(四)办理信访事项推诿、敷衍、拖延的；</p> <p>(五)不执行信访处理意见的；</p> <p>(六)其他需要督办的情形。</p> <p>第三十七条 县级以上人民政府信访工作机构对于信访人反映的有关政策性问题，应当及时向本级人民政府报告，并提出完善政策、解决问题的建议。</p> <p>第三十八条 县级以上人民政府信访工作机构对在信访工作中推诿、敷衍、拖延、弄虚作假造成严重后果的行政机关工作人员，可以向有关行政机关提出给予行政处分的建议。</p> | <p>第四十条 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。</p> <p>对工作中发现的有关政策性问题，应当及时向本级党委和政府报告，并提出完善政策的建议。</p> <p>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。</p> <p>对信访部门提出的改进工作、完善政策、追究责任的建议，有关机关、单位应当书面反馈采纳情况。</p> <p>(由原第五章第三十六条、第三十七条、第三十八条调整为第五章第四十条，针对改进工作、完善政策、追究责任“三项建议”，新增信访情况报告制度)</p> |
| <p>第三十九条 县级以上人民政府信访工作机构应当就以下事项向本级人民政府定期提交信访情况分析报告：</p> <p>(一)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；</p> <p>(二)转送、督办情况以及各部门采纳改进建议的情况；</p> <p>(三)提出的政策性建议及其被采纳情况。</p> | <p>第四十一条 党委和政府信访部门应当编制信访情况年度报告，每年向本级党委和政府、上一级党委和政府信访部门报告。年度报告应当包括下列内容：</p> <p>(一)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、单位；</p> <p>(二)党委和政府信访部门转送、交办、督办情况；</p> |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>(三) 党委和政府信访部门提出改进工作、完善政策、追究责任建议以及被采纳情况;</p> <p>(四) 其他应当报告的事项。</p> <p>根据巡视巡察工作需要, 党委和政府信访部门应当向巡视巡察机构提供被巡视巡察地区、单位领导班子及其成员和下一级主要负责人有关信访举报, 落实信访工作责任制, 具有苗头性、倾向性的重要信访问题, 需要巡视巡察工作关注的重要信访事项等情况。</p> <p>(由原第五章第三十九条调整为第五章第四十一条, 明确了信访情况年度报告的基本内容)</p> |
| <p>第四十条 因下列情形之一导致信访事项发生, 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, 依照有关法律、行政法规的规定给予行政处分; 构成犯罪的, 依法追究刑事责任:</p> <p>(一) 超越或者滥用职权, 侵害信访人合法权益的;</p> <p>(二) 行政机关应当作为而不作为, 侵害信访人合法权益的;</p> <p>(三) 适用法律、法规错误或者违反法定程序, 侵害信访人合法权益的;</p> <p>(四) 拒不执行有权处理的行政机关作出的支持信访请求意见的。</p> | <p>第四十二条 因下列情形之一导致信访事项发生, 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, 依规依纪依法严肃处理; 构成犯罪的, 依法追究刑事责任:</p> <p>(一) 超越或者滥用职权, 侵害公民、法人或者其他组织合法权益;</p> <p>(二) 应当作为而不作为, 侵害公民、法人或者其他组织合法权益;</p> <p>(三) 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;</p> <p>(四) 拒不执行有权处理机关、单位作出的支持信访请求意见。</p> <p>(由原第六章第四十条调整为第五章第四十二条, 并将原有规定概括表述)</p> |
| <p>第四十一条 县级以上人民政府信访工作机构对收到的信访事项应当登记、转送、交</p> | <p>第四十三条 各级党委和政府信访部门对收到的信访事项应当登记、转送、</p> |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>办而未按规定登记、转送、交办，或者应当履行督办职责而未履行的，由其上级行政机关责令改正；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。</p> | <p>交办而未按照规定登记、转送、交办，或者应当履行督办职责而未履行的，由其上级机关责令改正；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规依纪依法严肃处理。</p> <p>（由原第六章第四十一条调整为第五章第四十三条，删除对责任人员的行政处分，改为依规依纪依法严肃处理）</p> |
| <p>第四十二条 负有受理信访事项职责的行政机关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，由其上级行政机关责令改正；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：</p> <p>（一）对收到的信访事项不按规定登记的；</p> <p>（二）对属于其法定职权范围的信访事项不予受理的；</p> <p>（三）行政机关未在规定期限内书面告知信访人是否受理信访事项的。</p> | <p>第四十四条 负有受理信访事项职责的机关、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：</p> <p>（一）对收到的信访事项不按照规定登记；</p> <p>（二）对属于其职权范围的信访事项不予受理；</p> <p>（三）未在规定期限内书面告知信访人是否受理信访事项。</p> <p>（由原第六章第四十二条调整为第五章第四十四条，删除对责任人员的行政处分，改为依规依纪依法严肃处理）</p> |
| <p>第四十三条 对信访事项有权处理的行政机关在办理信访事项过程中，有下列行为之一的，由其上级行政机关责令改正；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：</p> <p>（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；</p> <p>（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。</p> | <p>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：</p> <p>（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；</p> <p>（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；</p> |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>(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;</p> <p>(四)其他不履行或者不正确履行信访事项处理职责的情形。</p> <p>(由原第六章第四十三条调整为第五章第四十五条,新增对责任单位严肃处理兜底条款,要求责任单位牢记为民解难、为党分忧的政治责任,重视矛盾化解)</p> |
| <p>第四十四条 行政机关工作人员违反本条例规定,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的,依法给予行政处分。</p> <p>行政机关工作人员在处理信访事项过程中,作风粗暴,激化矛盾并造成严重后果的,依法给予行政处分。</p> <p>第四十五条 行政机关及其工作人员违反本条例第二十六条规定,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,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。</p> <p>第四十六条 打击报复信访人,构成犯罪的,依法追究刑事责任;尚不构成犯罪的,依法给予行政处分或者纪律处分。</p> | <p>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:</p> <p>(一)对待信访人态度恶劣、作风粗暴,损害党群干群关系;</p> <p>(二)在处理信访事项过程中吃拿卡要、谋取私利;</p> <p>(三)对规模性集体访、负面舆情等处置不力,导致事态扩大;</p> <p>(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;</p> <p>(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;</p> <p>(六)打击报复信访人;</p> <p>(七)其他违规违纪违法的情形。</p> <p>(由原第六章第四十四条、第四十五条、第四十六条调整为第五章第四十六</p> |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>条,将原有规定概括表述并新增2项责任追究情形和兜底条款,明确责任人员应依法依规办理,推动责任上肩)</p> |
| <p>第四十七条 违反本条例第十八条、第二十条规定的,有关国家机关工作人员应当对信访人进行劝阻、批评或者教育。</p> <p>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。</p> <p>第四十八条 信访人捏造歪曲事实、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。</p> | <p>第四十七条 信访人违反本条例第二十条、第二十六条规定的,有关机关、单位工作人员应当对其进行劝阻、批评或者教育。</p> <p>信访人滋事扰序、缠访闹访情节严重,构成违反治安管理行为的,或者违反集会游行示威相关法律法规的,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。</p> <p>信访人捏造歪曲事实、诬告陷害他人,构成违反治安管理行为的,依法给予治安管理处罚;构成犯罪的,依法追究刑事责任。</p> <p>(由原第六章第四十七条、第四十八条调整为第五章第四十七条,明确了信访人违反信访秩序应负的法律责任)</p> |
| <p>第六章 附则</p> | |
| <p>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。</p> | <p>第四十八条 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。</p> |
| | <p>第四十九条 本条例由国家信访局负责解释。</p> |
| <p>第五十一条 本条例自2005年5月1日起施行。1995年10月28日国务院发布的《信访条例》同时废止。</p> | <p>第五十条 本条例自2022年5月1日起施行。</p> |