

广东省信访条例

(2014年3月27日广东省第十二届人民代表大会常务委员会第七次会议通过，2014年7月1日起施行。)

第一章 总则

第一条 为了保持国家机关同人民群众的密切联系，畅通信访渠道，监督和促进国家机关及其工作人员改进工作，维护信访人的合法权益，维护信访秩序，维护社会公平正义，根据宪法、有关法律和国务院《信访条例》的规定，结合本省实际，制定本条例。

第二条 本条例适用于本省各级国家机关的信访工作和信访人的信访活动。

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、短信、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，是指采用本条第二款规定的形式，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、各级人民法院、各级人民检察院。

第三条 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) 诉访分离、分类处理；
- (三) 依法、及时、就地解决问题与预防、疏导教育相结合；
- (四) 公平、公正、公开、有序、便民。

第四条 信访事项发生地的有关国家机关应当根据信访事项的性质和各自的职责分工受理和办理信访事项。

信访事项发生地与信访人户籍所在地或者经常居住地不一致的，信访人户籍所在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办理单位做好信访人的解释疏导等工作。

第五条 国家机关应当坚持群众路线，畅通信访渠道，倾听人民群众的意见、建议和要求，根据具体情况采用对话、说理、协商、调解、听证等方式办理信访事项，

及时、就地解决问题。

第六条 省、地级以上市、县（区、县级市）应当建立信访工作协调机制，发挥综合协调、组织推动、督导落实等作用，研究处理信访突出问题。

第七条 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，履行信访工作职责。

县级以上人民政府应当设立信访工作机构，履行信访工作职责。县级以上人民政府工作部门及乡（镇）人民政府、街道办事处应当按照方便信访人、有利于工作的原则，确定负责信访工作的机构和人员，负责相关信访工作。

各级人民法院、人民检察院应当根据需要设立或者确定负责信访工作的机构，负责相关信访工作。

第八条 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。

第九条 居民委员会、村民委员会应当协助国家机关做好相关信访工作。

企业事业单位、人民团体和其他社会组织应当协助国家机关做好涉及本单位的信访工作。

新闻媒体应当加强对信访相关法律法规的宣传，引导公众依照法定程序和渠道反映诉求、维护权益。

第二章 信访人的权利和义务

第十条 信访人有权依照法律、法规规定的方式和程序向有关国家机关提出下列信访事项：

（一）对有关地方性法规、规章和其他规范性文件、国家机关工作、国家工作人员的建议、意见；

（二）对国家工作人员职务行为的投诉；

（三）不属于诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的诉求。

对涉及法律法规授权的具有管理公共事务职能和提供公共服务的企业事业单位及其工作人员、人民团体或者其他社会组织中由国家行政机关任命或者派出的人员、居民委员会或者村民委员会及其成员的职务行为的信访事项，信访人可以向有权处理的行政机关提出。

第十一条 信访人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办理程序；
- （二）要求信访工作机构提供与其提出的信访事项有关的咨询；
- （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）向办理机关查询本人信访事项的受理、办理情况并要求答复；
- （五）要求对个人信息和隐私、商业秘密予以保密；
- （六）依法提出复查、复核申请；
- （七）法律、法规规定的其他权利。

第十二条 信访人在信访活动中应当依法履行下列义务：

- （一）遵守社会公共秩序，不得损害国家利益、社会公共利益和其他公民的合法权利；
- （二）提出的信访事项客观真实，不得歪曲、捏造事实诬告、陷害他人；
- （三）依照法律、法规规定的方式和程序进行信访活动；
- （四）法律、法规规定的其他义务。

第三章 信访渠道

第一节 一般规定

第十三条 地级以上市、县（区、县级市）应当整合信访工作资源，构建联合接访、依法分流、直接调处、多方联动、全程督查的信访工作平台，方便信访人表达诉求，提高信访工作效率。

第十四条 各级国家机关应当在信访接待场所和政务网站向社会公布下列事项：

- （一）网上信访平台、信访电子信箱、手机短信信访号码、信访工作机构的通讯地址、预约和咨询电话、接待场所、来访接待时间；
- （二）本单位信访事项受理范围；
- （三）有关信访的法律、法规或者其他有关规定以及信访事项的处理程序；
- （四）查询信访事项办理情况的方式；
- （五）应当告知信访人的其他事项。

第十五条 县级以上人民政府信访工作机构应当建立和完善信访绿色邮政制度，为信访人以书信形式信访提供免费邮寄服务，邮资由信访工作机构统一结算。

第十六条 国家机关及其工作人员应当到基层了解民情、倾听民声，就信访工

作中反映的突出问题直接听取信访人的意见和建议，及时研究、分析、处理反映比较集中的信访事项。

国家机关及其工作人员可以采取约访、专题接访、下基层接访的方式，当面听取信访人的陈述并协调解决相关信访问题。

第十七条 国家机关信访工作机构应当向信访人提供信访咨询服务，宣传法律、法规或者其他有关规定，引导信访人依照法定程序和渠道信访。

国家机关可以根据信访工作的实际需要，组织相关社会团体、法律援助机构、法律工作者等专业人士和社会志愿者参与信访工作，为信访人提供法律咨询、心理咨询疏导和专业社会工作服务。

第十八条 国家机关信访工作机构应当完善信访信息共享机制，方便国家机关和信访人查询相关信息。

第二节 网络信访

第十九条 国家机关应当畅通网络信访渠道，加强宣传和引导，鼓励信访人通过网络信访渠道提出信访事项并提供相应的帮助。

第二十条 县级以上人民政府应当建立本行政区域统一的网上信访平台，对信访事项进行登记、受理、分类、转交、转送、督办、反馈和公开，实现与上级人民政府、本级人民政府有关部门、下级人民政府及其他有关国家机关之间信访信息的互联互通，方便信访人在当地提出信访事项和查询信访事项办理情况。

县级以上人民政府信访工作机构应当拓宽网上信访渠道，将通过网上信访大厅、信访电子信箱、短信、电话等形式提出的信访事项，纳入统一的网上信访平台予以受理和督办。

国家机关应当加强网络信访平台的信息安全管理，不得泄露信访人隐私等信息。

第二十一条 国家机关应当加强网上信访信息告知，保障信访人的知情权。国家机关通过网上信访平台受理信访事项的，应当通过网络等方式即时确认收到信访事项，并在法定期限内反馈受理、办理情况和告知信访人查询信访事项的编号、方式、经办人员等信息。

国家机关应当将信访事项的受理和办理结果在网上信访平台公开，但涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的除外。

第二十二条 国家机关应当完善网上信访办理制度，优化网上信访办理流程，提高信访事项办理效率，在法定期限内办结信访事项。

第二十三条 国家机关应当建立和完善网上沟通互动制度，通过网络方式听取

信访人的陈述并进行跟踪回访，加强与信访人的沟通；有条件的，可以进行网上视频接访。

第二十四条 县级以上国家机关信访工作机构应当建立和完善网上督查、督办和评价制度，通过网上信访平台收集、汇总信访人对信访事项受理和办理工作的意见、建议和评价。

第四章 信访事项提出

第二十五条 信访人提出信访事项，应当分别向有权处理的人民代表大会常务委员会信访工作机构、人民政府信访工作机构、人民政府工作部门、人民法院、人民检察院提出。

第二十六条 信访人可以向县级以上人民代表大会常务委员会信访工作机构提出下列信访事项：

（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、意见；

（二）对本级人民政府制定的规章或者规范性文件的建议、意见；

（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的建议、意见或者对其职务行为的投诉；

（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的建议、意见或者对其职务行为的投诉；

（六）依法属于本级人民代表大会常务委员会职权范围内的其他信访事项。

第二十七条 信访人可以向各级人民政府信访工作机构提出下列信访事项：

（一）对本行政区域内的政治、经济、文化、社会和生态建设的建议、意见；

（二）对本级人民政府执行法律、法规、规章和本级人民代表大会及其常务委员会的决定、决议以及上级行政机关决定、命令方面的建议、意见；

（三）对本级人民政府及其工作部门发布的规章、规范性文件的建议、意见；

（四）对本级人民政府工作人员、本级人民政府工作部门负责人、下一级人民政府负责人的建议、意见或者对其职务行为的投诉；

（五）属于本级人民政府职权范围但不属于诉讼、仲裁和行政复议等法定途径解决的诉求；

（六）本级人民政府复查、复核的信访事项；

（七）依法属于本级人民政府职权范围内的其他信访事项。

第二十八条 信访人可以向县级以上人民政府工作部门提出下列信访事项：

（一）对该部门执行法律、法规、规章及上级行政机关决定、命令等工作的建议、意见；

（二）对该部门制定的规范性文件的建议、意见；

（三）对该部门工作人员、下一级人民政府工作部门负责人的建议、意见或者对其职务行为的投诉；

（四）属于该部门职权范围但不属于诉讼、仲裁和行政复议等法定途径解决的诉求；

（五）该部门复查、复核的信访事项；

（六）依法属于该部门职权范围内的其他信访事项。

第二十九条 信访人可以向人民法院、人民检察院提出下列信访事项：

（一）对本级人民法院、人民检察院及其工作人员的建议、意见；

（二）对本级或者下一级人民法院、人民检察院工作人员职务行为的投诉；

（三）依法应当由本级人民法院、人民检察院受理的不属于诉讼途径解决的其他信访事项。

第三十条 公民、法人以及其他组织就下列事项向国家机关请求权利救济的，应当依照诉讼、仲裁、行政复议等法定程序向有关机关提出：

（一）公民、法人以及其他组织之间的民事纠纷和国家机关参与民事活动引起的民事纠纷，当事人协商不成的，依照《中华人民共和国仲裁法》、《中华人民共和国民事诉讼法》的规定向仲裁委员会申请仲裁或者向人民法院提起民事诉讼；

（二）对行政机关的具体行政行为不服的，依照《中华人民共和国行政复议法》、《中华人民共和国行政诉讼法》等法律的规定向行政复议机关申请行政复议或者向人民法院提起诉讼；

（三）土地、林地、林木所有权和使用权纠纷，当事人协商不成的，依照《中华人民共和国土地管理法》、《中华人民共和国森林法》的规定由有关人民政府处理；对有关人民政府的处理决定不服的，依照《中华人民共和国行政复议法》、《中华人民共和国行政诉讼法》等法律的规定向行政复议机关申请行政复议或者向人民法院提起诉讼；

（四）农村土地承包经营纠纷，依照《中华人民共和国农村土地承包经营纠纷

调解仲裁法》的规定请求村民委员会、乡（镇）人民政府等调解；当事人和解、调解不成或者不愿和解、调解的，向农村土地承包仲裁委员会申请仲裁或者向人民法院起诉；

（五）劳动者与用人单位之间的劳动纠纷，依照《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》的规定向调解组织申请调解；不愿调解、调解不成或者达成调解协议后不履行的，向劳动争议仲裁委员会申请仲裁；对不属于终局裁决的仲裁裁决不服的，向人民法院提起诉讼；对属于终局裁决的仲裁裁决不服的，向人民法院申请撤销裁决；

（六）对仲裁委员会作出的仲裁裁决不服的，依照《中华人民共和国仲裁法》、《中华人民共和国民事诉讼法》的规定向人民法院申请撤销仲裁裁决或者裁定不予执行仲裁裁决；

（七）对人民法院已经发生法律效力的民事判决、裁定、调解书不服的，依照《中华人民共和国民事诉讼法》的规定向人民法院申请再审；人民法院驳回再审申请、逾期未对再审申请作出裁定或者再审判决、裁定有明显错误的，可以向人民检察院申请检察建议或者抗诉；

（八）对已经发生法律效力的行政或者刑事判决、裁定、决定不服的，依照《中华人民共和国行政诉讼法》、《中华人民共和国刑事诉讼法》的规定向人民法院或者人民检察院提出申诉；

（九）法律、行政法规规定由法定途径解决的其他事项。

第三十一条 信访人提出信访事项，一般应当采用网络、书信、传真、短信等形式；信访人提出投诉请求的，还应当载明信访人的姓名（名称）、联系方式和请求、事实、理由等。国家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）、联系方式和请求、事实、理由等。

第三十二条 信访人采用走访形式提出信访事项的，应当向依法有权处理的本级国家机关提出：

（一）信访事项属乡（镇）人民政府、街道办事处职权范围的，到乡（镇）人民政府、街道办事处的信访接待场所提出；

（二）信访事项属县（区、县级市）国家机关职权范围的，到县（区、县级市）国家机关的信访接待场所提出；

（三）信访事项属地级以上市国家机关职权范围的，到地级以上市国家机关的信访接待场所提出；

（四）信访事项属省国家机关职权范围的，到省国家机关的信访接待场所提出。

信访人应当以合法方式表达诉求，不得越级走访；信访人越级走访的，国家机关不支持、不受理。本级国家机关应当受理而不予受理或者受理后不依法处理的，信访人可以向其上一级国家机关提出；信访人未到有权处理的本级国家机关提出信访事项，直接向上级国家机关走访的，上级国家机关不予受理，告知其向本级国家机关提出。

信访人向当地信访工作机构或者其他国家机关提出属于上级国家机关职权范围的信访事项的，当地信访工作机构或者其他国家机关应当及时转送上级国家机关处理，并为信访人查询信访事项受理和办理情况提供帮助。

第三十三条 五人以上提出共同的信访事项的，一般应当采用网络、书信、传真等形式；确需采用走访形式的，应当推选代表，代表人数不得超过五人。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。

信访人采用走访形式提出共同的信访事项的，可以向有权处理的国家机关预约，按照预约的时间和地点走访。

第五章 信访事项受理

第三十四条 国家机关收到信访人提出的信访事项，应当予以登记，区分情况在十五日内按照下列方式处理并以书面方式或者信访人提供的其他联系方式告知信访人：

（一）属于本国家机关职权范围的信访事项，应当予以受理；

（二）对依法应当由下级国家机关处理的信访事项，应当按规定转交下级国家机关；

（三）对依法应当由其他国家机关处理的信访事项，告知信访人向有权处理的国家机关提出；法律、行政法规规定应当转送的，按规定转送有权处理的国家机关；

（四）属于诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的，不予受理，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。

按照前款第二项、第三项规定，有权处理的国家机关应当自收到转交、转送的信访事项之日起十五日内决定是否受理，以书面方式或者信访人提供的其他联系方式告知信访人并通报转交、转送的国家机关。

第三十五条 对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，国家机关应当在职责范围内依法及时采取措施，并报告上一级国家机关、通报有关主管

机关。

第三十六条 人民法院、人民检察院、行政机关对公民、法人以及其他组织提出的属于本机关法定职责但依法应当按照诉讼、行政复议等法定程序解决的诉求，应当告知和引导其按照诉讼、行政复议等法定程序提出，不作为信访事项受理。

有关国家机关依法终结的诉讼、仲裁、行政复议等案件，各级国家机关信访工作机构不予受理。

第三十七条 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并确定主办单位；协商不成的，由共同的上一级行政机关决定受理机关和主办单位。

应当对信访事项作出处理的行政机关分立、合并、撤销或者职能转移的，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。

第六章 信访事项办理

第三十八条 国家机关办理信访事项，应当确定承办人，严格依照法律、法规或者其他有关规定，及时、公平、公正办理并将办理情况登记存档。

国家机关办理信访事项，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，或者向其他组织和人员调查核实，有关组织和人员应当配合。

第三十九条 信访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。

信访工作人员的回避，由信访工作机构负责人决定；信访工作机构负责人的回避，由所在国家机关负责人决定。

第四十条 国家机关应当建立人民建议征集制度，对信访人反映的情况和提出的建议、意见，应当认真研究，有利于改进工作、促进国民经济和社会发展的，应当积极采纳并以适当方式反馈。

第四十一条 国家机关对信访人关于国家工作人员职务行为的投诉，应当依法核实处理；涉及诉讼、仲裁、行政复议的，不得影响或者干预案件的依法处理。

第四十二条 国家机关对信访人提出的不属于诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的诉求，应当调查核实，分别作出以下处理，并书面答复信访人：

（一）诉求事实清楚，诉求事由符合或者部分符合法律、法规或者其他有关规

定的，予以支持或者部分支持；

（二）诉求事实清楚，诉求事由合理但缺乏法律、法规或者其他有关规定依据的，应当向信访人作出解释；

（三）诉求缺乏事实根据或者诉求事由不符合法律、法规或者其他有关规定的，不予支持。

国家机关按照前款第一项规定作出处理意见的，应当督促有关机关或者单位执行。

书面答复应当载明具体信访诉求、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。

第四十三条 国家机关办理信访事项，可以依法进行调解；经调解达成调解协议并履行完毕的，调解协议书为信访事项终结的依据。

第四十四条 国家机关办理信访事项时，对生活确有困难的信访人，可以协调有关机关或者机构依照救助制度予以必要的救助。

第四十五条 对重大、复杂、疑难的信访事项，国家机关可以根据需要举行信访听证；涉及重大公共利益或者法律、法规规定应当听证的信访事项，应当举行信访听证。

听证应当公开举行，涉及国家秘密、商业秘密或者个人隐私的除外。

听证通过质询、辩论、评议、合议等方式，查明事实，分清责任。听证参加人包括信访人、利害关系人、参与处理信访事项的国家机关工作人员以及人大代表、政协委员、法律工作者、相关专家与学者、社区代表等无利害关系的第三方。

举行听证的国家机关应当根据听证笔录制作听证意见书并送达信访人。听证意见书是办理信访事项的重要依据。

第四十六条 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、行政法规另有规定的，从其规定。

第四十七条 对转送信访事项中的重要情况需要反馈办理结果的，有权处理的国家机关应当在规定办理期限内向转送机关反馈结果，提交办结报告。

下级人民政府信访工作机构应当定期向上级人民政府信访工作机构报告转送、转交信访事项的办理情况。

第四十八条 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三十日内提出复查意见，并予以书面答复。

信访人对人民法院、人民检察院的处理意见不服，依照国家有关规定提出复查请求的，由人民法院、人民检察院按照国家有关规定进行处理。

第四十九条 复查机关未在法定期限内作出复查意见或者信访人对复查意见不服的，信访人可以自法定期限终结或者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三十日内提出复核意见。

复核机关可以按照规定举行听证，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。

复核意见是处理该信访事项的终结意见。信访人对复核意见不服，仍然以同一事实和理由提出信访请求的，国家机关不再受理。

第五十条 信访人未依法申请复查、复核，重复提出信访事项的，原承办的行政机关可以按照省的有关规定向上级行政机关提出核查申请；原承办的行政机关是地级以上市人民政府或者省人民政府工作部门的，可以自行启动核查程序。

实施核查的行政机关应当进行调查，并在调查工作结束后举行公开评议会，以查明事实，分清责任。评议人员由人大代表、政协委员、法律工作者、相关专家与学者、社区代表等无利害关系的第三方担任。实施核查的行政机关应当根据调查情况和公开评议报告作出核查结论。

核查结论是处理该信访事项的终结意见。信访人对核查结论不服，仍然以同一事实和理由提出信访请求的，国家机关不再受理。

第七章 信访工作责任与监督

第一节 信访工作责任制

第五十一条 国家机关应当建立和完善信访工作责任制，明确国家机关负责人和信访工作人员的责任，运用法律、政策、行政等手段和教育、协商、调解、疏导等方法，确保依法、及时、就地解决问题。

第五十二条 国家机关应当建立和完善信访事项首办责任制。信访事项发生地有权处理的国家机关是信访事项的首办单位。首办单位和具体承办人应当规范办理信访事项，及时解决问题。

信访事项的首办单位及其工作人员工作作风简单粗暴，敷衍塞责、推诿扯皮，或者不履行应当履行的信访工作职责，导致矛盾激化，引发越级走访、多人走访、

重复信访的，严格依照有关法律、行政法规和本条例的规定追究责任。

第五十三条 国家机关应当建立和完善信访事项主办单位办理责任制。信访事项涉及多个国家机关的，由主办单位牵头办理和统一答复信访人，并做好相应的说服解释工作。主办单位应当会同相关部门，共同研究处理信访事项；对于重大、复杂、疑难的信访事项，可以组织有关部门联合办理。

信访事项的主办单位办理责任不落实，导致矛盾激化的，严格依照有关法律、行政法规和本条例的规定追究责任。

第五十四条 国家机关应当建立和完善重大信访问题倒查责任制，查清产生重大信访问题的原因、责任；对负有责任的国家工作人员严格依照有关法律、行政法规和本条例的规定追究责任。

第五十五条 国家机关应当建立信访工作人员工作责任制，督促信访工作人员认真、耐心、负责地做好工作。

信访工作人员在接待信访人和处理信访事项时，应当遵守下列规定：

- （一）文明接访，认真听取信访人的陈述，不得刁难、歧视信访人；
- （二）按照信访工作程序，依法公正办理信访事项，不得置之不理或者推诿、敷衍、拖延；
- （三）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，不得泄露工作秘密，不得将投诉材料及有关情况透露给被投诉的对象，不得泄露信访人要求保密的信息；
- （五）依照规定保管信访材料，不得丢失、篡改、隐匿或者擅自销毁信访材料；
- （六）其他依法应当遵守的规定。

第二节 信访工作监督

第五十六条 县级以上国家机关的信访工作机构应当加强信访事项的督查工作。督查可以采取阅卷审查、听取汇报、约见信访人、召开听取意见座谈会、问卷调查、走访调研等方式进行。

县级以上人民政府信访工作机构应当重点督查下列事项：

- （一）上级及本级人民政府对信访工作的决策和部署的落实情况；
- （二）上级及本级人民政府信访工作机构转交或者转送信访事项的办理情况；
- （三）下级人民政府及其工作部门对涉及面广、社会关注度高的信访事项的办理情况；
- （四）信访量大、信访问题多、信访工作薄弱的重点地区、重点部门和重点领

域的工作情况；

（五）下级人民政府信访工作机构的工作情况。

第五十七条 县级以上人民政府设立的信访督查专员和其他国家机关履行信访督查职责的人员，在信访督查工作中履行下列职责：

（一）督促、检查有关信访工作的法律、法规 and 政策的执行；

（二）督促、检查上级及本级人民政府信访工作机构转交或者转送重要信访事项的办理情况；

（三）对信访突出问题进行调研，提出完善政策、解决问题的建议。

第五十八条 县级以上国家机关信访工作机构发现本级国家机关工作部门或者下级国家机关有不依法受理、办理信访事项，办理信访事项推诿、敷衍、拖延、弄虚作假或者不执行与信访事项有关的法律法规和信访事项处理意见等情形的，应当及时督办，并提出改进工作的建议。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；未采纳改进建议的，应当说明理由。

县级以上国家机关信访工作机构对于信访人反映的有关地方性法规、规章和政策的问题，应当及时向本级国家机关报告，并提出解决问题的建议。有关国家机关发现地方性法规、规章和政策不完善的，应当按照程序及时予以完善。

第五十九条 县级以上国家机关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国家工作人员，可以向有关国家机关提出给予处分的建议。

县级以上国家机关信访工作机构发现国家工作人员违法行为，应当按照规定程序提请监察机关、人民检察院依法查处。

第六十条 针对信访集中反映的问题，县级以上人民代表大会常务委员会可以采取听取和审议本级人民政府、人民法院和人民检察院的专项工作报告或者组织执法检查等形式进行监督。

第八章 信访秩序

第六十一条 国家机关及其工作人员、信访人应当共同维护信访秩序，确保信访活动依法、有序进行。

居民委员会、村民委员会、企业事业单位、人民团体和其他社会组织应当协助国家机关维护信访秩序。

第六十二条 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干

预和阻挠，不得限制或者变相限制信访人人身自由，不得打击报复信访人。

第六十三条 五人以上提出共同信访事项未按规定推选代表走访的，信访工作机构应当劝告来访人员推选代表，做好说服解释工作；经劝告信访人仍不按规定推选代表的，不予受理。

第六十四条 信访人违反规定越级走访的，国家机关不予受理，并向信访人解释有关法律规定，劝告来访人员依法向有权处理的国家机关信访。

信访事项已经由有关国家机关受理或者正在办理，信访人在规定期限内向国家机关重复走访的，国家机关不予受理，并做好说服解释工作，劝告信访人返回等待有关国家机关的办理结果。

信访事项已经办理终结，信访人向国家机关重复走访的，国家机关不予受理，并劝告信访人息访；信访人仍不息访的，由信访人户籍所在地或者经常居住地人民政府与信访事项发生地人民政府共同做好情绪疏导、说服解释工作。

第六十五条 信访工作人员接待来访时，发现来访人员采取或者可能采取自杀、自残等行为的，应当及时劝阻，必要时并可通知公安机关和卫生部门、医疗机构。公安机关和卫生部门、医疗机构应当及时到场并采取紧急措施。

对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生活不能自理的人，信访工作机构应当联系其监护人、近亲属或者相关单位将其接回；无法联系的，应当通知民政部门和相关救助、福利机构予以救助。

第六十六条 信访人及有关人员在信访活动中不得实施下列行为：

（一）在信访接待场所等国家机关办公场所周围、公共场所非法聚集，围堵、冲击国家机关或者重要活动场所，冲闯公安机关设置的警戒带（线）、警戒区；

（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、派发传单、拉挂横幅、张贴标语等方式表达诉求；

（三）走访时以拦截车辆、堵塞道路等方式妨碍交通；

（四）走访时携带危险物品、管制器具，或者以采取极端行为相威胁；

（五）在国家机关办公场所及周围滞留、滋事等扰乱国家机关工作秩序和公共秩序的行为；

（六）在信访接待场所故意损坏公共设施、公私财物，侮辱、谩骂、殴打、威胁信访工作人员，非法限制他人人身自由，或者将生活不能自理的人弃留在信访接待场所；

（七）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；

(八) 向境内外媒体或者组织发布有关信访事项的虚假信息;

(九) 其他妨害公共安全、扰乱公共秩序、妨害社会管理、妨碍他人合法权益的行为。

任何组织和个人不得采取威胁、欺骗、金钱利诱等方式煽动信访人实施前款规定的违法行为。

信访人有本条第一款所列违法行为的, 公安机关应当予以制止, 依法采取现场处置措施。

第九章 信访问题源头化解

第六十七条 国家机关应当完善和落实民生政策, 优先保障民生支出, 加大保障和改善民生力度, 预防信访问题发生和促进社会矛盾化解。

第六十八条 县级以上人民代表大会常务委员会、各级行政机关应当建立和完善决策机制和程序, 广泛征求社会公众意见, 依法、科学、民主决策。

涉及公众切身利益、可能带来矛盾冲突的重大政策、重大工程项目、重大改革措施等重大事项决策前, 应当进行社会稳定风险评估, 重点评估决策的合法性、出台时机和条件是否成熟、是否存在不稳定隐患等内容。

县级以上人民代表大会常务委员会、各级行政机关应当建立健全决策纠错改正机制, 评估决策执行效果, 适时对决策予以调整或者停止执行。

第六十九条 国家机关应当建立和完善矛盾纠纷排查调处机制, 推行网格化管理模式, 加强预警工作, 依法、及时、就地解决矛盾与纠纷。

国家机关应当整合人民调解、司法调解、行政调解等资源, 促进专业性、行业性调解组织发展, 完善居民委员会和村民委员会调解、企业事业单位调解等基层调解渠道, 通过说服、疏导等方法促使当事人协商解决问题。

国家机关应当建立健全公众参与机制和激励机制, 发挥基层群众性自治组织、人大代表和政协委员的作用, 鼓励工会、共青团、妇联或者其他社会组织以及公道正派、热心调解、群众认可的社会人士参与调解。

第七十条 国家机关应当按照法定权限和程序行使权力、履行职责, 畅通行政复议、仲裁、诉讼等各种纠纷解决渠道。

行政机关应当完善行政执法责任制, 强化执法监督和执法公开, 加强行政复议工作, 及时纠正违法、不当的具体行政行为。

人民法院、人民检察院应当建立科学合理、监督有力、规范有序的工作制度与

流程，保护当事人行使诉讼权利，坚持依法办案、司法为民，深化司法公开，拓宽社会公众有序参与司法工作的渠道，保障司法公平公正。

第七十一条 县级以上国家机关信访工作机构应当针对一定时期内社会的热点、难点、普遍性问题和有重大影响的信访事项，组织或者会同相关部门进行专题调研，提出预防社会矛盾和解决问题的建议、意见并送有关国家机关研究处理。

第七十二条 国家机关以及法律、法规授权行使行政权力的组织，应当依法向社会公众公开其履行法定职责的情况，方便社会公众知情和监督。

居民委员会、村民委员会应当按照规定的时间、形式和程序，将涉及村民、居民切身利益的重大事项予以公布并征求意见，接受村民、居民监督。

国有、集体企业及其控股企业应当向本企业职工公开企业的重大决策、企业生产经营管理的重大事项、涉及职工切身利益和企业廉政建设的事项，听取职工意见，接受职工监督。

第十章 法律责任

第七十三条 国家机关及其工作人员，有下列行为之一，导致信访事项发生且造成严重后果的，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）违反法律、法规或者其他有关规定进行决策，严重损害公民、法人或者其他组织合法权益的；

（二）超越或者滥用职权，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，或者适用法律、法规错误，侵害公民、法人或者其他组织合法权益的；

（五）违反法定程序，侵害公民、法人或者其他组织合法权益的。

第七十四条 国家机关及其工作人员在处理信访事项过程中有下列情形之一的，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）对属于其法定职权范围的信访事项不予受理的；

（二）对应当登记、转送、转交而未按规定登记、转送、转交的；

（三）推诿、敷衍、拖延信访事项办理，未在法定期限内办结信访事项或者答复、告知信访人的；

（四）对重大、紧急信访突出问题应当到现场处置而未到现场处置或者处置不当的；

（五）对事实清楚，请求事由符合法律、法规或者其他有关规定的事项未予支持的；

（六）应当履行督查、督办职责而未履行的；

（七）违反保密制度，泄露工作秘密、信访人要求保密的信息或者将有关投诉材料、投诉人信息擅自透露或者转交给被投诉对象的；

（八）瞒报、谎报、缓报，或者授意他人瞒报、谎报、缓报重大、紧急信访事项和信访信息，丢失、篡改、隐匿、擅自销毁信访材料或者虚报信访工作情况和统计数据的；

（九）无正当理由拒不执行信访处理意见或者工作作风粗暴，激化矛盾，引发群体性事件并造成较大社会影响的；

（十）干预、阻挠信访人合法的信访活动，限制、变相限制信访人人身自由，或者打击报复信访人的；

（十一）法律、法规规定的其他情形。

第七十五条 信访人或者其他相关人员在信访活动中违反本条例第十二条、第六十六条，实施妨害公共安全、扰乱公共秩序、妨害社会管理、妨碍他人合法权益的行为，经劝阻、批评或者教育无效的，由公安机关予以警告、训诫或者制止；违反治安管理法律、行政法规的，由公安机关依法采取必要的现场处置措施，并根据《中华人民共和国治安管理处罚法》等法律、行政法规予以行政处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第十一章 附则

第七十六条 本省行政区域内的居民委员会、村民委员会、企业事业单位、人民团体和其他社会组织的信访工作参照适用本条例。

第七十七条 本条例自 2014 年 7 月 1 日起施行，《广东省各级人民代表大会常务委员会信访条例》同时废止。