

# 云南省第十二届人民代表大会常务委员会公告

## (第61号)

《云南省信访条例》已由云南省第十二届人民代表大会常务委员会第三十七次会议于2017年9月28日修订通过,现将修订后的《云南省信访条例》予以公布,自2017年11月1日起施行。

云南省人民代表大会常务委员会  
2017年9月28日

### 云南省信访条例

(2017年9月28日云南省第十二届人民代表大会常务委员会第三十七次会议通过)

#### 第一章 总 则

第一条 为了密切联系人民群众,保障信访人的合法权益,规范信访工作和信访活动,根据国家有关法律、法规,结合本省实际,制定本条例。

第二条 本条例适用于本省行政区域内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书信、网络、电子邮件、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，是指采用前款规定形式进行信访活动的公民、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，各级人民法院，各级人民检察院。

第三条 信访工作坚持属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，诉访分离、分类处理，依法、及时、公开、公正解决问题与疏导教育相结合的原则。

第四条 国家机关应当建立和完善矛盾纠纷排查化解机制，就地化解可能导致信访问题的矛盾纠纷，从源头上预防和减少信访问题发生。

第五条 国家机关应当健全信访工作属地责任、主体责任和领导责任体系，完善信访工作绩效考核。

第六条 省、州（市）、县（市、区）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。

## 第二章 信访人的权利与义务

第七条 信访人依法信访受法律保护，任何组织和个人不得干涉、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。

第八条 信访人在信访活动中，享有下列权利：

- （一）依法提出信访事项；
- （二）要求国家机关提供与其信访事项有关的咨询服务；
- （三）委托代理人进行信访；
- （四）对调查处理信访事项进行陈述和申辩；
- （五）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；
- （六）查询信访事项的受理、办理情况；
- （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。

第九条 信访人在信访活动中，应当履行下列义务：

- （一）遵守社会公共秩序和信访秩序，依法逐级走访；
- （二）客观真实提出信访事项，不得歪曲捏造事实、诬告陷害他人；
- （三）配合国家机关对信访事项进行调查和处理；
- （四）法律、法规规定的其他义务。

### 第三章 信访工作机构

第十条 国家机关应当健全信访工作机构，配备与信访工作相适应的工作人员，为信访工作机构和人员提供必要的工作条件，保证必要的工作经费。

第十一条 信访工作机构履行下列职责：

- （一）登记、受理、转送、交办信访事项；
- （二）指导、督查信访工作；
- （三）督促检查、协调信访事项的处理；
- （四）调查研究信访情况，总结信访工作经验；
- （五）宣传法律、法规和政策；
- （六）法律、法规规定的其他职责。

第十二条 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）文明接访，不得刁难和歧视信访人；
- （二）依法及时处理信访事项，不得推诿拖延；
- （三）遵守工作纪律，不得徇私舞弊、接受信访人请客送礼或者索取、收受贿赂；
- （四）遵守保密制度，不得泄露国家秘密、工作秘密、商业秘密和个人隐私；

（五）按照规定保管信访材料，不得丢失、隐匿、伪造、篡改或者损毁；

（六）依法应当遵守的其他规定。

第十三条 信访工作人员依法执行职务受法律保护，并获得必要的安全保障，任何单位和个人不得阻碍。

#### 第四章 信访渠道

第十四条 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、网址，信访接待时间、地点和电话，信访事项进展和结果的查询方式等事项。

国家机关应当在信访接待场所或者政务网站上公布信访工作法律、法规和相关规定，信访事项的受理范围和处理程序等相关事项。

第十五条 国家机关负责人应当处理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。

国家机关负责人可以采取专题接访、重点约访、视频接访、带案下访等方式，协调处理相关信访事项。

第十六条 国家机关应当加强网络信访、视频接访平台建设，实行网上信访，运用网络办理信访业务，促进信访信息的互联共享。

第十七条 县级以上人民政府应当建立联合接访工作机制，根据需要设立联合接访场所，组织有关工作部门联合接访，集中解决涉及多个单位的信访事项。

## 第五章 信访事项提出

第十八条 信访事项一般应当采用书信、传真、电子邮件、网上投诉等书面形式提出，并载明信访人的姓名（名称）、住址、联系方式和请求事由，如实提供有关证据材料。

信访人采用电话等口头形式提出信访事项的，有关机关应当如实记录信访人的姓名（名称）、住址、联系方式和请求事由。

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。

第十九条 5人以上采用走访形式提出共同信访事项的，应当推选不超过5人的代表，并进行信访事项登记。代表应当如实向其所代表的信访人转达国家机关的处理或者答复意见，代表的信访行为对其所代表的信访人发生法律效力；但代表人变更、放弃信访请求或者进行和解的，必须经被代表的信访人同意。

第二十条 信访人可以书面委托 1 至 2 人作为信访代理人。信访代理人代理信访事项的，应当提交授权委托书等证明材料，并在授权范围内依法行使代理权。

## 第六章 信访事项受理

第二十一条 国家机关对属于职权范围和管辖层级的信访事项,应当予以受理。

国家机关收到信访人提出的信访事项，应当予以登记，并在 15 日内作出受理决定，书面告知信访人。法律、法规另有规定的，从其规定。

第二十二条 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法规、决议或者决定的建议、意见；

(二)对本级人民政府制定的规章和规范性文件的建议、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职务行为的建议、意见或者投诉；

(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职务行为的建议、意见或者投诉;

(六)依法应当受理的其他信访事项。

第二十三条 各级人民政府、县级以上人民政府工作部门和派出机关依据职责权限，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、规章和同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)对行政机关发布的规章、规范性文件的建议、意见；

(四)对行政机关及其工作人员职务行为的建议、意见或者投诉；

(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、意见或者投诉；

(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、派出人员职务行为的建议、意见或者投诉；

(七)对居民委员会、村民委员会及其成员职务行为的建议、意见或者投诉;

(八)依法应当受理的其他信访事项。

第二十四条 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,依法应当通过诉讼途径解决的,人民法院、人民检察院应当及时审查,依照诉讼程序办理。

第二十五条 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国家机关提出。

依法应当通过行政程序解决的行政许可、行政确认、行政给付等投诉请求,信访人应当依照有关法律、行政法规的规定向有关行政机关提出。

第二十六条 国家机关对下列信访事项不予受理:

(一)不属于本级国家机关职权范围和管辖层级的;

(二)已经受理或者正在办理的;

(三) 已经依法终结的;

(四) 法律、法规规定不予受理的其他情形。

第二十七条 国家机关收到信访人的投诉请求,依法应当由其他国家机关处理的,应当及时书面告知其向有权处理的国家机关提出;法律、法规规定应当转送的,按规定及时转送有权处理的国家机关。

第二十八条 信访事项涉及两个以上国家机关的,由所涉及的国家机关协商受理;协商受理有争议的,由其共同的上一级国家机关或者通过信访工作协调机制决定受理机关。

应当受理信访事项的国家机关分立、合并、撤销或者职能转移的,由继续行使其职能的国家机关受理;没有继续行使其职权的国家机关的,由批准分立、合并或者撤销的国家机关受理。

第二十九条 国家机关对可能造成严重社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息,应当依法及时采取措施,并报告上一级国家机关,通报有关主管机关。

## **第七章 信访事项办理与督办**

第三十条 国家机关办理信访事项,应当确定承办人,依法办理,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，可以要求信访人说明情况，进行调查核实，有关单位和人员应当配合。

第三十一条 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。

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。

第三十二条 国家机关办理信访事项，可以依法进行调解。

信访事项涉及的有关建议、意见或者投诉请求不符合法律、法规、规章、政策规定的，国家机关应当对信访人做好解释和疏导工作。

第三十三条 国家机关办理信访事项，对当场能够答复的信访事项，应当立即办理；对需要调查、取证、协调的事项，应当自受理之日起 60 日内办结；对情况复杂或者取证困难、依据不明确的事项，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 30 日。

国家机关应当在办理期限内将信访事项的处理意见书面答复信访人。

第三十四条 对重大、复杂、疑难信访事项或者信访人提出听证申请的，国家机关可以举行信访听证。听证应当公开举行，但涉及国家秘密、商业秘密或者个人隐私的除外。

国家机关举行听证形成的听证结论，可以作为处理该信访事项的重要依据。

第三十五条 信访人对国家机关作出的信访事项处理意见不服的，可以自收到处理意见之日起30日内向原办理机关的上一级国家机关申请复查。复查机关应当自收到复查申请之日起30日内作出复查意见，并予以书面答复。

第三十六条 信访人对复查机关作出的复查意见不服的，可以自收到复查意见之日起30日内向复查机关的上一级国家机关申请复核。复核机关应当自收到复核申请之日起30日内提出复核意见，并予以书面答复。

第三十七条 有下列情形之一的，信访事项依法终结：

- （一）信访事项经调解达成协议并履行完毕的；
- （二）国家机关作出信访事项办理结果，信访人未在规定期限内申请信访复查、复核的；
- （三）经信访复查、复核，复核机关作出最终意见并书面送达信访人的；
- （四）法律、法规规定终结的其他情形。

对依法终结的信访事项，信访人再次以同一事实和理由提出的，国家机关不再受理，但应当做好解释疏导工作。

第三十八条 国家机关可以根据信访工作的实际需要，邀请有关人民团体、专业机构和专业工作者参与信访工作，为信访人提供法律及其他方面的咨询服务，协助国家机关处理信访事项。

第三十九条 县级以上国家机关信访工作机构在各自职权范围内对本级有关部门和下级国家机关的下列情形，应当及时督办，并提出改进建议：

- （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）不落实信访事项处理意见的；
- （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。

收到改进建议的国家机关应当在 30 日内书面反馈落实情况。

第四十条 县级以上国家机关信访工作机构在督查督办工作中发现或者对于信访人反映的有关法规、规章和政策的问题，应当及时向有关国家机关报告，并提出完善法规、规章和政策的建议。

第四十一条 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。

## 第八章 信访秩序

第四十二条 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。

信访工作机构应当与有关国家机关建立处置违法行为沟通协调机制，并与所在地公安机关建立信访秩序协调联动机制，共同维护国家机关办公场所及其周边、信访接待场所的信访秩序。

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。

第四十三条 信访工作人员发现走访人员采取或者可能采取自杀、自残等极端行为的，应当及时劝阻和处置，必要时可以通知公安机关、卫生部门、医疗机构等及时到场采取应急措施。

对弃留在国家机关办公场所、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人员，信访工作机构应当通知其监护人、近亲属或者相关单位将其接回；身份不明的，应当通知事发地民政部门和公安机关及时依法处理。

信访工作机构对走访的传染病患者、疑似传染病患者、疑似精神病患者，应当通知卫生行政部门及时依法处理。

第四十四条 信访人及有关人员在信访活动中不得实施下列行为：

- （一）采用走访形式在非信访接待场所提出信访事项；
- （二）滞留或者强占国家机关办公场所、信访接待场所；
- （三）将无民事行为能力人、限制民事行为能力人或者生活不能自理人员弃留在国家机关办公场所、信访接待场所；
- （四）在国家机关办公场所周边、公共场所非法聚集，围堵、冲击国家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；
- （五）在国家机关办公场所及其周边、信访接待场所寻衅滋事，故意损坏公共设施、公私财物；
- （六）以拦截车辆、堵塞交通通道、攀爬物体、裸露身体、播放音频视频等方式表达信访诉求；
- （七）携带危险物品、管制器具，以自伤、自残、自杀相要挟，或者扬言实施凶杀、放火、爆炸、投放危险物质等违法犯罪活动；
- （八）以网络、电话、短信、书信等形式对国家机关工作人员进行骚扰、诽谤，或者以围堵纠缠、非法进入住宅等方式干扰国家机关工作人员正常生活；

（九）威胁、侮辱、谩骂、殴打国家机关工作人员，或者非法限制国家机关工作人员人身自由；

（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；

（十一）其他以信访为名危害公共安全、扰乱公共秩序、妨害社会管理、妨碍他人合法权益的行为。

## 第九章 法律责任

第四十五条 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）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；

（二）违反法律、法规、规章规定进行决策，侵害公民、法人或者其他组织合法权益的；

（三）滥用职权，侵害公民、法人或者其他组织合法权益的；

（四）因故意或者过失导致认定事实、适用法律错误，违反法定程序，侵害公民、法人或者其他组织合法权益的；

（五）违反法律、法规规定的其他行为。

第四十六条 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法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，未在法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）拒不执行信访事项处理意见的；

（七）违反法律、法规规定的其他行为。

第四十七条 国家机关及其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）丢失、隐匿、伪造、篡改、损毁信访工作材料的；

(三) 泄露国家秘密、工作秘密、商业秘密和个人隐私的;

(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。

第四十八条 信访人和其他有关人员违反本条例第四十四条规定, 经有关国家机关工作人员劝阻、批评或者教育仍未改正的, 由行为发生地公安机关予以警告、训诫; 违反治安管理有关法律、法规的, 由公安机关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》等法律法规给予行政处罚; 构成犯罪的, 依法追究刑事责任。

## 第十章 附 则

第四十九条 本省行政区域内的社会团体、企业事业单位和其他社会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。

第五十条 本条例自 2017 年 11 月 1 日起施行。1989 年 10 月 21 日云南省第七届人民代表大会常务委员会第八次会议通过的《云南省公民信访条例》同时废止。