

【发布单位】西藏自治区拉萨市  
【发布文号】拉萨市人民政府令第17号  
【发布日期】2008-06-19  
【生效日期】2008-07-01  
【失效日期】-----  
【所属类别】地方法规  
【文件来源】[国务院法制办公室](#)

## 拉萨市信访工作办法

(2008年6月7日拉萨市人民政府常务会议审议通过 2008年6月19日拉萨市人民政府令第17号公布 自2008年7月1日起施行)

### 第一章 总则

第一条 为进一步提高信访工作效率，维护信访活动的正常秩序和社会稳定，保护信访人的合法权益，根据国务院《[信访条例](#)》、《[西藏自治区信访条例](#)》等法律和地方性法规的规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称信访，是指公民、法人和其他组织采用书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，向国家机关反映情况，提出意见、建议或者投诉请求，依法应当由有关国家机关处理的活动。

本办法所称信访人，是指采用书信、电话、电子邮件和走访等形式，向国家机关反映情况，提出意见、建议和要求的公民、法人和其他组织。

第三条 信访人在本市行政区域内进行信访活动以及本市各级国家机关处理信访事项，适用本办法。

第四条 各级国家机关应当重视信访工作，认真处理来信、来电、电子邮件和接待来访，公开信访工作制度，保障信访工作依法有序地进行。

第五条 公民、法人和其他组织依法进行信访活动受法律保护。鼓励和支持信访人对本市社会、政治、经济、文化、宗教等各方面的工作提出意见和建议。

第六条 信访工作实行属地管理、分级负责、归口办理，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。

第七条 各级国家机关应坚持科学、民主决策和依法行政，严格、公正、文明接访，及时排查化解矛盾和纠纷。

第八条 各级国家机关信访部门不得向无关人员扩散信访内容，不得擅自将信访材料带出机关；对有关信访工作和信访材料的批示，不得向无关人员泄露或传播。

办理信访事项的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。信访人要求信访工作人员回避的，应提交书面申请，是否回避由本部门决定。

第九条 各级国家机关应当建立健全信访工作责任追究制度，对信访工作中的失职、渎职行为，依照有关法律、法规和本办法，追究有关人员的责任。

第十条 各级国家机关应当将信访工作绩效纳入领导班子和领导干部考核体系、将信访事项是否解决在本级、解决在当地，作为绩效考核的重要依据。对在信访工作中做出优异成绩的单位和个人，应当给予表彰奖励。

## 第二章 信访人的权利和义务

第十一条 信访人享有下列信访权利：

- （一）提出建议、批评和意见；
- （二）进行申诉、检举或者控告；
- （三）反映情况，或者要求解决实际问题；
- （四）催促处理或者申请复查。

第十二条 信访人进行信访活动应当如实反映情况，遵守信访工作制度。多数人反映共同意见、建议和要求的，一般应当采用书面形式；需要采用走访形式的，应当推选代表提出，代表人数不得超过5人。

第十三条 信访人进行信访活动时不得有下列行为：

- （一）在国家机关办公场所周围、公共场所非法聚集，围堵、冲击国家机关，拦截公务车辆，或者堵塞交通；
- （二）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；
- （三）携带危险品、管制器具；
- （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）捏造或者歪曲事实，诬告陷害他人；
- （七）扰乱公共秩序、妨害国家和公共安全的其他行为。

## 第三章 信访工作职责

第十四条 市和县（区）人民政府的所属部门应当设立信访工作机构或者配备与工作任务相适应的信访工作人员；乡镇、街道办事处应当设立信访接待室，配备专职或者兼职信访工作人员。用现有信息网络资源，逐步建立各级国家机关信访信息系统，实现县与县、部门与部门信息的互联互通。

各级国家机关应当向社会公布其信访工作机构的地址、邮政编码、电子信箱、信访接待的时间、地点和值班电话。

第十五条 各级国家机关信访机构的主要职责是：

- （一）登记信访事项，受理属于本级行政机关管理的事项；
- （二）对所受理的信访事项按照职责分工转交有关部门办理；

- (三) 承办上级机关转办、交办的信访事项；
- (四) 向下级机关转办信访事项，并对其提交的办结报告进行审核；
- (五) 对信访事项的办理情况，以书面形式答复信访人；
- (六) 综合研究信访情况，及时向领导反映群众的要求、意见、建议，提出处理意见；
- (七) 其他有关信访事项。

第十六条 信访工作人员的职责是：

- (一) 受理信访；
- (二) 调查处理信访问题，或者向单位负责人提出调查处理意见；
- (三) 督促办理信访事项，进行必要的协调；
- (四) 综合研究信访情况，及时提出建议或者报告；
- (五) 宣传法律、法规和政策。

第十七条 信访工作人员不得有下列行为：

- (一) 泄露来信来访者的个人隐私或者其他应保守秘密的事项；
- (二) 态度粗暴对待信访人；
- (三) 利用信访处理谋取私利；
- (四) 其他违法、违纪行为。

#### 第四章 信访事项的受理

第十八条 各级国家机关应当自收到信访事项或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。

第十九条 各级国家机关应当按照分级负责、归口办理的原则和各自的职责范围受理信访：

- (一) 应当由基层单位解决的，基层单位必须受理；
- (二) 应当受理信访的单位已经合并的，由合并后的单位受理；已经撤销的，由上一级主管机关负责处理；
- (三) 职权归属不明的，由其上一级国家机关受理或上级国家机关指定的机关受理；
- (四) 对于不属本单位职责范围内的信访，应当向信访人指明受理单位或者将信访材料转交有关单位。

第二十条 受理信访的单位对信访事项应当分情况按如下方式处理：

- (一) 信访事项应当自受理之日起60日内办结，并将处理结果书面答复信访人；情况复杂的，经

部门负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限最长不得超过30日，并告知信访人延期的理由。法律、法规另有规定的，从其规定。

（二）受理单位不能直接调查处理的，应当在接受之日起5日内将信访材料转送有权调查处理的单位，承办单位应当依照前款规定处理。

受理单位对于信访中有较大参考价值的意见、建议和人民群众反映强烈的问题，在按照前款规定处理的同时，并送有关单位及其负责人研究处理。

第二十一条 下列信访事项，信访机构不予受理或者转送：

- （一）正在进行诉讼、仲裁、行政复议的，不予受理；
- （二）已经通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的，不予受理；
- （三）信访事项已经受理或者正在办理的，信访人在规定期限内重复提出同一信访事项的，不予受理；
- （四）依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的，对信访人提出建议；
- （五）属于其他行政机关受理的，予以转送。

第二十二条 受理单位对公民、法人和其他组织通过信访反映的问题，凡是符合法律、法规及有关政策的，应当及时解决；不能及时解决的，应当说明情况；要求不合理或者无正当理由的，应当说服教育。

## 第五章 信访事项的办理和督办

第三十三条 办理信访事项的部门及其工作人员，应当恪尽职守、秉公办事，查明事实、分清职责，宣传法制、教育疏导，依法及时妥善处理。

第二十四条 办理信访事项的程序包括开展信访调查、提出办理意见、书面答复信访人和督促执行等。

（一）开展信访调查。办理部门应当听取信访人陈述事实和理由，组织调查核实；对重大、复杂、疑难的信访事项，可以举行听证；

（二）提出办理意见。办理部门以信访调查认定的事实为基础，依照有关法律、法规、规章及其他规定作出办理决定。

- 1、请求事实清楚，符合法律、法规或者其他规定的，予以支持。
- 2、请求事由合理但缺乏法律依据的，应当信访人做好解释工作。
- 3、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。

（三）书面答复信访人。办理部门作出信访事项办理决定后，必须以书面的形式答复信访人；属上级机关或者信访部门交办的，还应在规定的期限内向交办部门报告办结情况；

（四）督促执行。对作出支持信访请求意见的信访办理决定应当执行，属办理部门职权范围内的事项由办理部门落实；涉及其他单位的事项，由办理部门督促、责令有关单位执行。

第二十五条 办理部门在办理信访事项过程中，应当指定联系人与信访人沟通，为信访人查询信访事项的处理程序，处理进展等相关事项提供便利。

## 第二十六条 信访复查与复核。

（一）信访人对办理机关做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；

（二）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，并予以书面答复；

（三）信访人申请信访复查或者复核，如果办理机关是非垂直领导的行政机关，复查或者复核机关可以是办理机关的上一级主管部门，也可以是办理机关的本级政府；如果办理机关是实行垂直领导的行政机关，复查或者复核机关为其上一级主管部门；如果办理机关是本级人民政府，复查或者复核机关是上一级人民政府。

## 第二十七条 各级国家机关发现下级机关有下列情形之一的，应当及时督办，并提出改进建议：

- （一）无正当理由未按规定的办理期限办结信访事项的；
- （二）未按规定反馈信访事项办理结果的；
- （三）未按法定程序办理信访事项的；
- （四）无正当理由不执行信访处理意见的；
- （五）收到督办文书，未在规定期限内反馈情况的；
- （六）办理信访事项推诿、敷衍、拖延的；
- （七）其他需要督办的事项。

执行部门或者单位应当自收到改进建议之日起30日内书面反馈情况；未采纳改进建议的，应当说明理由。

## 第六章 法律责任

第二十八条 信访工作机构在受理信访事项过程中违反本办法的规定，有下列情形之一的，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法给予行政处分：

- （一）未在规定期限内书面告知信访人是否受理信访事项的；
- （二）对信访工作被动，信访事项不能及时处理，引发群众多次越级上访的；
- （三）对属于其法定职权范围内的信访事项不予受理的；
- （四）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。

第二十九条 国家机关信访工作人员，有下列情形之一的，视情节轻重，由其所在单位分别给予批评教育或者行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

(一) 在信访工作中不履行职责，在办理信访事项过程中，推诿、敷衍、拖延、弄虚作假以及未在规定期限内办结信访事项，导致侵害信访人合法权益的；

(二) 在处理信访事项中，作风粗暴、激化矛盾并造成严重后果的；

(三) 泄露信访机密或将控告、检举信件的内容透露给被检举、揭发的人员或者单位的；丢失、隐匿或者私自销毁信访材料的；

(四) 因工作失职，导致发生恶性案件或重大群体性事件，造成严重社会政治影响或重大经济损失的；

(五) 对上级领导和主管部门交办或转送的群众信访事项，拒不查办或久拖不决的；

(六) 利用职权敲诈勒索、收受贿赂的；

(七) 其他违法或者违反信访工作纪律的行为。

第三十条 对信访人进行压制、打击报复、迫害的，由其所在单位或上级机关责令改正或者给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第三十一条 信访人妨碍信访秩序的，信访机构工作人员应当对信访人进行劝阻、批评或者教育；违反《中华人民共和国治安管理处罚法》的，由公安机关给予处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 第七章 附则

第三十二条 本市各社会团体、企事业单位、基层群众性组织的信访工作，参照本办法执行。

外国人、无国籍人、外国组织的信访事项的处理，参照本办法执行。

第三十三条 本办法自2008年7月1日起施行。

说明：本库所有资料均来源于网络、报刊等公开媒体，本文仅供参考。如需引用，请以正式文件为准。

[关于我们](#) | [联系我们](#) | [广告报价](#) | [诚聘英才](#) | [法律公告](#)

京ICP备05029464号 | [网上传播视听节目许可证\(0108276\)](#)

中国法院国际互联网站版权所有，未经协议授权，禁止下载使用或建立镜像

Copyright © 2002-2008 by ChinaCourt.org All rights reserved.

Reproduction in whole or in part without permission is prohibited