

# 山西省信访工作联席会议办公室 山西省信访局 文件

晋信联办发〔2024〕4号

---

## 关于印发《山西省信访事项复查复核工作办法》 《山西省信访事项听证工作办法》的通知

各市信访工作联席会议办公室、信访局，省直相关单位：

《山西省信访事项复查复核工作办法》、《山西省信访事项听证工作办法》已经省领导批准，现印发你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

同时，《山西省信访事项复查复核办法》（晋政办发〔2020〕81号）、《山西省信访事项听证办法》（晋政办发〔2020〕82号）

已报请山西省人民政府办公厅废止,不再执行。

山西省信访工作联席会议办公室

山西省信访局

2024年9月26日

# 山西省信访事项复查复核工作办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为推动信访事项复查复核工作规范有序开展,根据《信访工作条例》、《依法分类处理信访诉求工作规则》(国信发〔2022〕9号)、《中央信访工作联席会议办公室 国家信访局关于加强和完善信访事项复查复核工作的指导意见》(中信联办发〔2024〕5号)(以下简称指导意见)等文件规定,结合我省实际,制定本办法。

**第二条** 本省各级党的机关、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事项复查(复核)工作,适用本办法。

**第三条** 本办法仅适用于《信访工作条例》第三十一条第六项所列信访事项,即,适用信访程序和途径办理的申诉求决类信访事项。

**第四条** 各级党委加强对信访事项复查(复核)工作的领导,加强队伍建设,强化工作责任体系构建,定期听取工作汇报,支持和督促下级党组织做好信访事项复查(复核)工作,统筹研究解决重大信访事项和突出问题。

各级政府坚持科学民主决策,将复查(复核)工作作为

依法分类处理信访事项、推进依法行政的重要抓手,强化各职能部门依法履职、妥善化解信访问题的责任,及时组织研究解决政策性、群体性信访突出问题和疑难复杂信访问题。

各级信访工作联席会议及其办公室负责本地区信访事项复查(复核)工作的统筹协调、整体推进,督促落实,协调处理重大复杂疑难信访问题。

各级信访部门负责信访事项复查(复核)工作质效评估和监督检查,负责接收、转送和程序性审查信访人向本级党委政府提出的信访复查(复核)申请,并向有关机关、单位提出工作建议,向同级党委政府定期汇报复查(复核)工作开展情况,积极履行协调、推动和督办职责,及时提出改进工作、完善政策、追究责任的建议。

各级机关、单位应配强信访事项复查(复核)工作力量,及时受理和办理信访人申请复查(复核)的信访事项,建立健全专家论证、会商、会办、调解、和解、听证等工作机制,对疑难、复杂问题应主动与上级机关、单位和同级信访部门沟通协商。省级各机关、单位应加强对本领域、本系统、本行业、本部门信访事项复查(复核)工作的协调指导和精准办理工作,不断提升信访事项复查(复核)工作能力和业务水平。

**第五条** 各级党委和政府及其工作部门统一刻制信访业务专用章,专门用于适用信访途径和程序办理的申诉求

决类信访事项的处理、复查、复核相关文书。

## 第二章 申请和受理

**第六条** 依照本办法申请复查(复核)的信访人是申请人,原处理(复查)机关、单位是被申请人。

**第七条** 申请人提出复查(复核)申请,可以采用当面提交书面申请书、书信、电子邮件、网上申请等方式。

**第八条** 信访人对有关机关、单位作出的信访事项处理(复查)意见不服,可以自收到书面处理(复查)意见之日起30日内,按照信访处理(复查)意见书明确的救济途径,向有关机关、单位提出复查(复核)申请。

**第九条** 各级机关、单位应当按照以下规定办理、复查、复核信访事项,告知申请人救济途径:

### (一)属乡镇(街道)管辖范围的事项

1. 由乡镇党委、政府或者街道党工委、办事处在《信访工作条例》规定期限内,进行程序性审查和组织实体性处理。对属于本办法第十三条规定情形的,明确书面告知并协助信访人按其他法定途径和程序进行办理;对适用信访途径和程序办理的,向信访人出具信访处理意见书,加盖本级信访业务专用章,明确告知信访人若不服处理意见,可在收到书面处理意见之日起30日内向县级党委、政府(信访局)提出复查申请。

2. 县级信访部门自收到信访人复查申请后 2 日内,对原处理意见进行程序性审查。对属于本办法第十三条规定情形的,直接督办原办理机关、单位,要求按其他法定途径和程序重新办理;对适用信访途径和程序办理的,向县级党委、政府提出工作建议,建议指定有关工作部门牵头代表县级党委、政府组织复查,工作建议批复时间不得超过 3 日。指定的工作部门应在县级党委、政府相关分管领导批复之日起 25 日内向信访人出具信访复查意见书,经县级党委、政府相关分管领导审核签发,加盖县级信访业务专用章,明确告知信访人若不服复查意见,可在收到书面复查意见之日起 30 日内向市级党委、政府(信访局)提出复核申请。

3. 市级信访部门自收到信访人复核申请后 2 日内,对原复查意见进行程序性审查。对属于本办法第十三条规定情形的,直接督办原办理机关、单位,要求按其他法定途径和程序重新办理;对适用信访途径和程序办理的,向市级党委、政府提出工作建议,建议指定有关工作部门牵头代表市级党委、政府组织复查,工作建议批复时间不得超过 3 日。指定的工作部门应在市级党委、政府相关分管领导批复之日起 25 日内向信访人出具信访复核意见书,经市级党委、政府相关分管领导审核签发,加盖市级信访业务专用章,并明确告知信访人该信访事项的信访程序终结,各级信访部门和其他机关、单位不再受理。

## (二)属县级党委、政府工作部门管辖范围的事项

由该工作部门在《信访工作条例》规定期限内,进行程序性审查和组织实体性处理。对属于本办法第十三条规定情形的,明确书面告知并协助信访人按其他法定途径和程序进行办理;对适用信访途径和程序办理的,向信访人出具信访处理意见书,加盖本部门信访业务专用章,并根据有利于解决信访问题和方便群众的原则,明确告知信访人若不服处理意见,可选择以下方式申请复查:

第一种方式:向县级党委、政府(信访局)提出复查申请。

1. 县级信访部门自收到信访人复查申请后2日内,对原处理意见进行程序性审查。对属于本办法第十三条规定情形的,直接督办原办理机关,要求按其他法定途径和程序重新办理;对适用信访途径和程序办理的,向县级党委、政府提出工作建议,建议指定有关工作部门牵头代表县级党委、政府组织复查,工作建议批复时间不得超过3日。指定的工作部门应在县级党委、政府相关分管领导批复之日起25日内向信访人出具信访复查意见书,经县级党委、政府相关分管领导审核签发,加盖县级信访业务专用章,并明确告知信访人若不服复查意见,可在收到书面复查意见之日起30日内向市级党委、政府(信访局)提出复核申请。

2. 市级信访部门自收到信访人复核申请后2日内,对

原复查意见进行程序性审查。对属于本办法第十三条规定情形的,直接督办原办理机关,要求按其他法定途径和程序重新办理;对适用信访途径和程序办理的,向市级党委、政府提出工作建议,建议指定有关工作部门牵头代表市级党委、政府组织复查,工作建议批复时间不得超过3日。指定的工作部门应在市级党委、政府相关分管领导批复之日起25日内向信访人出具信访复核意见书,经市级党委、政府相关分管领导审核签发,加盖市级信访业务专用章,并明确告知信访人该信访事项的信访程序终结,各级信访部门和其他机关、单位不再受理。

第二种方式:向上一级主管部门,即市级党委、政府相关工作部门提出复查申请。

1. 由该工作部门在《信访工作条例》规定期限内,进行程序性审查和组织复查。对属于本办法第十三条规定情形的,直接督办原办理机关,要求纠正并按其他法定途径和程序重新办理;对适用信访途径和程序办理的,在收到复查申请之日起30日内向信访人出具信访复查意见书,加盖本部门信访业务专用章,并告知信访人若不服复查意见,可在收到书面复查意见之日起30日内向上一级主管部门,即省级党委、政府有关工作部门或市级党委、政府(信访局)提出复核申请。

2. 信访人向省级党委、政府有关工作部门提出复核申

请的,由该工作部门进行程序性审查和组织复核。对属于本办法第十三条规定情形的,直接督办原复查机关,要求纠正并按其他法定途径和程序重新办理;对适用信访途径和程序办理的,在收到复核申请之日起的30日内向信访人出具信访复核意见书,加盖本部门信访业务专用章,明确告知信访人该信访事项的信访程序终结,各级信访部门和其他机关、单位不再受理。

3. 信访人向市级党委、政府(信访局)提出复核申请的,市级信访部门自收到信访人复核申请后2日内,对原复查意见进行程序性审查。对属于本办法第十三条规定情形的,直接督办原办理机关,要求按其他法定途径和程序重新办理;对适用信访途径和程序办理的,向市级党委、政府提出工作建议,建议指定有关工作部门牵头代表市级党委、政府组织复查,工作建议批复时间不得超过3日。指定的工作部门应在市级党委、政府相关分管领导批复之日起25日内向信访人出具信访复核意见书,经市级党委、政府相关分管领导审核签发,加盖市级信访业务专用章,并明确告知信访人该信访事项的信访程序终结,各级信访部门和其他机关、单位不再受理。

### (三)属市级党委、政府工作部门管辖范围的事项

由该工作部门在《信访工作条例》规定期限内,进行程序性审查和组织实体性处理。对属于本办法第十三条规定

情形的,明确书面告知并协助信访人按其他法定途径和程序进行办理;对适用信访途径和程序办理的,向信访人出具信访处理意见书,加盖本部门信访业务专用章,并根据有利于解决信访问题和方便群众的原则,明确告知信访人若不服处理意见,可选择以下方式申请复查:

第一种方式:向市级党委、政府(信访局)提出复查申请。

1. 市级信访部门自收到信访人复查申请后2日内,对原处理意见进行程序性审查。对属于本办法第十三条规定情形的,直接督办原办理机关,要求按其他法定途径和程序重新办理;对适用信访途径和程序办理的,向市级党委、政府提出工作建议,建议指定有关工作部门牵头代表市级党委、政府组织复查,工作建议批复时间不得超过3日。指定的工作部门应在市级党委、政府相关分管领导批复之日起25日内向信访人出具信访复查意见书,经市级党委、政府相关分管领导审核签发,加盖市级信访业务专用章,并明确告知信访人若不服复查意见,可在收到书面复查意见之日起30日内向省级党委、政府(信访局)提出复核申请。

2. 省级信访部门自收到信访人复核申请后2日内,对原复查意见进行程序性审查。对属于本办法第十三条规定情形的,直接督办原办理机关,要求按其他法定途径和程序重新办理;对适用信访途径和程序办理的,向省级党委、政

府提出工作建议,建议指定有关工作部门牵头代表省级党委、政府组织复核,工作建议批复时间不得超过3日。指定的工作部门应在省级党委、政府相关分管领导批复之日起25日内向信访人出具信访复核意见书,经省级党委、政府相关分管领导审核签发,加盖省级信访业务专用章,并明确告知信访人该信访事项的信访程序终结,各级信访部门和其他机关、单位不再受理。

第二种方式:向上一级主管部门,即省级党委、政府相关工作部门提出复查申请。

1. 由该工作部门在《信访工作条例》规定期限内,进行程序性审查和组织复查。对属于本办法第十三条规定情形的,直接督办原办理机关,要求按其他法定途径和程序重新办理;对适用信访途径和程序办理的,在收到复查申请之日起30日内向信访人出具信访复查意见书,加盖本部门信访业务专用章,并明确告知信访人若不服复查意见,可在收到书面复查意见之日起30日内向省级党委、政府(信访局)提出复核申请。

2. 省级信访部门自收到信访人复核申请后2日内,对原复查意见进行程序性审查。对属于本办法第十三条规定情形的,直接督办原办理机关,要求按其他法定途径和程序重新办理;对适用信访途径和程序办理的,向省级党委、政府提出工作建议,建议指定有关工作部门牵头代表省级党

委、政府组织复核,工作建议批复时间不得超过3日。指定的工作部门应在省级党委、政府相关分管领导批复之日起25日内向信访人出具信访复核意见书,经省级党委、政府相关分管领导审核签发,加盖省级信访业务专用章,并明确告知信访人该信访事项的信访程序终结,各级信访部门和其他机关、单位不再受理。

#### (四)属省级党委、政府工作部门管辖范围的事项

1. 由该工作部门在《信访工作条例》规定期限内,进行程序性审查和组织实体性处理。对属于本办法第十三条规定情形的,明确书面告知并协助信访人按其他法定途径和程序进行办理;对适用信访途径和程序办理的,向信访人出具信访处理意见书,加盖信访业务专用章,明确告知信访人若不服处理意见,可在收到书面处理意见之日起30日内向省级党委、政府(信访局)提出复查申请。

2. 省级信访部门自收到信访人复查申请后2日内,对原处理意见进行程序性审查。对属于本办法第十三条规定情形的,直接督办原办理机关,要求按其他法定途径和程序重新办理;对适用信访途径和程序办理的,向省级党委、政府提出工作建议,建议指定有关工作部门牵头代表省级党委、政府组织复查,工作建议批复时间不得超过3日。指定的工作部门应在省级党委、政府相关分管领导批复之日起25日内向信访人出具信访复查意见书,经省级党委、政府相

关分管领导审核签发,加盖省级信访业务专用章,并明确告知信访人该信访复查意见为最终意见,该信访事项的信访程序终结,各级信访部门和其他机关、单位不再受理。

(五)属事业单位、群团组织管辖范围的事项,在《信访工作条例》规定期限内,按照上述规定办理、复查、复核信访事项。对适用信访途径和程序办理的,一般由其具体承办的下属单位或机构出具信访处理意见书,上一级主管部门进行复查,再上一级主管部门进行复核。

(六)属国有企业管辖范围的事项,由该企业在《信访工作条例》规定期限内,进行程序性审查和组织实体性处理。对属于本办法第十三条规定情形的,明确书面告知并协助信访人按其他法定途径和程序进行办理;对适用信访途径和程序办理的,由其具体承办的下属单位作出信访处理意见,信访人不服的,由其上一级主管单位进行复查,再上一级主管单位进行复核。

坚持政企分开,属国有企业管辖范围的事项,应在该国有企业管辖权限内完成信访事项的办理、复查和复核工作。涉国有企业信访事项属于有关党委、政府监督管理职责的,不属于国有企业管辖范围,应由有关党委、政府及其工作部门按照上述规定办理、复查、复核信访事项。

(七)属垂直管理的机关、单位管辖范围的事项,由该机关、单位在《信访工作条例》规定期限内,进行程序性审查和

组织实体性处理。对属于本办法第十三条规定情形的，明确书面告知并协助信访人按其他法定途径和程序进行办理；对适用信访途径和程序办理的，按照上述规定办理、复查、复核信访事项。由其具体承办的下属单位作出信访处理意见，信访人不服的，由其上一级主管机关、单位进行复查，再上一级主管机关、单位进行复核。

（八）对两个以上机关、单位共同作出的信访处理（复查）意见不服的，向其共同上一级机关、单位提出复查（复核）申请；没有共同上一级机关、单位的，由共同的信访工作联席会议指定受理。

（九）被申请人被撤销或注销的，向继续行使其职权的机关、单位的上一级主管机关、单位提出复查（复核）申请；没有继续行使其职权的机关、单位的，向作出撤销决定的机关、单位提出。

（十）对属于省市县三级党委和政府及其工作部门复查（复核）信访事项中的重大、复杂、疑难事项，一般应由省市县三级党委、政府有关领导牵头，明确具体承办部门，相关职能部门参与，组成复查（复核）工作专班，整合资源和力量开展工作。

（十一）信访人向各级信访部门提出复查（复核）申请，要求本级党委、政府复查（复核）信访事项，以及本级党委、政府相关工作部门代表党委、政府复查（复核）后，向本级信

访部门申请加盖本级党委和政府信访业务专用章的,信访部门均应对信访事项办理、复查、复核程序和信访档案资料的规范性、完整性进行审查,对发现的问题进行督办,及时纠偏纠错。

(十二)除本条上述规定外,省级党委、政府出具的处理、复查、复核意见,均为信访事项终结意见,应当在相应文书中明确告知信访人。

**第十条** 申请人申请信访事项复查(复核),应按照“一事一申请”原则,按本办法规定,向有关机关、单位提交复查(复核)申请书。口头提出申请的,有关机关、单位应当如实记录。

有关机关、单位应当向申请人提供申请书样本,提示引导申请人正确行使复查(复核)权利。

**第十一条** 申请信访事项复查(复核),应提交下列材料:

- (一)复查(复核)申请书;
- (二)申请人的身份证明;
- (三)被申请人作出的信访处理(复查)意见书;
- (四)相关证据、依据等材料;

(五)多人就同一信访事项申请复查(复核)的,应当推选代表申请,并提交推选代表确认书,代表人数不得超过5人,无特殊情况未经准许中途不得更换;

(六)其他有关证明材料。

接收复查(复核)申请的机关、单位应当向申请人出具《申请信访复查(复核)材料登记清单》，由申请人和接收人同时签字确认，一式两份，双方各执一份。

**第十二条** 复查(复核)机关、单位收到复查(复核)申请和相关材料后，应当认真研判甄别，当场或5日内向申请人出具《申请复查(复核)受理告知书》或《申请复查(复核)不予受理告知书》。不予受理的，同时应在告知书中说明理由和依据，做好疏导教育工作。

**第十三条** 以下信访事项不属于复查(复核)受理范围，有关机关、单位应按照相关法定程序和途径办理：

(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，导入相关程序处理。

(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，由相应机关、单位依法履行或者答

复。

(六)检举控告类事项,由纪检监察机关或者有权处理的机关、单位依规依纪依法接收、受理、办理和反馈。

(七)意见建议类事项,由有权处理的机关、单位认真研究论证。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;对不予采纳的,应说明理由,并予书面告知。

(八)评估、咨询、鉴定类事项,导入相应程序处理。

(九)其他适用信访程序和途径以外的法律、法规及规范性文件规定的程序和途径办理的事项。

**第十四条** 各级机关、单位对下列信访事项不再受理,并向信访人出具《不再受理告知书》:

(一)本办法实施后,有关机关、单位按规定出具信访事项处理(复查)意见书并已送达信访人,信访人无正当理由未在规定期限内提出复查(复核)申请;

(二)复查(复核)过程中,申请人书面提出撤回复查(复核)申请或拒不配合相关工作,导致复查(复核)程序终止;

(三)复查(复核)过程中,依法按规定已制作出具《调解协议书》或者《和解协议书》;

(四)信访人对复核意见不服,仍以同一事实和理由提出投诉请求;

(五)法律、法规规定的其他不再受理情形。

### 第三章 复查和复核

**第十五条** 符合本办法规定受理范围的信访事项,复查(复核)机关、单位受理复查(复核)申请后,应当通过下访、约访、电话和网络视频、查阅资料、查看现场等方式,听取申请人陈述事实和理由,认真调查了解相关情况,对原处理(复查)程序和实体结论等内容进行审核。必要时可以要求信访事项的办理(复查)机关、单位和人员说明情况,或者指派2名以上工作人员,向有关机关、单位和人员进一步了解核实情况。

**第十六条** 申请人、被申请人应当向复查(复核)机关、单位提交有关材料和证据,并按照以下规定进行举证:

(一)申请人、被申请人一般应在收到复查(复核)机关、单位《举证通知书》的5个工作日内提供相关材料和证据;申请人提供材料和证据有瑕疵或确有困难的,结合实际情况,可由被申请人予以提供。

(二)申请人和被申请人应当主动出示证据;根据工作需要,复查(复核)机关、单位可以要求申请人和被申请人出示相关材料和证据。

(三)申请人和被申请人提供的材料和证据应当与复查(复核)事项具有直接紧密联系,复查(复核)机关、单位可以拒收无关内容并注明理由和相关情况。

**第十七条** 复查(复核)机关、单位应当组织申请人、被申请人及相关人员就申请人、被申请人提供的材料和证据的真实性、合法性、关联性及其证明力进行质证。未经质证的材料和证据不得作为认定事实和作出复查(复核)意见的根据。

复查(复核)机关、单位应当将质证双方发表的意见、争议的焦点、存在的疑点、提出的异议等情况,详细记入《复查(复核)质证笔录》,由记录人、申请人、被申请人签字确认。

复查(复核)机关、单位应当对申请人和被申请人提供的材料和证据进行全面审查;对未采纳的材料和证据应当在信访复查(复核)意见书中明确说明理由;涉及国家秘密、商业秘密、工作秘密或个人隐私的材料和证据,应当保密。

**第十八条** 申请人和被申请人提交材料和证据不齐全、表述不清楚,需要补正材料的,按照下列规定办理:

(一)复查(复核)机关、单位应当向申请人或被申请人出具《补正通知书》,一次性载明需要补正材料和证据范围、内容要求和补正期限。补正材料和证据时间一般不超过5个工作日。

(二)申请人、被申请人无正当理由逾期未补正材料和证据的,应当承担由此可能造成的不利后果。

(三)根据工作需要,复查(复核)机关、单位在工作职责范围内,可以向有关机关、单位、公民或其他组织调取尚未

举证的有关材料和证据,有关机关、单位,公民或其他组织应当予以配合。

**第十九条** 复查(复核)机关、单位针对特殊信访事项的起因、办理症结、质证中的疑点等内容,可采取走访、查阅有关单位资料,邀请有关人员参与,向相关群众了解情况等方式进行查证核实。

对专业性、技术性问题,可组织或委托具有专业资质的机构,依法进行鉴定或勘验,有关机构应当及时出具书面工作意见。

对行业性、政策性、学术性比较强的事项,应向有关机关、单位出具《征询意见函》,有关机关、单位应当配合,并根据事实和相关法律法规,及时出具书面意见。

对重大、复杂、疑难信访事项,应依法组织评估、论证或听证,形成书面评估意见、论证意见或听证意见。

**第二十条** 复查(复核)机关、单位应当在充分了解掌握情况基础上,组织有关人员进行实体性研判。研判时要充分考虑申请人的陈述意见、质证中的疑点问题、实地调查结果、鉴定或勘验结论、专项审查意见、论证意见、法律意见、评估意见、听证意见等内容。可通知申请人、被申请人参加。

**第二十一条** 在不违反政策、法律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,复查(复

核)机关、单位可以引导或组织双方当事人进行调解或自愿和解,达成一致意见的,应当制作《调解协议书》或者《和解协议书》。复查(复核)机关、单位应当备份留存,并出具《信访事项复查(复核)终止决定书》,告知申请人和被申请人复查(复核)程序终止。

**第二十二条** 对重大、复杂、疑难信访事项,结合信访人的申请和意愿,复查(复核)机关、单位可以决定是否举行听证。除涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私及其他不宜公开的信访事项外,听证应当公开举行,并形成书面听证报告,作为制作信访复查(复核)意见书的重要依据。

**第二十三条** 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。

**第二十四条** 有下列情形之一的,复查(复核)程序中止:

(一)因自然灾害等不可抗力因素,导致申请人、被申请人无法完成举证、质证、提供材料或证据等有关必要事宜的;

(二)申请人因身体不适无法完成举证、质证、提供材料或证据等有关必要事宜的;

(三)申请人失去联系,且再无法联系的;

(四)按本办法第十八条、第十九条规定时间内,补正材料或特殊事项处理无法完成的;

(五)因其他障碍导致暂时无法进行复查(复核)的。

复查(复核)机关应当向申请人出具《信访复查(复核)中止决定书》，告知申请人中止复查(复核)程序。

中止情形消除后，申请人或被申请人应向复查(复核)机关说明情况，恢复复查(复核)工作。

**第二十五条** 有下列情形之一的，复查(复核)程序终止：

(一)复查(复核)期间，申请人主动撤回复查(复核)申请或明确表示放弃复查(复核)权利，并履行撤回或放弃签字手续的；

(二)申请人无正当理由拒不配合相关工作，经书面告知后仍拒不配合，导致复查(复核)工作无法正常开展的；

(三)申请复查(复核)的公民死亡，没有近亲属或者其近亲属放弃复查(复核)的；申请复查(复核)的法人或者其他组织被撤销、合并、终止，其权利义务的承受人表示放弃复查(复核)的；

(四)因其他障碍导致无法进行复查(复核)的。

申请人撤回、放弃复查(复核)权利，或因其他原因导致复查(复核)程序终止的，复查(复核)机关、单位应当出具《信访事项复查(复核)终止决定书》，告知申请人及相关人员，终止复查(复核)程序。

**第二十六条** 重大、复杂、疑难信访事项的举证、质证、

补正材料、联合调查、举行听证、组织专家论证、评估、征询意见、技术鉴定、勘验等时间不计算在复查(复核)期限内。

## 第四章 复查意见和复核意见

**第二十七条** 符合本办法规定受理范围的信访事项，复查(复核)机关、单位应当在受理复查(复核)申请之日起30日内，根据采信的材料和证据、有关专业性意见和结论、相关法律法规政策规定及听证报告等，经集体研究，制作《信访复查(复核)意见书》，按相关规定送达申请人和被申请人。

**第二十八条** 《信访复查(复核)意见书》应当载明申请人和被申请人的基本信息、主要诉求、原处理(复查)情况、举证、补正、质证，争议内容的认定、适用法律政策依据(以附件形式逐条罗列并解释)、复查(复核)意见，以及申请人的权利、救济途径和期限等主要内容。

**第二十九条** 复查(复核)意见主要有以下四种类型：

- (一)维持；
- (二)撤销；
- (三)撤销并责令重新办理；
- (四)变更。

**第三十条** 原处理(复查)意见事实清楚、证据充分、依据准确、程序合法、处理恰当的，复查(复核)机关、单位应当予以维持。

**第三十一条** 符合以下情形的,复查(复核)机关、单位应当撤销原处理(复查)意见,明确告知被申请人按照相关法定途径办理;对符合本办法规定受理情形的,责令被申请人限期重新办理:

(一)申请人提出的信访诉求,属本办法第十三条规定的应当通过其他法定程序和途径办理情形,但被申请人以信访处理(复查)程序办理,出具了《信访处理(复查)意见书》或类似文书,告知复查(复核)途径;

(二)原处理(复查)意见系被申请人规避履行法定职责、超越或滥用职权作出;

(三)原处理(复查)意见认定事实不清、证据不足或者结论明显错误;

(四)原处理(复查)意见对信访诉求未作明确答复或者答复避重就轻,存在重大遗漏情形;

(五)属于法律、法规规定其他应当撤销或责令重新办理情形。

**第三十二条** 有关机关、单位重新处理(复查)信访事项,不得以同一事实和理由作出与原处理(复查)意见内容相同或基本相同的结论。

**第三十三条** 经复查(复核)机关、单位撤销的原处理(复查)意见自始不发生效力,对申请人和被申请人均没有约束力。对作出撤销的复查意见,不得提请复核。

**第三十四条** 对重新作出的处理(复查)意见,申请人可申请复查(复核)。

**第三十五条** 禁止重复撤销,变相循环办理同一信访事项。

**第三十六条** 有以下情形之一的,复查(复核)机关、单位可以直接变更原处理(复查)意见:

(一)原处理(复查)意见认定事实清楚,证据充分,但适用法律、法规、规章或规范性文件及相关政策等依据错误的;

(二)经撤销并责令重新办理后仍存在应当撤销情形的;

(三)属法律、法规规定其他可以变更情形的。

复查(复核)机关、单位对原处理(复查)意见予以变更的,原处理(复查)意见自始不发生效力,变更后的复查(复核)意见自送达之日起生效。

**第三十七条** 复查(复核)机关、单位可以采取直接送达、委托送达、邮寄送达等方式,将《信访复查(复核)意见书》送达申请人和被申请人。对拒不领取或无法联系的,可采用公告送达等其他合法方式进行。

**第三十八条** 复查(复核)机关、单位,应在作出复查(复核)意见之日起5个工作日内,按照《山西省信访档案管理办法(试行)》,整理形成信访事项复查(复核)档案,归档

留存。同时,按照网上录入有关要求,将卷宗资料,扫描录入山西省智能信访民生服务大数据平台复查(复核)系统。

## 第五章 监督和追责

**第三十九条** 各级党委和政府应当加强组织领导,对信访事项复查(复核)工作责任落实情况组织专项督查。

各级信访工作联席会议及其办公室应当根据工作需要开展专项督查,就发现的复查(复核)工作问题,向有关机关、单位进行反馈,重要问题向本级党委和政府报告。

**第四十条** 各级信访部门应当按照本办法,把好信访事项办理程序性审查关。发现有关机关、单位不履行或者不正确履行信访事项复查(复核)职责的,应当及时督办,提出改进工作的建议。

各级信访部门应当将各机关、单位信访事项复查(复核)工作质效纳入信访工作年度考核和信访工作情况年度报告。

**第四十一条** 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、单位责令限期改正;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)无正当理由,拒不受理符合受理条件的复查(复

核)申请或拒不履行复查(复核)工作职责,经督办拒不改正;

(二)原处理(复查)机关、单位在规定期限内拒不向复查(复核)机关、单位提供证据资料或其他有关材料;

(三)无正当理由,对已经受理的信访事项推诿、敷衍、拖延,不按规定作出复查(复核)意见,导致办理时限严重超期,申请人反复信访;

(四)程序性审核不严,导致以信访处理、复查、复核办理程序代替其他法定办理程序,规避法定职责,经督办仍不予纠正;

(五)对事实清楚,符合法律、法规、规章或其他有关规定,应当予以支持的复查(复核)申请,未予支持;

(六)无正当理由,撤销或责令重新办理,刁难下级机关、单位或申请人,或经多次撤销、反复多次答复,仍未触及或解决实体问题;

(七)对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项,复查(复核)办理不当,导致事态扩大或者信访矛盾纠纷向上级倒流;

(八)对信访部门提出的程序性审查意见和改进工作建议重视不够、落实不力,导致合理信访诉求得不到解决;

(九)拒不执行有权办理机关、单位作出的复查(复核)意见;

(十)其他不履行或者不正确履行信访事项复查(复核)职责的情形。

## 第六章 附 则

**第四十二条** 本办法由山西省信访局负责解释。

**第四十三条** 本办法自 2024 年 10 月 1 日起实施。

# 山西省信访事项听证工作办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为规范信访听证行为,保障信访人合法权益,根据《信访工作条例》及相关规定,制定本办法。

**第二条** 本办法所称听证,是指各机关、单位以会议形式,通过陈述、举证、质询、辩论、评议、合议等方式,对重大、复杂、疑难信访事项,查明事实、分清责任,提出办理意见的活动。

**第三条** 各机关、单位根据实际需要举行听证,或者依信访人申请举行听证,以及信访事项复查、复核程序中的听证活动,均适用本办法。法律、法规、规章另有规定的,从其规定。

**第四条** 听证应当遵循公平、公正、便民、高效的原则,坚持解决问题与疏导教育相结合。

## 第二章 听证范围和听证受理

**第五条** 有下列情形之一的,可以举行听证:

- (一)涉及人数多、群众反映强烈、争议较大的;
- (二)具有一定代表性,群众关注度高、涉及范围广,在

执行政策上有不同理解的；

(三)属于法律、法规、规章及政策边缘性问题的；

(四)跨地区、跨行业、跨部门，需要多个有权受理的机关、单位共同研究、协调处理的；

(五)法律、法规、规章未做规定，没有明确适用政策导致信访事项久拖不决的；

(六)有权处理的机关、单位在作出复查、复核意见之前，信访人要求举行听证的；

(七)信访人对原办理机关作出的处理决定或对复查机关作出的复查意见不服，要求举行听证的；

(八)有权处理的机关、单位认为需要举行听证的。

**第六条** 听证由有权处理该信访事项的机关、单位受理实施。涉及两个或者两个以上机关、单位的，由当地信访部门指定其中一个负责组织实施。有权处理的机关、单位认为可能作出对信访人请求不予支持处理意见的，应当书面告知信访人听证权利。

**第七条** 信访人要求听证，或被告知听证权利之日起5个工作日内，提交书面申请，否则视为放弃听证权利。信访人再以同一理由申请听证的，不再受理。信访人因不可抗力或其他正当事由在规定期限内无法提出听证申请的，在障碍消除后3个工作日内，可以提出申请并说明理由。申请书应当载明申请听证的事由、证据及要求，如有证人，需

提供证人名单、住址、联系方式等。

**第八条** 受理机关应当在收到听证申请 5 日内作出是否受理的决定。决定不举行听证的,应当书面告知信访人并说明理由;决定举行听证的,应当征询信访人意见。

**第九条** 受理机关应当在作出听证决定之日起 20 个工作日内举行听证,并在举行听证的前 5 日内,将听证时间、地点及相关事项通知信访人和有关参加人。

**第十条** 在举行听证前,信访人撤回听证申请,应当准许并记录在案。信访人再以同一理由申请听证的,不再受理。信访人未按时参加听证,并且事先未说明理由的,视为放弃听证权利,应当记录在案。

**第十一条** 除涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私及其他不宜公开的信访事项外,听证应当公开进行。

### **第三章 听证机关、听证员和听证参加人**

**第十二条** 听证机关是指受理听证活动的机关、单位。听证机关履行下列职责:

(一)审核听证申请,并决定是否同意听证;

(二)对信访人未提出听证申请的,经征得其同意,决定听证;

(三)制定听证会方案;

(四)决定或改变举行听证的时间、地点;

(五)根据具体信访事项,决定听证主持人、听证员、记录员;

(六)决定听证会参加人员和旁听人员;

(七)制作和送达听证会通知;

(八)决定听证会的延期、中止、终止;

(九)其他需听证机关履行的职责。

**第十三条** 听证会方案应当包括下列内容:

(一)听证会的议程;

(二)信访事项的基本情况;

(三)信访人所提供的证据、依据和理由;

(四)信访人争议的问题;

(五)其他与该信访事项有关材料。

**第十四条** 听证会举行前,听证机关应当向听证会参加人送达下列材料:

(一)听证会通知;

(二)听证会议程;

(三)听证会纪律。

**第十五条** 听证会纪律应当包括下列内容:

(一)按时参加听证会,信访人不能按期参加听证的,视为放弃听证权利并记录在案,因不可抗力未能参加的情况除外;

(二)未经听证主持人许可,不得发言和提问;

(三)发言要简明扼要,语言要文明得当,不得使用带有侮辱性、威胁性等的词语;

(四)未经听证主持人准许,听证参加人不得随意退场,信访人中途退场的,视为放弃听证权利;

(五)不得鼓掌、喧哗或者有其他干扰正常听证活动的行为;

(六)除听证机关指定工作人员外,其他听证参加人员、旁听人员不得录音、摄像。

对违反听证会纪律的,听证主持人有权制止;情节严重的,责令其退场。信访人不听制止、情节严重的,终止听证。

**第十六条** 听证员应当由5人以上(含5人)单数人员组成,根据信访事项的具体内容,邀请相关专家、学者、法律工作者、新闻记者、人大代表、政协委员或其他社会人士参加。其中,听证机关工作人员担任听证员的人数不得超过2人。

**第十七条** 听证员就以下内容发表个人评议意见:

(一)信访人投诉请求是否合法合理,所涉及相关事实是否清楚;

(二)被投诉请求的机关、单位依据的事实是否清楚,证据是否充分,是否符合法律、法规、规章和规范性文件规定;

(三)是否需要信访事项当事人补正其他证据材料;

(四)对信访事项办理、复查、复核提出明确的意见。

**第十八条** 听证主持人由听证机关从听证员中指定。

听证主持人履行下列职责：

- (一)主持听证会；
- (二)接收证据材料；
- (三)维持听证会秩序；
- (四)组织听证员评议；
- (五)其他需听证主持人履行的职责。

**第十九条** 记录员由听证机关指定,并履行下列职责：

- (一)进行听证征询、通知等有关工作；
- (二)核对参加听证会人员；
- (三)做好听证记录、评议记录；
- (四)其他需记录员履行的职责。

**第二十条** 信访人认为听证员、记录员与信访事项办理结果有利害关系或者有其他关系可能影响听证公正的,有权要求其回避。听证员、记录员认为自己与信访事项办理结果有利害关系或者有其他关系的,应当申请回避。

听证主持人的回避,由听证机关负责人决定;其他人员的回避,由听证主持人决定。

决定听证员、记录员回避的,听证机关应当补充听证员、记录员。

**第二十一条** 听证参加人包括信访人或委托代理人、信访事项承办人、听证员及其他与信访事项有关的人员。

信访事项承办人包括作出原处理意见的承办人、作出原复查意见的承办人及正在进行调查的承办人。

信访事项承办人不得担任该信访事项听证会的听证员。多人反映同一信访事项的，应当推选代表，代表人数不得超过5人。

**第二十二条** 听证参加人享有下列权利和义务：

(一)按时参加听证会；

(二)对信访事项涉及的事实、适用依据进行陈述、举证、质证、辩论；

(三)核对、补正听证记录；

(四)如实陈述事实、回答询问、提供证据材料；

(五)遵守听证会纪律；

(六)本办法规定的其他权利。

**第二十三条** 信访人可以委托1至2名代理人参加听证。信访人委托代理人参加听证的，应当出具授权委托书，明确代理事项与代理权限。

**第二十四条** 听证会可以设旁听席。邀请信访人的亲属、知情群众代表，信访人所在乡镇(街道办事处)、村民委员会、居民委员会或者有关单位的代表等参加旁听。

旁听人员不得进行发言、提问，不得有扰乱听证秩序的行为。

**第二十五条** 听证会可以设记者席。与会采访的新闻

媒体由听证机关根据报名情况,按顺序或者随机抽取。经有关机关批准,听证机关可以邀请新闻媒体采访听证会,也可以通过电视、广播作现场直播。

## 第四章 听证会程序

**第二十六条** 听证主持人宣布听证会开始,公布听证事由及主持人、记录员、参加听证人员名单,并询问信访人是否提出回避申请,告知听证参加人权利和义务,宣布听证会纪律。

**第二十七条** 听证会按照下列程序进行:

(一)信访人或委托代理人进行信访事项陈述并提供相关证据,必要时应允许第三人进行陈述;

(二)原信访事项承办人提出处理信访问题的事实、证据和适用法律、法规、规章或者其他有关规定的依据以及处理建议;

(三)信访人或委托代理人进行申辩和质证;

(四)原信访事项承办人就有关争议的事实、依据、处理建议进行答辩;

(五)听证员提问、询问或者发表个人意见;

(六)信访人或委托代理人作最后陈述;

(七)原信访事项承办人作最后陈述;

(八)听证主持人可以在最后陈述环节提出调解意见,

推动信访事项当事人协商解决矛盾纠纷,双方主动要求和解的,应当准许;

(九)听证主持人宣布休会,原信访事项承办人、信访人或委托代理人暂时退场,由听证主持人组织听证员评议、合议,按照少数服从多数的原则,形成合议意见;

(十)原信访事项承办人及信访人或委托代理人入场,听证主持人、听证员、记录员、听证参加人核对听证记录后分别签字或者盖章,信访人拒绝签名的,记录员在听证记录上予以注明,并经全体听证员签名确认;

(十一)听证主持人宣布听证结论,并宣布听证会结束。评议记录经听证主持人、听证员、记录员核对后分别签字或盖章。拒绝签字或盖章的,由记录员在评议记录上写明情况。评议记录不对外公开。

**第二十八条** 听证主持人应当在听证记录、评议记录的基础上制作听证报告。听证报告应当包含听证会的时间、地点、参加人员、听证事由、主要经过和结论,在听证会结束后5个工作日内制作完成。

听证资料(包括听证笔录、录音、照片、录像、信访事项承办机关、单位及信访人提供的有关证据)由听证机关立卷归档。

**第二十九条** 具有下列情形之一的,听证主持人可以作出延期听证决定:

(一)信访人因不可抗拒的事由或者其他正当理由无法到场的；

(二)信访人提出回避申请，且理由充分的；

(三)其他应当延期听证的情形。

**第三十条** 具有下列情形之一的，听证主持人可以作出中止听证决定：

(一)需要通知新的证人到场或者主要证据需要重新确认的；

(二)质证过程中涉及法律、法规、规章或者政策适用问题，需要有权机关、单位作出解释或者确认的；

(三)信访人因不可抗拒的事由无法继续参加听证的；

(四)其他应当中止听证的情形。

**第三十一条** 延期、中止听证的情形消失后，听证机关应当及时决定恢复听证的时间、地点，并通知听证参加人。

**第三十二条** 具有下列情形之一的，应当终止听证：

(一)信访人撤回听证申请的；

(二)信访人或者委托代理人无正当理由拒不出席或者未经听证主持人许可中途退出听证；

(三)信访参加人达成和解、调解协议的；

(四)应当终止听证的其他情形。

**第三十三条** 听证举行前终止听证的，由听证组织机关决定，并通知听证参加人；听证举行过程中终止听证的，

由听证主持人决定并记录在卷。

**第三十四条** 信访人达成调解协议的，听证机关应当场或在听证结束后3日内制作调解书，经双方当事人签字并加盖听证机关印章或信访专用章确认。

**第三十五条** 听证报告应当作为有关机关、单位作出信访事项处理、复查、复核意见的重要依据。

**第三十六条** 听证所需时间不计算在信访事项处理、复查、复核期限内。

**第三十七条** 组织听证的费用，由听证机关承担。听证机关不承担信访人及其委托代理人、与信访事项有关的第三人及其委托代理人、信访事项承办人因听证所发生的费用。

## 第五章 附 则

**第三十八条** 本办法由山西省信访局负责解释。

**第三十九条** 本办法自2024年10月1日起施行。

