

# 上海市人民政府文件

沪府规〔2019〕34号

---

## 上海市人民政府关于印发 修订后的《上海市信访事项复查复核办法》 《上海市信访事项核查终结办法》的通知

各区人民政府，市政府各委、办、局：

现将修订后的《上海市信访事项复查复核办法》《上海市信访事项核查终结办法》印发给你们，请认真按照执行。

2019年8月19日

（此件公开发布）

# 上海市信访事项复查复核办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为规范信访事项复查、复核的活动,监督行政机关依法行使职权,保护信访人合法权益,引导信访人依法有序信访,根据《信访条例》和《上海市信访条例》,制定本办法。

**第二条** 信访人提出复查、复核申请,本市行政机关受理复查、复核申请,作出复查、复核意见的活动,适用本办法。

**第三条** 复查、复核工作,遵循“客观公正、事实清楚、依法监督、便民高效”的原则。

**第四条** 依照本办法的规定,提出复查、复核申请的信访人为申请人。信访事项处理机关、复查机关为被申请人。

## 第二章 申 请

**第五条** 复查、复核申请,应当由申请人本人提出,申请人因健康等原因不能由本人提出的,可以书面委托 1 至 2 人作为代理人提出。申请人解除或者变更委托的,应当书面向复查、复核机关提出。

申请人超过 5 人就同一信访事项申请复查的,应当推选代表,代表人数不得超过 5 人。对复查意见不服,申请复核的,应当由复

查阶段推选的原代表提出。

**第六条** 申请复查、复核,应当符合下列条件:

- (一)有具体的复查、复核请求、事实根据和理由;
- (二)属于投诉请求类信访事项;
- (三)复查、复核请求不超出提出信访或申请复查时的请求范围;
- (四)在法定申请期限内提出。

**第七条** 申请人申请复查、复核的,应当自收到信访事项处理意见、复查意见之日起 30 日内提出。

被申请人未告知申请复查、复核的期限及途径的,申请期限可以从知道或者应当知道申请复查、复核期限及途径之日起计算,但从收到信访事项处理意见、复查意见之日起最长不得超过 2 年。

申请复查、复核期限的起算,按照以下规定办理:

(一)被申请人以邮寄方式送达的,以邮戳记载收到日期、邮件签收单签收日期或送达回执签收日期为收到日期;以电子方式送达的,以到达特定系统的日期为收到日期;

(二)申请期限自申请人收到信访事项处理意见、复查意见之日的次日起算。

**第八条** 被申请人是区政府工作部门的,申请人应当按照以下规定申请复查:

(一)申请人的投诉请求属于区政府工作部门法定职责范围的,可以选择向该工作部门的本级政府或该工作部门的上一级主

管部门申请复查。申请人依法有权选择复查机关,但只能选择向一个行政机关提出申请;

(二)申请人的投诉请求属于区政府工作部门法定职责范围以外的其他事项的,应当向本级政府申请复查;

(三)申请人对区政府两个以上工作部门共同作出的信访事项处理意见不服的,应当向本级政府申请复查。

被申请人实行垂直管理的,申请人应当向被申请人的上一级主管部门申请复查、复核。

被申请人是市政府工作部门的,申请人应当向市政府申请复查、复核。

作为被申请人的原行政机关分立、合并、撤销或者职能调整的,应当向继续行使职权的行政机关的上一级行政机关提出申请。

**第九条** 申请人申请复查、复核,应当采用书面方式。书面申请确有困难的,可以口头申请。口头申请的,复查、复核机关在当面作记录后,由申请人以签字等方式确认。

**第十条** 申请人申请复查、复核,应当提供以下材料:

(一)复查、复核申请书。申请书应当载明申请日期,申请人姓名或名称、有效证件的名称及号码、联系地址、联系电话,被申请人的名称,申请复查、复核的请求、事实、理由和依据,申请人的签名或盖章;

(二)申请人为自然人的,提供身份证等有效身份证明;申请人为法人或其他组织的,提供组织机构代码证或营业执照等有效证

件、法定代表人或主要负责人的有效身份证明；

(三)委托代理人申请的,应当提供代理人的有效身份证明和申请人签名或盖章的授权委托书,委托书明确委托事项、权限和期限；

(四)信访事项处理意见书、复查意见书原件。申请人对网上信访事项处理意见不服,申请复查的,应当提供网上信访事项处理意见网页页面纸质件；

(五)需由申请人提供的其他材料。

申请人还应当对其主张的事实、理由及请求,提供相关证据。

**第十一条** 复查、复核机关收到申请后,应当通知被申请人在10日内,提交其作出信访事项处理意见、复查意见的事实证据、法律依据等材料 and 答辩意见。

**第十二条** 复查、复核机关作出意见前,申请人要求撤回复查、复核申请的,经审查,认为不侵犯社会公共利益和他人合法权益的,应当准许撤回并记录在案。

申请人撤回申请后,不得以同一事实和理由再次提出申请,但能够证明撤回申请违背其真实意思的除外。

### 第三章 受 理

**第十三条** 复查、复核申请同时符合本办法第五条至第十条规定的,复查、复核机关应当予以受理。

**第十四条** 申请人提供的材料不齐全或表述不清的,复查、复

核机关应当一次性书面告知申请人需要补齐的全部内容和期限，补齐期限最长不超过10日。申请材料补齐之日为收到之日。

申请人未提供相关证据的，不影响复查、复核申请的受理。

**第十五条** 复查、复核申请有下列情形之一的，复查、复核机关不予受理：

（一）不符合本办法第五条至第九条规定的；

（二）申请人提供的材料不符合本办法第十条第一款规定，且未按照要求及时补齐的；

（三）复查、复核申请已由其他行政机关受理的；

（四）其他不予受理的情形。

**第十六条** 复查、复核机关作出不予受理决定的，应当制作不予受理通知书，不予受理通知书应当载明不予受理的理由、依据，并加盖复查、复核机关印章或专用章。

**第十七条** 申请人不服复查机关不予受理决定的，可以按照《信访条例》第三十五条规定申请复核。

## 第四章 审 查

**第十八条** 复查、复核审查，原则上采取书面审查的方式。复查、复核机关认为有必要的，可以听取申请人陈述事实和理由，可以要求被申请人、有关组织和人员说明情况。

**第十九条** 复查、复核机关需要进一步核实情况的，可以向有关组织和人员调查，调查人员不得少于2人。被调查的有关组织

和人员应当予以配合。

调查人员可以查阅、复制、调取有关资料,向有关人员进行询问并制作调查笔录,调查笔录经被调查人校阅后,应当由被调查人、调查人签名或盖章。被调查人不愿意签名或盖章的,调查人应当予以注明。

**第二十条** 对重大、疑难、复杂的信访事项,复查、复核机关可以举行听证。听证具体程序按照市政府有关信访听证的规定执行。经过听证的复核意见,可以向社会公示。

**第二十一条** 复查、复核机关在审查过程中发现以下情形之一的,终止处理,并书面告知申请人:

(一)申请人依照本办法第十二条第一款的规定,经复查、复核机关准许撤回复查、复核申请的;

(二)申请人与被申请人在复查、复核意见作出前自愿达成和解,和解内容不违反法律法规的规定,并经复查、复核机关准许的;

(三)申请人的投诉请求不符合受理条件的;

(四)其他需要终止处理的情形。

**第二十二条** 复查、复核机关经审查后认为信访事项处理意见、复查意见事实清楚、证据充分、适用依据正确,程序合法、处理恰当的,予以维持。

**第二十三条** 复查、复核机关经审查后,认为信访事项处理意见、复查意见有下列情形之一的,予以撤销,并可以责令被申请人重新处理:

- (一)事实不清、证据不足的；
- (二)对投诉请求的审查和答复存在遗漏的；
- (三)未针对投诉请求作出意见结论或意见结论明显错误的；
- (四)已经或者应当通过诉讼、仲裁、行政复议或信访程序以外其他法定途径处理,而被申请人按照信访程序处理的；
- (五)无正当理由不予受理的；
- (六)超越被申请人职权范围的；
- (七)适用法律依据错误的；
- (八)其他需要撤销的情形。

对于前款第(四)、(七)项的情形,复查、复核机关认为不需撤销的,可以直接变更原信访事项处理意见、复查意见。

复查、复核机关责令被申请人重新处理的,被申请人应当在规定的期限内重新处理。被申请人不得以同一事实或理由作出与原信访事项处理意见、复查意见内容相同或基本相同的意见。

**第二十四条** 复查、复核机关应当制作复查、复核意见书,并加盖复查、复核机关印章或者专用章。复查、复核意见书应当载明申请人和被申请人、主要诉求、信访处理情况、查明的事实情况、复查、复核意见及依据。复查意见书还应当载明申请人申请复核的期限和途径。

**第二十五条** 复查、复核机关应自申请收到之日起30日内出具复查、复核意见。复查、复核机关在审查过程中发现下列情形之一的,中止处理:



(一)主要证据正在其他法定程序确认过程中；

(二)涉及法律、法规、规章或政策适用问题，需要有权机关作出解释或确认的；

(三)复查、复核机关举行听证的；

(四)其他需要中止处理的情形。

复查、复核机关作出中止处理决定应当及时告知申请人。中止处理的原因消除后，应当及时恢复处理。

**第二十六条** 申请人对复核意见不服，仍然以同一事实和理由提出投诉请求的，各级政府信访工作机构和其他行政机关不再受理，同时，应当对申请人做好说服、解释等工作。

## 第五章 法律责任

**第二十七条** 复查、复核机关及其工作人员，违反本办法的规定，有下列情形之一的，由其上一级行政机关予以通报批评或责令改正，造成严重后果的，按照法律、法规的规定追究责任：

(一)未按照规定受理复查、复核申请的；

(二)未按照规定作出复查、复核意见的；

(三)其他徇私舞弊、滥用职权、玩忽职守的行为。

**第二十八条** 各级行政机关违反本办法的规定，有下列情形之一的，由其上一级行政机关予以通报批评或责令改正；造成严重后果的，按照法律、法规的规定追究责任：

(一)拒绝或阻挠复查、复核机关依法进行调查取证的；

(二)拒不执行或无正当理由拖延执行复查、复核意见的；

(三)其他徇私舞弊、滥用职权、玩忽职守的行为。

**第二十九条** 申请人应当遵守信访秩序方面的有关规定,申请人的行为损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权利的,按照法律、法规的规定追究责任。

## 第六章 附 则

**第三十条** 本市各人民团体和承担社会公共管理职能的企事业单位的复查、复核工作,参照本办法执行。

**第三十一条** 本办法自 2019 年 10 月 1 日起施行,有效期至 2024 年 12 月 31 日。

# 上海市信访事项核查终结办法

**第一条** 为保障信访人合法权益,规范信访工作,维护社会公共秩序,根据《上海市信访条例》,制定本办法。

**第二条** 信访事项的核查终结工作,遵循“属地管理、分级负责,客观公正、依法处理,解决问题与疏导教育相结合”的原则。

**第三条** 投诉请求类信访事项符合以下情形之一,信访人继续信访的,适用本办法:

(一)信访处理意见已告知信访人申请信访复查,信访人无正当理由未在法定期限内申请的;

(二)信访复查意见已告知信访人申请信访复核,信访人无正当理由未在法定期限内申请的;

(三)其他需要核查终结的情形。

**第四条** 市政府信访复查复核委员会负责信访事项核查终结的审批工作。

市信访办负责信访事项核查终结的初审、指导、监督与协调工作。

市政府工作部门、区政府(以下统称“核查单位”)负责实施信访事项的核查工作,并决定是否申报终结。

各区政府可以委托区信访办或者所属其他行政机关具体实施核查。

**第五条** 原信访事项处理单位可以向核查单位申请启动核查程序。核查单位认为信访事项符合核查条件的,应当启动核查程序。

原信访事项处理单位未申请启动核查,或者由核查单位作出信访处理意见的,核查单位认为信访事项符合核查条件,可以决定启动核查程序。

**第六条** 核查程序启动后,核查单位应当约谈信访人,听取信访人陈述事实、理由及诉求,做好书面记录,并由约谈人、记录人及信访人签名确认。信访人拒绝签名的,应当备注说明。

信访人可以以书面形式,陈述信访事项、提出投诉请求。

信访人无正当理由回避核查单位约谈的,或约谈时拒绝提出与自身合法权益相关信访诉求的,由核查单位根据核查程序启动之前2年内信访人向有关行政机关提出的信访事项,确认信访人的信访诉求。

**第七条** 核查单位应当聘请律师就核查的信访事项提供法律服务,接受聘请的律师应当出具法律意见书。

对专业技术方面的事项,核查单位可以聘请专业技术人员提供咨询意见。

**第八条** 核查单位应当对信访人提出信访诉求以及原处理单位的办理意见和化解方案的合法性、合理性等进行全面审查。

核查单位核查完毕后,应当形成书面调查报告。

**第九条** 调查核实后,核查单位应当组织召开听证会。

听证员应当对听证情况进行集体评议。

听证、评议程序按照《上海市信访事项听证办法》有关规定执行。

**第十条** 核查单位应当在听证会召开 15 个工作日内告知信访人获得律师法律帮助的途径,并做好书面记录。

信访人应当在收到告知之日起 3 个工作日内,将是否接受法律帮助的意见反馈核查单位。逾期不反馈的,视为放弃权利。

信访人接受核查单位告知的律师提供法律帮助途径的,核查单位负责落实律师提供法律帮助所发生的费用。

**第十一条** 核查单位应当召开领导办公会议集体研究,根据听证评议的情况,决定是否申报终结。

**第十二条** 核查单位应当汇总整理听取诉求、调查核实、听证评议、法律帮助、集体研究等程序中形成的各项资料,建立完整的信访事项终结档案。

核查单位申报终结,应当向市信访办提交核查终结意见书,并提交相关报告和资料等。

**第十三条** 市信访办在收到核查单位提交核查终结意见书之日起 60 日内,提出初审意见,报送市政府信访复查复核委员会研究决定。

市政府信访复查复核委员会作出审批意见之日起 10 日内,应当书面通知核查单位;不予批准的,应当向核查单位说明理由。

**第十四条** 经批准核查终结的信访事项,核查单位应当在接

到市信访办书面通知后 15 日内,制作《信访事项核查终结告知书》,并送达信访人。

《信访事项核查终结告知书》应当载明以下内容:

- (一)信访人主要诉求、事实和理由;
- (二)信访事项核查情况(含事实核查情况、听证评议结论);
- (三)核查意见;
- (四)批准意见;
- (五)信访程序已经终结,各级政府部门将不再受理信访人基于同一事实和理由所重复提出的信访事项;
- (六)如信访人愿意接受化解方案,由核查单位负责协调落实;
- (七)信访人违反《上海市信访条例》第四十五条规定的,依法承担相应的法律责任。

核查单位应当采用当面、邮寄等方式送达。信访人拒绝签收的,核查单位应当做好记录,然后在信访接待场所公告。

**第十五条** 信访人不接受核查终结结论或者对核查终结结论不服的,核查单位应当于信访接待场所公示,也可以在信访人居住地或通过有关媒体予以公示。

**第十六条** 经市政府信访复查复核委员会批准终结的信访事项,信访人仍以同一事实和理由提出相同信访诉求的,本市各级政府信访工作机构和其他行政机关不再重复处理。

**第十七条** 信访人不接受核查终结结论的,核查单位应当协调落实法律政策咨询服务及教育疏导。

**第十八条** 负责信访事项核查和审核的单位或者个人违反国家和本市有关规定,存在严重错误、造成严重后果的,由相关部门依据有关规定,追究责任单位和责任人的责任。

参与核查工作的律师、律师事务所违反《律师法》和行业规范的,由司法行政机关和所在地律师协会依照相关法律和行业规范,追究相关律师和律师事务所责任。

**第十九条** 本办法自 2019 年 10 月 1 日起施行,有效期至 2024 年 12 月 31 日。

---

抄送：市委各部门，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市监察委，  
市高法院，市检察院。

---

上海市人民政府办公厅

2019年8月22日印发

---