

# 上海市人民政府文件

沪府规〔2020〕17号

---

## 上海市人民政府关于印发修订后的 《上海市信访事项听证办法》《上海市 信访事项查询办法》的通知

各区人民政府，市政府各委、办、局：

现将修订后的《上海市信访事项听证办法》《上海市信访事项查询办法》印发给你们，请认真按照执行。

2020年8月4日

（此件公开发布）

# 上海市信访事项听证办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为维护信访人的合法权益,规范本市各级行政机关在信访事项办理中的听证行为,增强信访工作的透明度,提高处理信访事项的有效性,根据《信访条例》《上海市信访条例》的有关规定,制定本办法。

**第二条** 本办法所称听证,是指行政机关以听证会的形式,通过质询、辩论、评议、合议等方式,查明事实,分清责任,依照法律、法规、规章和规范性文件处理信访事项投诉请求的程序。

**第三条** 本市各级行政机关在处理、复查、复核和核查终结信访事项过程中进行听证的活动,适用本办法。法律、法规、规章和规范性文件另有规定专门听证程序的,从其规定。

**第四条** 对重大、复杂、疑难的信访事项,可以举行听证。法律、法规、规章和规范性文件规定应当举行听证的,从其规定。

听证遵循“公开、公正、公平”的原则。除涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和其他特殊情况的信访事项,听证应当公开举行。

## 第二章 听证机关、听证人员和听证参加人

**第五条** 听证机关是指有权处理、复查、复核以及核查终结信访事项并组织听证的行政机关。

**第六条** 听证人员由听证员和记录员组成。

听证员为5人以上,由听证机关工作人员以及人大代表、政协委员、法律工作者、相关领域专业人士和其他公民组成。其中,听证机关工作人员担任听证员的人数不得多于2人。

听证机关可以逐步设立听证专家库,不断提升听证的公开性和透明度。

**第七条** 听证参加人包括信访人、被投诉机关或单位、与信访事项有利害关系的第三人。

多人反映共同信访事项的,应当推选代表,代表人数不得超过5人。

听证参加人可以委托1至2名代理人参加听证。委托代理人应当出具授权委托书,并指明代理事项与代理权限。代理人在代理权限内行使听证参加人的权利,承担听证参加人的义务。

**第八条** 听证机关行使下列职责:

- (一)决定是否举行听证,决定或改变举行听证的时间、地点;
- (二)决定听证人员;
- (三)决定旁听听证会的人员;
- (四)决定听证会第三人;
- (五)制作和送达听证会通知;
- (六)制定听证会纪律;
- (七)其他需听证机关行使的职责。

**第九条** 听证员行使下列职责:

- (一)充分听取听证参加人的意见,保障其陈述和申辩的权利;

- (二)询问听证参加人；
- (三)对信访事项发表评议意见；
- (四)其他与听证事项相关的职责。

**第十条** 记录员可以由听证机关的工作人员担任,行使下列职责:

- (一)做好听证会通知工作；
- (二)核对出席听证会人员；
- (三)宣布听证会纪律；
- (四)做好听证会和评议记录；
- (五)协助听证主持人,维护听证会秩序。

**第十一条** 听证主持人由听证机关从听证员中指定。除行使听证员的职责外,听证主持人还行使下列职责:

- (一)主持听证会；
- (二)决定其他听证人员是否回避；
- (三)接收证据材料；
- (四)维护听证会秩序；
- (五)组织听证员评议；
- (六)向听证机关提交听证结论报告；
- (七)听证机关赋予的其他职责。

**第十二条** 听证人员为下列人员之一的,应当回避:

- (一)信访事项的当事人或其近亲属；
- (二)与信访事项的处理结果有直接利害关系的人员或其近亲属。

听证主持人的回避,由听证机关负责人决定;其他听证人员的回避,由听证主持人决定。

决定听证人员回避的,听证机关应当补充相应的听证人员。

**第十三条** 信访人和被投诉机关或单位享有下列权利:

(一)申请与信访事项有利害关系的听证人员回避;

(二)对信访事项涉及的事实以及适用的法律、法规、规章和规范性文件等的适用进行陈述和申辩;

(三)质证并提出新的证据。

信访人和被投诉机关或单位履行下列义务:

(一)按时参加听证会;

(二)如实陈述事实、回答提问;

(三)如实提供证据材料;

(四)参加听证会时不得录音、录像和摄影;

(五)遵守听证会纪律。

**第十四条** 与信访事项有利害关系的其他公民、法人或其他组织,可以作为第三人,对信访事项提出异议。为查明、查清信访事项,分清责任,听证机关可以通知第三人参加听证,第三人也可以申请参加。第三人拒绝参加的,不影响听证举行。

第三人享有本办法第十三条第一款第(二)(三)项规定的权利,并应当履行本办法第十三条第二款规定的义务。

**第十五条** 公民经听证机关允许,可以参加旁听。听证机关可以邀请新闻媒体人员参加旁听。

旁听人员应当遵守听证会纪律。

### 第三章 听证程序

**第十六条** 听证机关决定召开听证会的,应当提前7个工作日通知听证参加人举行听证会的时间、地点,并告知做好相应的准备工作。

听证参加人收到听证会通知后,应当在3个工作日内回复是否参加。3个工作日内未回复的,视为放弃参加。

听证人员在听证机关发出听证通知后,不得擅自会见信访人、被投诉机关或单位、第三人及其代理人。

**第十七条** 听证会按照下列程序进行:

(一)听证主持人宣布听证会开始。记录员核对出席人员身份后,告知听证参加人权利义务并宣布听证会纪律;

(二)听证主持人公布听证事由及听证主持人、听证员、记录员姓名,并询问听证参加人是否提出回避申请。听证参加人申请听证人员回避的,应当说明理由。听证参加人申请回避的,听证会可以中止,并按照本办法决定是否回避;

(三)听证参加人陈述事实和理由;

(四)听证参加人进行举证、质证;

(五)听证员询问;

(六)听证参加人辩论;

(七)听证参加人最后陈述意见;

(八)听证主持人宣布听证会结束,听证参加人及旁听人员退场。

**第十八条** 听证参加人在听证过程中认为听证会程序违反本办法规定的,可以向听证主持人提出。听证主持人应当会同全体听证员研究是否采纳;不予采纳的,听证主持人应当及时对听证参加人提出的异议进行解释。

**第十九条** 听证会应当制作记录,载明下列事项:

- (一)案由;
- (二)听证参加人姓名或者名称、地址;
- (三)听证主持人、听证员、记录员姓名;
- (四)举行听证的时间、地点;
- (五)本办法第十七条规定的其他内容。

听证会记录应当交听证参加人核对无误后签字或盖章。听证参加人拒绝签字或盖章的,记录员在听证会记录上予以注明,并由全体听证员签字确认。

听证机关应当对举行的听证会进行全程录音、录像。

**第二十条** 听证会结束后,听证主持人应当召集全体听证员就听证事实和证据以及适用法律、法规、规章和规范性文件发表评议意见。

听证员独立对下列事项进行评议,不受公民、法人或其他组织干预:

(一)信访人投诉所涉相关事实是否清楚、信访请求是否合法、合理;

(二)被投诉机关或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,作出的结论是否

恰当；

(三)是否需要听证参加人补充证据材料。

评议阶段应当制作评议记录,听证员应当在评议记录上签名确认。

**第二十一条** 听证主持人应当在听证记录、评议记录的基础上制作听证结论报告。听证结论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,并在听证会结束后7个工作日内制作完成。以上资料,由听证机关立卷归档。

听证记录、评议记录和听证结论报告应当作为行政机关作出信访事项处理、复查、复核意见,进行核查终结的重要依据。

**第二十二条** 有下列情形之一的,听证机关可以决定听证会延期:

(一)因不可抗力导致不能如期举行的;

(二)听证参加人需要通知新的证人到会或者提供新的证据并经听证主持人同意的;

(三)听证机关认为具有合理延期理由的其他情况。

延期听证的,听证机关应当告知听证参加人延期理由和延期听证时间。

**第二十三条** 有下列情形之一的,应当中止听证:

(一)在听证过程中,需要对有关证据重新调查或者鉴定、勘验的;

(二)涉及法律、法规、规章或者规范性文件适用问题,需要有权机关作出解释或者确认的;



(三)听证参加人申请回避并经同意,听证机关需要补充听证人员的;

(四)其他需要中止听证的情形。

听证中止的情形消失后,听证机关应当及时决定重新听证的时间、地点,并通知听证人员和听证参加人。

**第二十四条** 有下列情形之一的,应当终止听证:

(一)信访人无正当理由拒不参加听证的;

(二)信访人无正当理由中途退场的;

(三)其他需要终止听证的情形。

听证程序终止后,不再重复组织听证。

**第二十五条** 被投诉机关或单位未按时参加听证,由听证机关给予通报批评;情节严重的,可以向有关行政机关提出对相关责任人给予行政处分的建议。

应当参加听证的行政机关、有关单位无正当理由不出席听证会或者拒绝在听证会上陈述,以及提供虚假证词、证据材料的,由听证机关给予通报批评;情节严重的,可以向有关行政机关提出对相关责任人给予行政处分的建议。

## 第四章 附 则

**第二十六条** 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信访事项听证工作,参照本办法执行。

**第二十七条** 本办法自2020年9月1日起施行,有效期至2025年8月31日。

# 上海市信访事项查询办法

**第一条** 为规范信访事项查询活动,保护信访人合法权益,根据《信访条例》《上海市信访条例》等有关规定,制定本办法。

**第二条** 信访人查询本人信访事项的办理情况,本市各级行政机关及其信访部门接受查询请求、反馈查询结果的活动,适用本办法。

**第三条** 处理、复查、复核信访事项的行政机关分别负责接受本机关办理信访事项的查询请求,反馈查询结果。

办理信访事项的行政机关分立、合并、撤销的,由继续行使其职权的行政机关负责接受查询请求,反馈查询结果。职权不清或有争议的,由上一级行政机关指定。

两个或两个以上行政机关共同处理的信访事项,由受理机关依其职权范围分别接受查询请求,反馈查询结果。

《中华人民共和国档案法》《中华人民共和国政府信息公开条例》《上海市政府信息公开规定》等其他法律、法规、规章对信访人请求查询信息另有规定的,从其规定。

信访人要求查阅核查终结相关信息的,由核查机关负责接受。

**第四条** 信访人可以查询其反映信访事项的处理、复查、复核的进展及结果;可以查询其反映信访事项核查终结过程中产生的诉求记录、听证会记录和批准终结通知。

**第五条** 行政机关在办理信访事项中制作或者获取的内部事

务信息,涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的保密信息,以及讨论记录、过程稿、磋商信函、请示报告等过程性信息,可以不接受查询。

**第六条** 提出信访事项并已被受理的信访人,可以通过门户网站、手机移动端等渠道,自行查询信访事项的处理情况。

各级行政机关及其信访部门充分利用政务信息网络资源,为信访人查询提供便利,有条件的可以在信访接待场所配备相应的设施设备。

**第七条** 信访人可以凭下列凭证,以邮寄方式向发出凭证的行政机关提出查询请求,并附本人有效身份证件复印件:

- (一)信访处理机关出具的书面受理通知复印件;
- (二)复查、复核机关出具的书面收到通知复印件;
- (三)核查机关作出的核查终结书面告知复印件。

多人联名或集体反映共同信访事项的查询请求,应当由提出信访事项时推选的代表提出。

**第八条** 信访人提出查询请求的,接受查询的行政机关应当登记信访人有效身份信息、需要查询的内容及提出请求的日期。

**第九条** 各级行政机关及其信访部门收到查询请求,应当自收到之日起 20 日内反馈查询结果。反馈查询结果可以采用信函、电话等方式,并做好工作记录。

**第十条** 信访事项办理过程中,信访人可以申请查询信访事项的办理进度,但请求查询的间隔时间不少于 30 日。

**第十一条** 本市各人民团体和承担社会公共管理职能的企事

业单位办理信访人查询信访事项,参照本办法执行。

**第十二条** 本办法自2020年9月1日起施行,有效期至2025年8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,  
市高院,市检察院。

---

上海市人民政府办公厅

2020年8月5日印发

---