

法律资讯

社会治理与社会矛盾化解

专业委员会

2025年9月第9期

《社会矛盾化解法律资讯》编委会

主 编：江 净

副主编：陆俐莎 黄淑红 汪积炯

编 委：（按姓氏拼音）

程一鸣 傅 兵 樊亮生 顾晓燕 高 宇 管 瑜

郭毓敏 胡传斌 琚鋈浩 梁春程 乐 佳 李 杨

蓝宇曦 李泽山 马 佳 彭惠英 邱贵融 孙剑彬

施菊花 时瑞芳 苏蓉蓉 孙 哲 王国钢 王 敬

王俊杰 吴鸥翔 魏书宁 吴天扬 王 洋 谢 东

徐 辉 奚海麟 肖 婧 徐 均 许闻侯 叶诚豪

袁 方 应少白 袁文钦 张东亚 周健炯 张胜道

张 伟 张 文 朱伟锋 李 敏 张王艳 王银银

本期编辑：郭伊凡

联系邮箱：guo.yifan@i-xinmin.com

目录

一、行业动态

- 1、国家信访局召开深入贯彻中央八项规定精神学习教育总结会.....1
- 2、国家信访局举办全系统信访工作法治化专题视频培训深入推进信访工作法治化切实提高依法受理办理信访事项工作水平...3
- 3、浦东张江村域“三所两庭一厅”矛盾纠纷多元化解机制创新实践 | 法治赋能基层治理.....5
- 4、黄浦南东多格合一、“法智”赋能，合力提升商圈矛盾化解能级 | 法治赋能基层治理.....10

二、法律法规

- 1、上海市人民政府办公厅关于印发《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.....14

国家信访局召开深入贯彻中央八项规定精神学习教育总结 会

国家信访局发布 2025年09月12日

9月11日，国家信访局召开深入贯彻中央八项规定精神学习教育总结会，传达学习习近平总书记关于深入贯彻中央八项规定精神学习教育的重要指示和中央党的建设工作领导小组会议精神，总结局机关学习教育经验成效，研究部署巩固拓展学习教育成果、进一步推进作风建设长效机制工作。中央社会工作部副部长，国家信访局党组书记、局长李文章出席会议并讲话。

会议指出，在全党开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育，是今年党建工作的重点任务。习近平总书记亲自谋划部署、亲自审定方案，多次发表重要讲话、作出重要指示，为我们巩固拓展学习教育成果、锲而不舍落实中央八项规定精神、推进作风建设常态化长效化提供了根本遵循。国家信访局党组坚决贯彻党中央决策部署，紧紧围绕学习贯彻习近平总书记关于加强党的作风建设的重要论述和中央八项规定及其实施细则精神，以严的基调和严肃认真的态度，一体推进学查改工作落地见效，动真碰硬解决突出问题，交出了一份优秀答卷。

会议指出，学习教育开展以来，国家信访局党组精心组织、高位推动，注重示范引领、统筹工作调度，坚持在强化组织领导上下功夫求实效；注重思想武装，抓实领导干部领学、交流研讨促学、丰富形式研学，在抓好理论学习上下功夫求实效；注重标本兼治，坚持严管严治抓整改、突出重点抓整改、建章立制抓整改，在推动真查实改上下功夫求实效；注重开门教育，深入开展调查研究，切实解决群众急难愁盼，加强学习教育成果宣传，在践行群众路线上下功夫求实效，全局党员干部经受了一次全面深刻的政治教育、思想淬炼、精神洗礼和作风转变，各级党组织创造力、凝聚力、战斗力明显提升，坚决做到“两个维护”、走好“第一方阵”的政治能力不断提高，人民信访为人民的坚定立场更加牢固，风清气正的政治生态有效巩固，保障中心大局、推动高质量发展的精气神不断提振，党员干部精神面貌有了进一步变化，做到了学有质量、查有力度、改有成效，局机关学习教育取得显著效果。

会议强调，作风建设没有完成时，只有进行时。要总结经验、久久为功，

以打攻坚战、持久战的决心和恒心，纵深推进局机关作风建设常态化长效化，真正把中央八项规定精神融入日常、化为习惯、形成自觉。要以优良作风扎实推进政治机关建设，强化党性锤炼，切实提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力，强化理论武装，切实筑牢拒腐防变的思想堤坝，强化制度建设，确保整治纠治到位。要以优良作风保障重点任务落实，坚决落实信访工作法治化改革部署，不断提升在法治化轨道上做好信访工作的能力水平，坚决服务社会治理大局，推动更多矛盾问题化解在基层、解决在属地。要以优良作风淬炼过硬干部队伍，加强基层党组织建设，以履职尽责锻造作风过硬的战斗堡垒，强化监督管理，持续释放全面从严、一严到底的强烈信号，树立正确导向，围绕整治形式主义为基层减负抓好专项整治，让敢作善为、敬业奉献的优良作风在局机关落地生根、蔚然成风，切实以作风建设新成效引领保障信访事业新发展，在以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业的新征程中贡献新的更大力量。

局党组成员、副局长李自军主持会议。局党组成员、副局长谢清华、牟海松出席会议。中央纪委国家监委驻中央社会工作部纪检监察组有关同志到会指导。12个司室负责同志分别汇报了学习教育开展情况。局机关全体党员干部，离退休党支部书记，中央单位实践锻炼干部和地方信访部门跟班锻炼干部参加会议。

国家信访局举办全系统信访工作法治化专题视频培训深入推进信访工作法治化切实提高依法受理办理信访事项工作水平

国家信访局发布 2025年9月09日

9月8日，国家信访局举办为期5天的全系统信访工作法治化专题视频培训开班，围绕“以深入推进信访工作法治化为主线，以打通‘路线图’为关键，以解决‘四应四不’为重点，以督查督办和精准追责为抓手”主题，深入学习贯彻习近平法治思想、习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，全面系统把握习近平总书记系列重要指示精神，切实提高依法受理办理信访事项工作水平，更好维护群众合法权益和社会安全稳定。中央社会工作部副部长，国家信访局局长李文章以“深入学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，坚定不移推进信访工作法治化取得更大成效”为主题作专题辅导报告。

这次专题培训，既是一次信访工作政策理论的专题辅导，也是一次深入推进信访工作法治化的再动员再部署。全体信访干部要借此机会系统学习、深入思考，坚决贯彻习近平总书记重要指示批示精神和党中央决策部署，持续抓好党的二十届三中全会精神贯彻落实，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，坚决做到“两个维护”，切实将思想统一到党中央关于信访工作各项决策部署上来，全面掌握《信访工作条例》规定、信访工作法治化要求，以实际行动更好履行为民解难、为党分忧的政治责任。

习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，是做好新时代信访工作根本遵循。要不断深化学习和理解，准确把握其重大意义、科学内涵、核心要义和实践要求。要深刻理解坚持党对信访工作的全面领导是做好信访工作的根本保证，坚持人民至上是信访工作的根本立场，坚持为民解难、为党分忧是信访工作的政治责任，坚持改革和完善信访制度是信访工作高质量发展的必由之路，坚持把信访纳入法治化轨道是信访工作改革发展的路径方向，坚持“三到位一处理”是信访工作的方法标准，坚持和发展新时代“枫桥经验”是信访工作的主要着力点，坚持底线思维是信访工作的重要理念，坚持建设高素

质信访工作队伍是信访工作的组织保障，把学习成果转化为推动新时代信访工作高质量发展的强大动力。

《信访工作条例》是新时代信访制度改革的标志性成果，是在新的历史起点上推动信访工作高质量发展的纲领性文件。要深刻理解《条例》的总体要求，准确把握新时代信访工作发展总纲；要深刻理解信访工作体制创新，准确把握新时代信访工作领导格局；要深刻理解理顺工作机制要求，准确把握优化信访事项处理程序；要深刻理解构建完善监督体系重大意义，准确把握保障信访工作责任落实科学内涵。

推进信访工作法治化是以习近平同志为核心的党中央对新时代信访工作的重大决策部署。中央信访工作联席会议多次作出具体安排部署，信访工作法治化取得了重大进展。要坚决贯彻党中央决策部署，深入推进信访工作法治化，注重程序和实体并重，实现权责明、底数清、依法办、秩序好、群众满意，确保人民群众的每一项诉求都有人办理、每一项诉求都依法推进。要推动提升预防法治化水平，从源头上预防信访问题产生；要推动提升受理法治化水平，做到分清性质、明确管辖，转办督办到位；要推动提升办理法治化水平，对信访事项依照法律、政策规定和程序按时处理到位；要推动提升监督追责法治化水平，对滥用职权、玩忽职守的人员坚决追责问责到位；要推动提升维护秩序法治化水平，对扰乱社会秩序的违法犯罪行为依法处理到位。

要保持“时时放心不下”的责任感，坚持和发展新时代“枫桥经验”，扎实做好维护群众权益各项工作，深入推进信访工作法治化，巩固深化源头治理三年攻坚成效，着力推动化解突出矛盾，持续加强信访部门和干部队伍建设，锲而不舍落实中央八项规定精神，巩固拓展学习教育成果，深入落实党中央关于整治形式主义为基层减负部署要求，以信访工作法治化的实际成效，为全面推进强国建设、民族复兴伟业作出新的更大贡献。

局党组成员、副局长李自军、谢清华出席，局党组成员、副局长牟海松主持开班式。本次培训以视频形式开展，局领导班子成员、相关业务司室主要负责同志结合工作职责将分别授课。国家信访局设主会场，局机关全体干部、中央信访工作联席会议成员单位信访工作机构负责人、信访工作法治化联络员单位局级联络员和专班处级干部参加培训；各省（自治区、直辖市）、市（地、州、盟）、县（市、区、旗）信访部门设分会场，有关负责同志参加培训。

浦东张江村域“三所两庭一厅”矛盾纠纷多元化解机制创新实践 | 法治赋能基层治理

上海市司法局门户网站发布 2025年09月19日

近日，上海市司法所法治赋能基层治理示范项目和优秀项目出炉。矛盾化解、社区治理、城市更新、优化营商环境、乡村振兴、重大项目保障等六大方面特色项目，有效打通基层依法治理“最后一公里”。“上海市司法局”微信公众号即日起通过“法治赋能基层治理”专栏为您一一呈现。

浦东新区张江镇司法所

村域“三所两庭一厅”矛盾纠纷多元化解机制创新实践

一、项目背景

环东中心村，系张江镇唯一保留保护村，地处浦东“东西城镇发展轴”和“南北创新发展廊道”的交汇节点，亦是服务张江总部经济园建设发展的核心地带。村域面积4.06平方公里，宅基庭院1198幢，总共6541户（其中，本地1631户，外来4910户），实有人口约为10500人（其中，本地人口4500人，外来人口6000人），管理服务过程中较常面临本地人口老龄化、外来人口流动性大、新老村民融合有难度等问题。为落实习近平总书记“坚持好、发展好新时代‘枫桥经验’”的重要指示精神，让辖区内科创人才舒心就业、创业青年顺心发展、新老村民安心生活，张江镇党委、政府积极践行“法治赋能基层”理念，在环东中心村先行先试、创新实践党建引领“三所两庭一厅”（三所：派出所、司法所、律所；两庭：川沙人民法庭、张江仲裁庭；一厅：环东议事厅）基层治理新模式，提高村域矛盾纠纷化解效能。

二、具体做法

（一）加强制度建设，实现“自治、法治、德治”三位一体

一是修订村民自治章程、村规民约。为实现村民自治良性互动，助力打造

“法治、自治、共治”的治理格局，在村居法律顾问的全程参与和专业指导下，全面修订完成《环东中心村村民自治章程》（共九章 63 节）及其实施细则（共三篇章：民主决策、民主管理、民主监督），以及《环东中心村村规民约》共十则，由村民代表大会审议通过，在村委主要公共区域张贴。做到“一村一章程、一事一办法”，确保新章程与村规的合法合规及有效执行。

二是完善“环东议事厅”议事规则。为更好响应村民需求和发展需要，在人民调解员的协调下，法治带头人和法律明白人积极参与到各个环节中，通过定期走访、座谈会等形式广泛收集民意，倾听民策，确保各类意见能够及时反馈至议事厅平台。同时，积极引导村民依法表达诉求，理性参与讨论，促进形成共识，在此基础上，修订完成《环东议事厅闭环管理操作细则》，明确议事厅问题收集、填报、分类方式及具体要求，细化《环东睦邻汇+廊下访/汇议事平台流程方案》和《环东邻聚力议事平台流程方案》。开辟更多党群服务阵地发展为议事“载体”，鼓励各类村民以不同“身份”参与其中，确保新老环东人均有发言权。

三是制定农村社区物业化管理规则。村工作人员通过实地走访，了解情况，梳理讨论农村社区物业化过程中关切百姓利益的问题。由驻村法官、村居法律顾问提供专业的法律意见并审核把关，制定《环东中心村物业管理规章制度》和《环东别墅物业管理规章制度》，明确停车管理制度、物业管理服务内容；敲定有偿维修服务价目表 12 项，优化内部维修工作流程，保障维修闭环。将具体内容与制度上墙公示，并设立农村社区物业管理平台，实实在在发挥管理服务功能。

（二）完善机制运行，强化“三所两庭一厅”运行效能

一是优化“三所”联动机制，增强基层治理能力。由司法所、派出所、律所通力协作，进一步提升村域矛盾纠纷化解能力，共同赋能推动村域法治建设。制定民间纠纷调解流程图，解决村内邻里矛盾、经济纠纷十余件。由司法所开展人民调解等业务指导，确保“三所联动”顺畅运行；明确派出所社区民警兼

任村党总支兼职副书记，通过“日沟通+周驻点+月走访”，及时掌握村域情况和动态，第一时间处理矛盾纠纷；安排律师事务所律师定期参与议事厅活动，提供法治宣传和法律咨询服务，助力矛盾化解。

二是深化“两庭”共建布局，提高纠纷解决效率。该村党组织与川沙人民法庭共建“法官工作室”，探索“司法驻村常态化运行机制”，明确法律援助工作职责，按需提供案件咨询服务，结合巡回法庭进乡村“以案说法”；与张江仲裁庭共建“张江劳动人事争议解决工作站环东分站”，前瞻布局产村融合下的劳动纠纷调处机制，协助解决村内企业拖欠工资等劳务纠纷。通过“两庭”特色布局，为村民提供更高效、更专业、更人性化的法治服务。

三是打造“一厅”服务平台，促进社区和谐共治。依托“一体三层六色九格”网格体系，在党群服务阵地打造“环东议事厅”平台，通过服务下沉，实现高频访问的公共空间成为“民意雷达站”，打好“村委汇+廊下汇+睦邻汇”组合拳，通过“聚、议、听”，形成“议题在网格提出、问题在网格解决、反馈在网格落实、闭环在网格形成”的良性循环。通过“环东议事厅”平台，每月组织至少4次议事讨论，截至目前共计收集问题260余个，解决220个，解决率约85%。

四是培育“网格”带头队伍，提升法治引领效能。环东现有4个微网格。为提升村民法治意识，拉近村民与法律之间的距离，在每个微网格至少配备“法治带头人”和“法律明白人”各1名，作为法治宣传的骨干力量，帮助村民了解法律知识，共同营造尊法学法守法用法的良好氛围。

（三）强化法治宣传，落实“普法、用法、守法”全覆盖

一是法治观念入人心，保驾护航“心”工程。依托“三所两庭一厅”机制，组建专项工作组，为农村保租房和5个村级民心工程（完成7条村级道路整修；中界路、三灶路道路环境提档升级；环东公寓自来水改造；村域内车辆管理57处道闸设置；农污管网改造等）项目建设提供法律支持和保障：对内，面对项目中疑难复杂的法律问题，着力防范法律风险，确保项目合法有序推进；对外，

针对群众在项目建设过程中产生的法律问题及矛盾纠纷，第一时间掌握情况并积极介入，做好答疑解惑工作，努力将矛盾化解在萌芽阶段。

二是法治宣传多举措，激发普法“新”动能。联合共建单位、文广中心等部门，用好党群服务阵地，全年至少开展法治宣传教育系列活动6次，例如：2024年7月16日开展“反诈大讲堂—你真的安全吗”反诈主题讲座、2024年8月6日开展《与法同行，向校园欺凌说不》讲座、2024年9月27日举办交通银行反诈宣传活动、2024年11月11日开展“巡回法庭进乡村”活动、2025年2月11日开展农行睦邻点法治宣传、2025年3月11日开展交行《保障金融权益 助力美好生活》3.15主题宣教活动。

组建村专项文体团队，以浦东山歌、小品等村民喜闻乐见的形式，自创开发法治节目进行汇演宣传，让法治宣传更接地气、更深入人心。多形式提升法治宣传氛围。利用党群服务阵地公告栏、电子屏、宣传画廊、环东简报、线上社区云、村民沟通群全覆盖设置法治宣传版面；邀请民间画师与本村村民一道，以村内典型案例为原型，创作法治宣传连环画册，并通过党群阵地展示宣传，让村民在休闲娱乐的同时接受法治思想的熏陶。

三、经验成效

张江镇深入贯彻习近平总书记关于“坚持好、发展好新时代‘枫桥经验’”的重要指示精神，创新实践村域“三所两庭一厅”基层治理模式，将“提楼知户、提户知人、提人知事、提事知情”的“四提四知”工作法与“诉求处置不过夜、矛盾调解不过夜、信息反馈不过夜”的“三个不过夜”工作举措深度融合，并全面应用于网格化管理之中。通过这一系统化的治理机制，实现了矛盾纠纷在萌芽状态得到有效化解，提升了社区治理的精细化水平和社会和谐稳定。

依托该治理模式，张江镇构建了高效、透明、互动性强的基层治理体系，确保各类问题能够迅速得到回应和解决，进一步增强了村民对政府的信任和支持，形成了良好的社会氛围。具体而言，“三所两庭一厅”工作机制有效整合了司法资源，优化了服务流程，提高了矛盾纠纷的调处效率，切实做到了“小

事不出格、大事不出村”。此外，张江镇通过广泛开展法治宣传教育活动，不断提升村民的法律意识和法治观念，营造了尊法学法守法用法的良好环境。这一系列措施的成功实施，为实现乡村治理体系和治理能力现代化提供了坚实保障，并为其他地区提供了可借鉴的经验。

黄浦南东多格合一、“法智”赋能，合力提升商圈矛盾化解能级

解能级 | 法治赋能基层治理

上海市司法局门户网站发布 2025年09月12日

近日，上海市司法所法治赋能基层治理示范项目和优秀项目出炉。矛盾化解、社区治理、城市更新、优化营商环境、乡村振兴、重大项目保障等六大方面特色项目，有效打通基层依法治理“最后一公里”。“上海市司法局”微信公众号即日起将通过“法治赋能基层治理”专栏为您一一呈现。

黄浦区南京东路街道司法所

多格合一 “法智”赋能 合力提升商圈矛盾化解能级

一、项目背景

为践行“人民城市”重要理念，上海市委、市政府聚焦基层矛盾高效多元化解，制定《关于深化推广“三所联动”矛盾纠纷多元化解机制的实施意见》。

南京东路商圈作为上海商业环境的“风向标”之一，伴生多维度治理挑战：年均过亿的客流量带来密集消费维权需求；百货、餐饮、写字楼等业态并存，多样化用工模式伴随劳动争议高发；商户租赁、联营合作、品牌授权等协议交织，民商事纠纷化解难度大。

二、主要做法

南京东路街道以问题为导向，将“三所联动”作为坚持和发展新时代“枫桥经验”的上海实践、作为践行“人民城市”重要理念的重要举措、作为推动营商环境法治化建设的有效手段，着力把矛盾纠纷更多更快更好地化解在基层一线。

（一）多格合一、数字赋能，有效延伸“三所联动”触角

坚持以“零距离家园”工程建设为主线，全面夯实“一圈三格、一格三域”治理架构，聚焦环人民广场区域，推动具有CBD特色的党建引领街区治理创新，

在广场街区、原点街区、南步街区三个标准化街区所对应的网格中，分别配置“三所联动”调解点，使每个街区都成为矛盾纠纷多元化解的基础单元，集成性、系统性推动矛盾预防、排查和化解工作。

化“被动等”为“主动排”，依托“一网统管”系统，推动“三所联动”机制向矛盾纠纷警情突出、人口流动大、人员结构复杂的商圈市场、在建工地、医院学校等重点区域有效覆盖，通过网格巡查、“黄浦快处”等“线上+线下”渠道，线上线下相融合消除平安稳定工作盲区，形成矛盾纠纷“闭环式流转，全链条解决”。

（二）区域联动、协作共治，持续完善“宁·南东”格局

紧盯隐患风险，持续发挥诉调、访调、“三所联动”等多元解纷机制优势，构建矛盾纠纷“3+N”调解体系，形成纠纷调处化解工作闭环。2024年，与黄浦法院共同设立巡回审判（调解）点，以多方参与高效化解强化诉源治理和属地化解。

2025年作为全市首批试点单位，探索“三所联动”纠纷调解室入驻解纷“一件事”，运用信息化管理提升法治为民服务质效。打造“安旅联盟”，结合辖区旅游业发达、人员流动性大的特点，创新平安建设治理模式，联合辖区内非星级宾旅馆共同组建“宁·南东—安旅联盟”，引导各主体由“参与”迈进“协作”，为成员单位提供信息沟通、协同共治的平台，助推商圈矛盾纠纷源头化解、就地解决。

2024年以来，主动排查并直接化解矛盾隐患298起，切实做到风险隐患抓早、抓小、抓苗头；受理并化解各类矛盾纠纷544件，其中“三所联动”127件，截至目前未发生“民转刑”、“刑转命”案件。

（三）溯源治理、综合施策，打造具有南东特色的多元解纷新径

打造矛盾纠纷排查化解“智慧中枢”。强化街道风险地图平台与区综治平台的有效对接，建立重点对象数据库、分级分类关注，通过信息共享、互联互通，提高信息采集、分析、处理等能力。将“矛盾调处”模块纳入“风险地图”

管理，优化矛盾隐患排查、调处、反馈的全流程，精准评估易高发纠纷类型，实时监督辖区矛盾化解情况并形成分析报告。

助推涉企纠纷化解进入“快车道”。深化“惠企”行动，设立全区首家楼宇法律服务驿站、全区首个“零距离”中小企业法律服务点，统筹律师、公证、普法多项服务，为企业合规管理、风险防范、纠纷化解提供精准务实的法治保障。同时，与区消费纠纷调委会、区工商联民商事调委会等区级专调委形成组合拳，打造商圈一站式线上调解平台，为劳资、工伤等矛盾纠纷开辟“绿色调解通道”，2024年以来累计化解劳资纠纷113件。

三、主要价值

2024年，南东街道共化解矛盾纠纷504件，其中87%以上在居委层面化解，同比2023年上升30%以上，调解成功率从92%提升至98.5%，基本实现了矛盾“三不出”。

（一）形成矛盾纠纷化解“新链路”

立足警源、地源、事源三大矛盾源头，将纠纷类警情中化解难度较大、社区主动排查发现和涉及特殊人群的复杂矛盾导入“三所联动”，依靠分类、分级、分层的“三分模式”开展化解优化业务流程，并有效建立信息共享机制、纠纷共商机制、联席会议机制、重大案件报告等“三所联动”常态化机制，做到早发现、早介入、早处置，形成矛盾纠纷调处化解新闭环。

（二）赋能矛盾纠纷化解“新格局”

针对金融、劳资、教育、消费等领域矛盾纠纷日益增多的情况，在做强“三所”主体架构的基础上，聚焦辖区突出矛盾，积极协调法院、检察院、教育、市场等相关部门以及区行专调解组织，推动将各方力量整合到一个机制平台上，实现信息互通、资源互助、功能互补。

四、推广价值

南东街道在商圈治理实践中，以“三所联动”为基本框架，构建了“预防-化解-预防”的全链条治理模式，通过主动预防、多元共治、系统治理等举措，

有效破解了以往矛盾化解周期长、法律支撑不足、多部门协同难等痛点，提供了可复制的“法治化样本”。

上海市人民政府办公厅关于印发《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

(沪府办规〔2025〕7号)

各区人民政府，市政府各委、办、局，各有关单位：

《上海市信访事项听证办法》《上海市信访事项查询办法》已经市政府同意，现印发给你们，请认真按照执行。

上海市人民政府办公厅

2025年8月8日

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《信访工作条例》等规定，制定本办法。

第二条 本市各级行政机关在处理、复查、复核信访事项过程中开展听证的活动，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。

第三条 本办法所称听证，是指行政机关按照《信访工作条例》第三十一条第六项的规定，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的程序。

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，一般应当公开举行。涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和其他特殊情况的，应当不公开举行；涉及工作秘密的，可以不公开举行。

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、群团组织和社会组织代表或者负责人、“两代表一委员”以及相关领域专业人士组成。其中，听证机关工作人员担任听证员的人数不得多于2人。

听证机关可以设立听证专家库。

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。

第八条 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。

下列人员可以被委托为听证代理人：

- (一) 律师、基层法律服务工作者；
- (二) 听证参加人的近亲属或者工作人员；
- (三) 听证参加人所在社区、单位以及有关社会团体推荐的公民。

第九条 听证机关行使下列职责：

- (一) 决定是否举行听证，决定或者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。

第十条 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) 决定听证会中止；
- (四) 接收证据材料；
- (五) 维护听证会秩序；
- (六) 组织调解、和解；
- (七) 组织听证员评议；
- (八) 向听证机关提交听证会报告；
- (九) 听证机关赋予的其他职责。

第十二条 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。

第十三条 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者其近亲属；
- (二) 与信访事项的处理结果有直接利害关系的人员或者其近亲属。

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。

第十四条 信访人和被投诉机关或者单位享有下列权利：

（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者单位履行下列义务：

（一）按时到指定地点参加听证，遵守听证会纪律；

（二）如实陈述事实、回答提问；

（三）如实提供证据材料；

（四）未经许可不得录音、录像和拍照；

（五）履行保密义务。

第十五条 与信访事项有利害关系的其他公民、法人或者其他组织，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十四条第一款第二项、第三项规定的权利，并应当履行本办法第十四条第二款规定的义务。

第十六条 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

第十七条 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。

第十八条 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。

第十九条 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。

第二十条 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）本办法第十八条规定的其他内容。

听证会记录应当交听证参加人核对无误后签字或者盖章。听证参加人拒绝签字或者盖章的，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。

第二十一条 听证会结束后，听证主持人可以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、法人或者其他组织干预：

- (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) 被投诉机关或者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。

第二十二条 听证主持人应当在听证会记录等基础上制作听证会报告。听证会报告应当包含听证会的时间、地点、参加人员、听证事由、主要经过以及共识和争议等内容，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。

听证会记录、评议记录和听证会报告应当作为行政机关作出信访事项处理、复查、复核意见的重要依据。

第二十三条 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。

第二十四条 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。

第二十五条 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或者中途退场的；
- （二）其他需要终止听证的情形。

听证程序终止后，应当做好工作记录，不再重复组织听证。

第二十六条 听证参加人应当遵守相关法律法规，不得提供虚假证词、证据材料，如其行为损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权益，按照法律法规的规定追究责任。

被投诉机关或者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处分的建议。

第二十七条 已经过听证的信访事项，没有新的事实和理由，不再开展听证。听证所需时间不计算在复查、复核规定的期限内。

第四章 附则

第二十八条 其他机关、单位的信访事项听证工作，参照本办法执行。

第二十九条 本办法自 2025 年 9 月 1 日起施行，有效期至 2030 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《信访工作条例》等规定，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 信访事项查询工作，应当遵循“合法、便民、及时”的原则。

第四条 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。职权不清或者有争议的，由上一级行

政机关指定。

两个或者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。

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。

第五条 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。

第六条 涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的信访事项，不接受查询。

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等工作秘密，可以不接受查询。

第七条 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应当充分利用政务信息网络资源，为信访人查询提供便利。

第八条 信访人可以凭下列凭证，或者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明复印件：

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

委托代理人查询的，还应当提供代理人的有效身份证明和信访人签名或者盖章的授权委托书，委托书明确委托事项、权限和起止日期。信访人解除或者变更委托的，应当在委托事项办结前书面告知行政机关。

多人联名或者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。

第九条 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。

第十条 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。

第十一条 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。

第十二条 信访人查询请求中含有不属于查询范围的，行政机关应当区分处理，向信访人反馈可以提供的内容，并对不予查询的内容说明理由。

第十三条 行政机关未按照本办法规定处理信访人查询请求的，由该机关的上一级行政机关或者同级政府信访工作机构督促整改。

第十四条 信访人在查询信访事项办理情况的过程中，应当遵守相关法律法规，不得损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权利，维护社会公共秩序和信访秩序。

第十五条 本市其他机关、单位办理信访人查询信访事项，参照本办法执行。

第十六条 本办法自 2025 年 9 月 1 日起施行，有效期至 2030 年 8 月 31 日。