

# 法律资讯

社会治理与社会矛盾化解

专业委员会

2025 年 1 月第 1 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	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				

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 2024 年度总结表彰会.....1
- 2、陈文清在中央信访工作联席会议全体会议上强调 深入学习贯彻习近平法治思想 把信访工作法治化不断推向深入.....4
- 3、推动信访工作更好融入党的社会工作大局.....5
- 4、国家信访局党组理论学习中心组开展专题学习研讨学习贯彻习近平总书记重要讲话精神巩固深化党纪学习教育成果.....10

## 二、法律法规

- 1、上海市人民政府办公厅关于印发《上海市信访事项复查复核办法》的通知.....12

# 国家信访局召开 2024 年度总结表彰会

国家信访局发布 2025 年 01 月 24 日

1 月 23 日，国家信访局召开 2024 年度总结表彰会，全面贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，贯彻落实习近平总书记关于信访工作的重要指示精神，总结 2024 年工作，部署 2025 年重点任务。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，2024 年，在党中央的坚强领导下，在中央社会工作部统一领导下，国家信访局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，牢记为民解难、为党分忧的政治责任，扎实开展党纪学习教育，围绕“135”工作路线图，充分发挥信访工作“晴雨表”作用，贯彻落实习近平总书记重要指示和党中央决策部署坚决有力，推进信访工作法治化开局良好，信访问题源头治理和突出矛盾化解成效显著，信访部门自身建设和干部队伍建设持续加强，机关运转服务水平不断提升。全局干部职工深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，担责尽责、苦干实干，为服务党和国家工作大局、维护群众合法权益、促进社会和谐稳定作出了积极贡献。

会议强调，2025 年是“十四五”规划收官之年，也是深入推进信访工作法治化的关键之年和信访问题源头治理三年攻坚行动的巩固深化之年。要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻二十届中央纪委四次全会、中央经济工作会议、中央社会工作会议、中央政法工作会议等重要会议精神，紧紧围绕党和国家工作大局，精心谋划信访工作重点任务，带头当好贯彻党中央决策部署的排头兵。要大力推进信访部门政治机关建设，在当好“第一方阵”、走好“最初一公里”上取得更大成效，更加自觉用党的创新理论凝心铸魂，更加系统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，更加有力推动习近平总书记重要指示批示落地见效。要深入推进信访工作法治化，在全面深化、系统集成上取得更大成效，以打通“路线图”为关键，以解决“应受理而不受理、应办理而不办理、应追责而不追责、应查处而不查处”问题为重点，以督查督办和精准追责为抓手，以推进规范化信息化专业化建设为支撑，力争取得新成绩、实现新突破。要高效推进信访问题源头治理和矛盾化解，在强基固本、提质增效上取得更大成效，坚持和发展新时代“枫桥经验”，弘扬“四下基层”优良作风，抓好源头治理三年攻坚综合评估，建立健全长效工作机制，不断提升信访矛盾源头预防化解水平。要持续推进信访工作体制机制改革，在制度完善、力量凝聚上取得更大成效，加强党对信访工作的全面领导，更好发挥自身优势和职能作用，完善领导体制和工作机制，加强中长期规划顶层设计，健全吸纳民意、汇集民智机制，更好汇聚民智民力、凝聚民心民意。要全力推进信访干部队伍建设，在能力提升、作风改进上取得更大成效，强化党建引领、纪律约束、关心关爱、作风锤炼，不断提振锐意进取、担当有为的精气神，努力推动新时代新征程信访工作开创新局面、再上新台阶。

会议要求，要坚定信心、实干笃行，以抓铁有痕、踏石留印的决心意志和顽强作风，全力推动全年各项工作任务落到实处、取得实效。要提振千字当头的精神状态，始终从“国之大者”认识把握信访工作，围绕信访工作法治化这一主线，针对难点问题一抓到底、抓出成效，全力推动工作高标准开局、高质量推进。要增强实干担当的能力本领，始终保持“本领恐慌”的危机感，用好调查研究这一法宝，善于运用群众听得懂、听得进的方式开展群众工作，在凝聚服务群众中不断提高解决实际问题的本领。要发扬苦干实干的优良作风，坚持实事求是，树立正确政绩观，把一切工作都落实到务实功、办实事、求实效上来，坚决反对形式主义、官僚主义，全力为基层减负赋能，努力创造经得起实践检验的实绩实效。

国家信访局党组成员出席会议。中央纪委国家监委驻中央社会工作部纪检

监察组、中央组织部干部监督局、中央社会工作部干部局有关同志到会指导。会上，通报了局机关党建述职评议考核情况和干部职工年度考核情况，向受到表彰的先进集体和先进个人颁发了奖牌和证书。局机关全体干部职工、离退休干部党支部书记、中央单位实践锻炼干部和地方跟班锻炼干部参加会议。

# 陈文清在中央信访工作联席会议全体会议上强调 深入学习贯彻习近平法治思想 把信访工作法治化不断推向深入

国家信访局发布 2025 年 01 月 07 日

中共中央政治局委员、中央政法委书记陈文清 7 日在中央信访工作联席会议全体会议上强调，要深入学习贯彻习近平法治思想，坚决贯彻落实党中央决策部署，以坚持再坚持的定力，把信访工作法治化不断推向深入、取得更大成效。

陈文清肯定了 2024 年推进信访工作法治化取得的成效。他强调，要全面落实《信访工作条例》，以打通“路线图”为关键，以督查督办和精准追责为抓手，推动信访工作法治化从中央、省级向市、县、乡，层层深入推进。要增强政治自觉，深化源头治理，注重程序推进，强化实质解决，确保群众的每一项诉求都有人办理，群众的每一项诉求都依法推进。要改进通报、督办、考核工作，压实职能部门责任，坚决纠治“应受理而不受理、应办理而不办理、应追责而不追责、应查处而不查处”问题。要发挥联席会议机制作用，加强组织领导，强化难点攻坚，更好维护群众合法权益，更好维护社会安全稳定。

国务委员兼国务院秘书长吴政隆主持会议，强调要切实统一思想 and 行动统一到党中央决策部署上来，坚持干字当头、奋发有为，深入推进信访工作法治化，全面排查、实质化解各类矛盾纠纷和风险隐患，拧紧责任链条，推动各项任务措施一抓到底，取得扎实成效。

# 推动信访工作更好融入党的社会工作大局

国家信访局发布 2025 年 01 月 07 日

## 推动信访工作更好融入党的社会工作大局

李文章

党的二十届三中全会对健全社会治理体系作出重要部署，强调要健全社会工作体制机制，加强党建引领基层治理，加强社会工作者队伍建设，推动志愿服务体系建设，推进信访工作法治化。习近平总书记对社会工作作出一系列重要指示，提出明确要求，为进一步做好新时代社会工作和信访工作指明了方向、提供了遵循。

### 深刻领悟习近平总书记关于社会工作的重要论述和重要指示精神，准确把握社会工作的地位作用和总体要求

党的十八大以来，习近平总书记围绕为什么要加强社会工作、怎样加强社会工作，作出一系列重要论述，提出一系列新思想、新观点、新论断，形成了习近平总书记关于社会工作的重要论述，深刻阐明了新时代社会工作的根本原则、价值取向、发展方向、重点任务、基础保障等，是新时代社会工作生动实践的深刻总结，是习近平新时代中国特色社会主义思想的重要组成部分。要深刻学习领会习近平总书记重要论述和重要指示精神，持续深化对社会工作规律的认识把握，以党的创新理论指导实践发展。

充分认识社会工作的重要地位和重大作用。习近平总书记指出，“社会工作是党和国家工作的重要组成部分，事关党长期执政和国家长治久安，事关社会和谐稳定和人民幸福安康。”深刻阐明了社会工作“是什么”和“为什么”这一重大问题，从党和国家工作全局的高度定位社会工作，进一步明确社会工作与我们党、国家、社会以及人民的重大关系。我们要从政治和全局的高度深刻认识做好新时代社会工作的极端重要性，准确把握党委社会工作部门在国家



治理体系和治理能力现代化中的重要位置，切实把党的领导和社会主义制度优势转化为社会治理优势，把党中央的重视关心、殷切期望转化为高质量做好社会工作、服务推进中国式现代化的强大动力。

深刻理解社会工作面临的形势任务和风险挑战。习近平总书记指出，“当前我国社会结构正在发生深刻变化，尤其是新兴领域迅速发展，新经济组织、新社会组织大量涌现，新就业群体持续扩大，社会工作面临的新形势新任务，必须展现新担当新作为。”深刻阐明了社会工作“怎么看”这一重大问题，科学分析了当前社会工作面临的形势与任务，进一步明确了履行社会工作职责的时代背景。我们要切实增强做好新时代社会工作的责任感使命感，认真总结党领导社会工作的成功实践特别是新时代探索形成的宝贵经验，不断深化对社会运行规律和社会治理规律的认识，积极应对社会工作面临的新挑战，切实把各项工作做得更好更有成效。

准确把握做好新时代社会工作的总体要求和职责使命。习近平总书记指出，“坚定不移走中国特色社会主义社会治理之路，健全社会工作体制机制，突出抓好新经济组织、新社会组织、新就业群体党的建设，不断增强党在新兴领域的号召力凝聚力影响力；抓好党建引领基层治理和基层政权建设；抓好凝聚服务群众工作，推动新时代社会工作高质量发展。”深刻阐明了社会工作“怎么干”这一重大问题，为我们做好新时代社会工作进一步明确了努力方向。我们要深刻理解党中央组建社会工作部的战略考量，自觉对标对表党中央部署要求和习近平总书记重要指示精神，找准社会工作发力基点和工作重心，牢牢把握新兴领域党的建设这个重中之重，进一步加强党建引领基层治理和基层政权建设，努力构建完善共建共治共享的城乡基层治理格局，扎实做好凝聚服务群众工作，在服务党和国家工作大局中发挥作用。

**信访工作是社会工作的重要组成部分，要积极推动信访工作更好融入党的**

## **社会工作大局**

党中央决定组建中央社会工作部，作为党中央职能部门，统筹指导人民信

访工作，统一领导国家信访局，是坚持和加强党的全面领导，密切党同人民群众血肉联系，推进国家治理体系和治理能力现代化的重大举措，充分体现了以习近平同志为核心的党中央对社会工作和信访工作的高度重视和战略考量。贯彻落实党中央重大决策部署，必须推动信访工作更好融入党的社会工作大局，实现相融互促、协同发展。

在党的社会工作大局中统筹谋划信访工作。信访工作是党的群众工作的重要组成部分，是党和政府了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的一项重要工作，是各级机关、单位及其领导干部、工作人员接受群众监督、改进工作作风的重要途径。人民群众通过信访渠道反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，是完善共建共治共享的社会治理制度的重要内容。信访工作是社会工作的重要组成部分，是社会治理的重要平台和重要抓手。新时代新征程要自觉站在党和国家工作全局特别是党的社会工作大局的高度，来认识和把握信访工作的职能定位，把信访工作纳入社会治理的大局中思考和谋划，完善信访工作治理体系，提升治理水平，努力将信访制度优势转化为社会治理效能。

把握好信访工作融入社会工作大格局的主要原则。要坚持和加强党的全面领导。坚持党的领导是习近平总书记关于社会工作的重要论述、关于加强和改进人民信访工作的重要思想的首要内容，是做好社会工作和信访工作的根本保证。必须坚持以加强党的领导为统领，进一步推动资源整合、工作融合。要坚持以人民为中心。全心全意为人民服务是我们党的根本宗旨，也是社会工作和信访工作的价值取向。必须进一步健全完善吸纳民意、汇集民智、维护民利工作机制，为党和国家事业发展凝聚民心。要坚持法治思维和法治方式。法治是治国理政的基本方式，是健全完善社会治理体制的重要保障。必须着力推进信访工作法治化，推动把信访制度优势更好地转化为社会治理效能。要坚持源头治理化解矛盾。当前社会矛盾纠纷仍然突出，防范化解重大风险任务依然较重。必须坚持源头预防和前端化解，把可能引发信访问题的矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态，为党和国家工作大局营造安全稳定社会环境。

积极探索信访工作融入社会工作大格局的实践路径。要找准信访工作融入党的社会工作的结合点、切入点，聚焦新兴领域党建、基层社会治理、矛盾风险化解等重点工作，充分发挥党的社会工作优势和信访部门职能作用，整合利用各种治理载体和资源力量，积极探索创新相关制度机制，努力实现相融互促、同频共振。要认真落实党委社会工作部门统一领导信访部门的有关要求，不断完善领导方式、研究方法路径，主动加强与党委社会工作部门的业务联系，积极参与重大任务和重要活动，确保各项工作衔接顺畅、各项机制运转高效。党委社会工作部门要加强对信访工作的指导，把对信访部门的统一领导规范化、具体化，明确统一领导的内容、形式、程序等，用制度来保证统一领导职责的履行。

### **充分发挥信访工作反映社情民意的“晴雨表”作用，扎实做好凝聚服务群众工作**

当前和今后一个时期，贯彻落实党中央关于社会工作的重大决策部署和习近平总书记重要论述、重要指示精神，要深刻把握做好新时代社会工作的总体要求，走好新时代党的群众路线，充分发挥信访工作职能作用，在凝聚服务群众工作中展现新担当新作为。

学深悟透习近平总书记重要论述和重要指示精神。习近平总书记关于社会工作的重要论述、重要指示精神是习近平新时代中国特色社会主义思想的“社会工作篇”，是指引新时代社会工作高质量发展的科学理论和思想武器。要进一步全面深入学习这一重要论述、重要指示精神，深刻领悟核心要义和实践要求，用党的创新理论统一思想、统一意志、统一行动，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，坚决做到“两个维护”。要与学习领会习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想结合起来，悟透逻辑内核和精神实质，以理论贯通促工作融合，以思想提升促实践发展，不断增强做好新时代社会工作和信访工作的责任感使命感。

用好用足信访工作这个“晴雨表”。要进一步畅通和拓宽群众诉求表达通

道，真实了解把握群众所思所想所忧所盼，准确反映人民群众最关心最直接最现实的利益问题，推动纳入决策考量。要健全吸纳民意、汇集民智工作机制，做好人民建议征集工作，对于涉及群众切身利益的政策举措，充分听取群众意见。要加强信访问题分析研判，查找工作差距和不足，举一反三，加以改进。特别是要聚焦党中央部署的一系列重大改革举措，通过群众信访大数据分析，及时发现苗头性、倾向性问题，协调推动有关部门针对性优化改进工作，更好为群众服务，提升国家和社会治理效能。

着力推进信访工作法治化。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作出的重大决策部署，也是中央社会工作会议提出的明确要求。要按照“使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，实现权责明、底数清、依法办、秩序好、群众满意”总目标，深入推进预防、受理、办理、监督追责、维护秩序等“五个法治化”，进一步健全制度机制、优化处理流程、压实工作责任，加强对信访工作和信访行为的双向规范，保障群众合理合法的诉求依照法律规定和程序得到合理合法的结果，让人民群众在每一个信访事项办理中都感受到公平正义。

持续推进信访问题源头治理和积案化解。要坚持和发展新时代“枫桥经验”，用好党建引领基层治理协调机制、信访工作联席会议机制，加强资源整合和力量聚合，深入开展矛盾纠纷排查化解，及时发现解决群众生产生活困难，把问题解决在基层、化解在萌芽状态。要带着感情和责任做信访工作，密切关注新兴领域群众合法权益保障，把送上门来的群众工作做细做实。要全面落实“四下基层”制度，深入开展领导干部接访下访，包案化解群众反映强烈的突出问题。要推动建立健全政策性群体性信访问题、重点领域突出信访问题、疑难复杂信访问题协调化解机制，解决好群众急难愁盼问题，更好服务以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业。（作者系全国政协常委，中央社会工作部副部长，国家信访局党组书记、局长）

# 国家信访局党组理论学习中心组开展专题学习研讨 学习贯彻习近平总书记重要讲话精神 巩固深化党纪学习教育成果

上海信访发布 2025 年 01 月 05 日

1 月 3 日，国家信访局党组理论学习中心组召开专题会议，深入学习贯彻习近平总书记在中央政治局民主生活会上的重要讲话精神和党中央关于开好 2024 年度民主生活会的部署要求，围绕“深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，巩固深化党纪学习教育成果，综合发挥党的纪律教育约束、保障激励作用，为进一步全面深化改革、推进中国式现代化提供坚强纪律保证”主题，开展集中学习研讨。中央社会工作部副部长，国家信访局党组书记、局长李文章主持并讲话。局党组成员、副局长李自军、孙建立围绕研讨主题，联系信访工作实际，交流了认识体会。

学习研讨中，大家一致认为，习近平总书记在中央政治局民主生活会上的重要讲话，充分肯定了中央政治局民主生活会取得的成效，从 4 个方面对巩固深化党纪学习教育成果、开好民主生活会提出明确要求，为各级党组织高质量开好民主生活会树立了榜样、作出了表率。局党组进行专题学习研讨，既是学习贯彻习近平总书记重要讲话精神的实际行动，也是召开国家信访局民主生活会的一次动员部署。通过全面学习、系统思考、深入研讨，进一步统一了思想、深化了认识、增强了自觉，为高标准、高质量开好民主生活会打牢了坚实思想基础。

会议指出，习近平总书记关于党的自我革命的重要思想，系统回答了为什么、为什么能和怎样推进自我革命等重大问题，进一步深化了对马克思主义政党执政规律的认识，开辟了百年大党自我革命的新境界，为推进伟大自我革命提供了强大思想武器。要深刻领会习近平总书记关于党的自我革命的重要思想，不断增强推进全面从严治党的政治自觉。要深入学习领悟蕴含其中的强大

真理力量和鲜明实践要求，提高政治站位、坚定决心信念、找准目标路径，以更高的政治责任感和使命感，担负起推进全面从严治党、严格执行和维护党的纪律的主体责任，把“九个以”的实践要求贯穿信访制度改革、全面推进信访工作法治化和局机关自身建设的全过程各方面，更好推动全面从严治党、从严治局落地见效，为全面推进中国式现代化作出信访部门的更大贡献。

会议强调，党的纪律是保持党的肌体健康、队伍纯洁，不受腐败侵蚀的重要保障。严格执行和维护党的纪律，是全党的共同责任。要准确把握加强党的纪律建设的实践要求，自觉当好党的纪律建设的领导者、执行者、推动者。要坚持把政治修养摆在党性修养首位，不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力，确保信访工作始终保持正确的政治方向。要在增强纪律规矩意识、严格遵规守纪上树标杆、作示范，始终做到严守政治纪律、组织纪律、廉洁纪律、群众纪律、工作纪律、生活纪律，着力筑牢不敢腐、不能腐、不想腐的思想堤坝，永葆清正廉洁的公仆本色。要切实把“六项纪律”的本质要求转化为日常准则和自觉行动，贯穿于实际工作中、落脚到干事创业上，不断巩固来之不易的良好工作局面，以忠诚干净担当的政治品格和严明过硬的纪律作风，进一步推动国家信访局全面从严治党工作取得更大实效。

会议强调，召开局机关 2024 年度党员领导干部民主生活会和党员组织生活会，是深入学习贯彻党的二十届三中全会精神、不断巩固深化党纪学习教育成果的重要举措，也是一项十分重要的政治任务。要认真学习贯彻党中央通知精神，精心做好会议准备，深入开展理论学习，统筹做好征求意见、谈心谈话工作，从严从实开展自我检视和党性分析，严肃开展批评和自我批评，务实高效抓好问题整改，坚持“当下改”与“长久立”相结合，及时建立健全相关制度规定，压紧压实责任、强化跟踪问效，确保民主生活会开出高质量高水平，为全年工作开好局、起好步奠定坚实基础。

局机关副司级以上干部列席会议。

# 上海市人民政府办公厅关于印发 《上海市信访事项复查复核办法》的通知

沪府办规〔2024〕17号

各区人民政府，市政府各委、办、局：

《上海市信访事项复查复核办法》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

2024年12月17日

## 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，维护信访人合法权益，引导信访人依法有序信访，根据《信访工作条例》等规定，结合本市实际，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 信访事项复查复核工作应当遵循下列原则：

- （一）坚持党的领导、人民至上；
- （二）坚持依法依规、程序规范；
- （三）坚持实事求是、依法监督；
- （四）坚持公平公正、维护权益。

### 第二章 复查复核事项的申请

第四条 依照《信访工作条例》和本办法的规定申请信访复查、复核的信访人为申请人。

作出信访事项处理意见、复查意见的行政机关为被申请人。

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，可以书面委托一至二人作为代理人提出。代理人提出申请时，应当在委托授权范围内依法行使代理权。申请人解除或者变更委托的，应当在委托事项办结前书面告知复查、复核机关。

申请人超过五人就同一信访事项申请复查的，应当推选代表，履行授权委托手续。代表人数不得超过五人。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，应当同时符合下列条件：

- （一）属于《信访工作条例》第三十一条第六项规定的信访事项；
- （二）有具体的复查、复核请求、事实根据和理由；
- （三）复查、复核请求不超出提出信访或者申请复查时的请求范围；
- （四）未经复查、复核机关受理或者答复的；
- （五）在法定申请期限内提出。

第七条 申请人不服信访事项处理意见，应当自收到书面答复之日起三十日内提出复查申请；不服信访复查意见，应当自收到书面答复之日起三十日内提出复核申请。

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者送达回执签收日期为收到日期；以数据电文方式送达的，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）申请人的申请事项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者该工作部门的上一级主管部门申请复查，但只能



选择向一个行政机关提出申请；

（二）申请人的申请事项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，通过邮寄、数据电文等形式提出；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。申请应当载明申请日期，申请人姓名或者名称、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，申请人的签名或者盖章。

（二）申请人为自然人的，提供身份证等有效身份证明；申请人为法人或者其他组织的，提供现行使用的统一社会信用代码证书或者营业执照等有效证件、法定代表人或者主要负责人的有效身份证明。委托代理人申请的，还应当提供代理人的有效身份证明和申请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。

（三）信访事项处理意见书、复查意见书原件。

（四）需由申请人提供的其他材料。

申请人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十日内，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、复核工作人员与被申请复查、复核的信访事项或者申请人有直接利害关系的，应当回避。

### 第三章 复查复核事项的受理

第十三条 复查、复核机关收到申请后，应当予以登记，对申请人提交的材料进行审查。同时符合本办法第四条至第十条规定的，复查、复核机关应当予以受理。

申请人提供的材料不齐全或者表述不清的，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十日。申请材料补齐之日为收到之日。

第十四条 审查后，发现有下列情形之一的，复查、复核机关不予受理：

- （一）不符合本办法第四条至第九条规定的；
- （二）申请人提供的材料不符合本办法第十条第一款第一项至第三项规定，且未按照要求及时补齐的；
- （三）复查复核申请已经受理或者正在办理，申请人再次提出申请的；
- （四）其他不予受理的情形。

第十五条 审查后，发现有下列情形之一的，复查、复核机关不再受理：

- （一）申请人对信访事项处理意见、复查意见未在期限内提出复查、复核申请，仍然以同一事实和理由提出申请的；
- （二）复查复核受理审查中，申请人书面提出撤回复查复核申请或者经调解达成协议，或者和解且已履行完毕的；
- （三）申请人对复核意见不服，仍然以同一事实和理由提出申请的；
- （四）其他不再受理情形。

第十六条 复查、复核机关作出受理、不予或者不再受理决定的，应当向申

请人发放受理、不予或者不再受理告知书，不予或者不再受理告知书应说明理由、指明处理途径并加盖复查、复核机关印章或者专用章。

第十七条 复查、复核机关作出受理、不予或者不再受理决定后，应当将受理、不予或者不再受理告知书以书面方式，通过邮寄、数据电文等形式送达申请人。

#### 第四章 复查复核事项的办理

第十八条 复查、复核机关应当对原办理、复查机关的职责权限，作出信访事项处理意见和复查意见的事实认定、法律政策依据适用等进行审查。

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，可以通过约见申请人、查阅资料、查看现场等方式，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，调查人员不得少于二人。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、调查人签名或者盖章。

第二十条 复查、复核机关应当自申请收到之日起三十日内出具复查、复核意见，并将复查、复核意见书以书面方式，通过邮寄、数据电文等形式送达申请人。

第二十一条 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事项听证的规定执行。听证所需时间不计算在本办法规定的期限内。经过听证的复核意见，可以依法向社会公示。

第二十二条 复查、复核机关作出复查复核意见之前，可以进行调解，引导申请人通过调解方式化解矛盾纠纷，或者引导双方和解。调解、和解应当遵循合法、自愿的原则。

第二十三条 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）经复查、复核机关准许撤回复查、复核申请的；
- （二）调解、和解达成一致意见且已制作调解协议书、和解协议书的；
- （三）申请人的申请事项不符合受理条件的；
- （四）其他需要终止处理的情形。

申请人死亡、下落不明或者被宣告失踪，且未指定代理人或者代理人放弃复查复核请求的，以及作为法人或者其他组织的申请人的主体资格被吊销或者注销的，终止处理。

第二十四条 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。

第二十五条 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，予以撤销或者责令重新办理：

- （一）事实不清、证据不足的；
- （二）对申请事项的审查和答复存在遗漏的；
- （三）未针对申请事项作出意见结论或者意见结论明显错误的；
- （四）未按照规定导入相应途径的；
- （五）超越或者滥用被申请人职权的；
- （六）适用法律依据错误的；
- （七）其他需要撤销或者责令重新办理的情形。

对于前款第四项、第六项的情形，复查、复核机关认为不需撤销或者责令重新办理的，可以直接变更原信访事项处理意见、复查意见。

信访事项处理意见或者复查意见被责令重新办理后，作出该处理意见或者复查意见的机关应当在规定的期限内重新进行办理。作出该处理意见或者复查意见的机关不得以同一事实或者理由作出与原信访事项处理意见、复查意见内容相同或者基本相同的意见。不属于复查复核受理范围或者适用程序不当的，由原处理机关导入相应程序办理。

第二十六条 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、查明的事实情况和复查、复核意见及依据。复查意见书还应当载明复核机关的具体名称和申请期限。

第二十七条 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的；

（二）涉及法律、法规、规章或者政策适用问题，需要有权机关作出解释或者确认的；

（三）依照本办法规定进行调解、和解，申请人和被申请人同意中止的；

（四）因不可抗力因素导致复查复核工作无法继续办理的；

（五）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。

第二十八条 基层党组织和基层单位对信访事项已经复查复核的相关申请人，做好疏导教育、矛盾化解、帮扶救助等工作。

## 第五章 监督和追责

第二十九条 各级信访部门负责协调指导本级其他机关、单位和下级的信访事项复查复核工作，加强对复查复核工作的监督，建立健全复查、复核工作责任制。

第三十条 复查复核工作过程中，涉及国家秘密、工作秘密、商业秘密或者个人隐私的，复查、复核机关及其工作人员、相关人员应当保密。

第三十一条 各级机关、单位违反本办法的规定，有下列情形之一的，由其上一级机关、单位予以责令改正；造成严重后果的，按照法律、法规规定追究责任：

（一）对复查、复核机关提出的改进工作、完善政策等建议重视不够、落

实不力，导致问题长期得不到解决的；

（二）拒绝或者阻挠复查、复核机关依法进行调查取证的；

（三）拒不执行或者无正当理由拖延执行复查、复核意见的；

（四）其他违反法律、法规的情形。

第三十二条 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，由其上一级机关、单位予以责令改正，造成严重后果的，按照法律、法规规定追究责任：

（一）不按照规定受理复查、复核申请的；

（二）不按照规定办理复查复核事项的；

（三）其他违反法律、法规的情形。

第三十三条 申请人应当遵守《信访工作条例》等有关规定，申请人的行为损害国家、社会、集体利益和其他公民合法权益的，按照法律、法规规定追究责任。

## 第六章 附则

第三十四条 本市其他机关、单位的信访事项复查、复核工作，可以参照本办法执行。

第三十五条 本办法具体解释工作由上海市信访办公室承担。

第三十六条 本办法自 2025 年 1 月 1 日起施行，有效期至 2029 年 12 月 31 日。