

司法行政机关信访工作办法（2018年修订本）

司法行政机关信访工作办法

（1991年1月24日司法部令第14号公布 根据2018年2月9日司法部令第139号修订）

第一章 总 则

第一条 为规范司法行政机关信访工作，依法保障信访人的合法权益，维护信访工作秩序，根据《信访条例》和国家有关规定，结合司法行政工作实际，制定本办法。

第二条 本办法所称信访，是指公民、法人和其他非法人组织采取书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，向司法行政机关反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，依法由司法行政机关处理的活动。

本办法所称信访人，是指采用前款规定的形式，向司法行政机关反映情况，提出建议、意见或者投诉请求的公民、法人和其他非法人组织。

第三条 司法行政机关应当成立司法行政机关信访工作领导小组，建立统一领导、分工协作、各负其责、齐抓共管的信访工作格局，及时有效化解矛盾纠纷。

第四条 司法行政机关信访工作应当遵循下列原则：

- （一）公开便民、公平合理；
- （二）属地管理、分级负责，谁主管、谁负责；
- （三）实行诉讼、仲裁、行政复议、国家赔偿、法律服务执业投诉与信访相分离；
- （四）依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合。

第五条 司法行政机关应当建立健全联系群众制度，负责人应当通过阅批重要来信、接待重要来访、定期听取信访工作汇报等方式，听取群众意愿，了解社情民意，研究解决信访工作中的突出问题。

第六条 司法行政机关应当科学、民主决策，依法履行职责，建立健全矛盾纠纷预防和化解机制，开展重大决策社会稳定风险评估，从源头预防导致信访事项的矛盾和纠纷。

第七条 司法行政机关应当建立信访事项办理与人民调解、行政调解、法律援助的衔接机制，协调有关部门，组织人民调解组织、法律援助机构或者相关专家学者、社会志愿者等共同参与，为符合条件的信访人提供法律援助，依法调解、化解信访事项。

第八条 司法行政机关应当建立律师参与信访工作机制，通过政府购买服务、公益加补助等方式，组织律师参与接待群众来访，办理复杂疑难信访事项。

第九条 司法行政机关应当建立信访工作责任制，将信访工作绩效纳入公务员考核体系，对信访工作中的失职、渎职行为，依法追究相关人员的责任，对做出优异成绩的单位或者个人给予奖励。

第二章 信访工作机构和人员

第十条 司法行政机关应当按照有利工作、方便信访人的原则，确定负责信访工作的机构，配备与信访工作需要相适应的信访工作人员。

第十一条 司法行政机关应当确定政治坚定、业务精通、作风优良，具有相应法律知识、政策水平和群众工作经

验的人员从事信访工作。

司法行政机关应当建立健全信访工作人员培训、交流机制，提高信访工作人员的工作能力和水平。

第十二条 司法行政机关信访工作机构应当配备必要的安全防护设施、装备，提高信访工作人员的安全防护意识，建立健全突发事件应对处置机制。

第十三条 司法行政机关信访工作机构应当履行下列职责：

- （一）登记信访事项，受理属于本机关职责范围的信访事项；
- （二）向本机关有关内设机构或者所属单位、下级司法行政机关转办、交办信访事项；
- （三）承办上级机关和本级人民政府转办、交办的信访事项；
- （四）向信访人宣传有关法律、法规、规章和政策，解答信访咨询；
- （五）协调、督促检查信访事项的处理；
- （六）研究、分析信访工作情况，定期编写信访工作信息，提出完善制度或者改进工作的建议，向本机关报告；
- （七）总结交流信访工作经验，指导下级司法行政机关信访工作机构工作；
- （八）向本机关和上一级司法行政机关定期报送信访情况分析统计报告。

第三章 信访渠道

第十四条 司法行政机关应当在信访接待场所、门户网站或者通过其他方式向社会公开信访工作机构的网络信访工作平台、通信地址、电子邮箱、咨询投诉电话、信访接待的时间和地点，本机关信访事项受理范围和办理程序，以及查询信访事项办理进展和结果的方式等相关事项。

第十五条 司法行政机关应当建立负责人信访接待、处理信访事项制度，由司法行政机关负责人直接协调办理信访事项。

司法行政机关负责人或者其指定的人员，可以就信访人反映突出的问题到信访人居住地与信访人面谈沟通。

第十六条 司法行政机关应当充分利用政务信息网络资源，建立网络信访工作平台，运用信访信息系统，为信访人通过网络提出信访事项、查询信访事项办理情况提供便利，提高信访工作信息化水平。

第四章 信访事项的提出和受理

第十七条 信访人向司法行政机关提出信访事项，一般应当采用书信、电子邮件、传真等书面形式。信访人提出投诉请求的，还应当载明信访人的姓名（名称）、性别、身份证号码、联系方式、住址和请求、事实、理由。

对采用口头形式提出的投诉请求，司法行政机关应当记录信访人的姓名（名称）、性别、身份证号码、联系方式、住址和请求、事实、理由。

第十八条 信访人采用走访形式提出信访事项的，应当持本人有效身份证件到司法行政机关设立或者指定的接待场所提出。

多人采用走访形式提出共同的信访事项的，应当推选代表，代表人数不得超过5人。

第十九条 司法行政机关信访工作机构收到信访事项后，应当进行登记。登记内容包括：登记号、登记人、信访人姓名（名称）、性别、身份证号码、住址、收到信访事项的日期、信访事项摘要、联系方式等。

司法行政机关其他内设机构收到信访人提出的信访事项，应当及时转交本机关信访工作机构。

司法行政机关信访工作人员应当告知信访人提出信访事项需要采取的形式以及多人走访的相关要求等重点事项

，做好耐心细致的沟通解释工作。

第二十条 司法行政机关信访工作的受理范围根据本机关的职责范围确定。

司法行政机关信访工作机构收到信访事项，在15日内按照下列方式处理：

（一）属于本级司法行政机关工作职责范围的信访事项，应当直接受理，并根据所反映问题的性质、内容确定办理机构。对于反映司法行政机关及其工作人员违法违纪行为的信访事项，转交有关纪检监察机关或者部门。

（二）信访事项涉及下级司法行政机关的，应当转送下级司法行政机关办理。对其中的重要信访事项，可以向下级司法行政机关进行交办，要求其在规定的期限内反馈结果，并提交办结报告。

（三）属于本级司法行政机关所属单位办理的信访事项，应当转送相关单位办理或者向相关单位进行交办。

（四）已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议、国家赔偿、法律服务执业投诉等法定途径解决的信访事项，应当告知信访人按照有关规定向有关机关、单位提出。

（五）依法不属于司法行政机关职责范围的事项，应当告知信访人向有权处理的机关提出。

第二十一条 司法行政机关信访工作机构能够当场受理信访事项的，应当当场受理并出具受理通知；不能当场受理的，应当自收到信访事项之日起15日内决定是否受理，并书面告知信访人，但重复信访、信访人的姓名（名称）、住址和联系方式不清楚的除外。

第五章 信访事项的办理和督办

第二十二条 司法行政机关及其工作人员办理信访事项，应当恪尽职守、秉公办事，查明事实、分清责任，宣传法治、教育疏导，及时妥善办理，不得推诿、敷衍、拖延；不得将信访人的检举、揭发材料以及有关情况透露或者转给被检举、揭发的人员或者单位。

第二十三条 司法行政机关应当认真研究信访人提出的建议和意见，对于有利于改进工作的，应当积极采纳。

第二十四条 司法行政机关办理信访事项，应当听取信访人陈述事实和理由；可以要求信访人、有关组织和人员说明情况，提供有关证明材料；需要进一步核实有关情况的，可以依法向其他组织和人员调查。

参与信访工作的律师，可以依法对与信访事项有关的情况进行调查核实。

对重大、复杂、疑难信访事项，司法行政机关信访工作机构可以按照有关规定，举行听证。

第二十五条 司法行政机关对经调查核实的信访事项，应当依法分别作出以下处理，并书面答复信访人：

（一）请求事实清楚，符合或者部分符合法律、法规、规章及其他有关规定的，予以支持或者部分支持；

（二）请求合理但缺乏法律、法规、规章及其他有关规定依据的，向信访人做好解释工作；

（三）请求缺乏事实根据或者不符合法律、法规、规章及其他有关规定的，不予支持。

司法行政机关作出支持信访请求意见的，应当督促有关机关或者单位执行。

书面答复应当载明具体请求、事实认定情况、处理意见和依据以及不服处理意见的救济途径和期限。同时，一般应当采用电话沟通的方式作出必要的解释和说明。

第二十六条 司法行政机关办理信访事项应当自受理之日起60日内办结；情况复杂的，经本机关负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限最多不超过30日，并告知信访人延期理由。

第二十七条 信访人对司法行政机关作出的信访事项处理意见不服的，可以自收到书面答复之日起30日内请求原办理司法行政机关的本级人民政府或者其上一级司法行政机关复查。

负责复查的司法行政机关应当自收到复查请求之日起30日内复查完毕，提出复查意见，书面答复信访人。

信访人对省级司法行政机关处理意见不服的，应当向省级人民政府提出复查请求。

第二十八条 信访人对司法行政机关复查意见不服的，可以自收到书面答复之日起30日内向作出复查意见的司法行政机关的本级人民政府或者其上一级司法行政机关请求复核。

负责复核的司法行政机关应当自收到复核请求之日起30日内复核完毕，提出复核意见，书面答复信访人。

信访人对省级司法行政机关复查意见不服的，应当向省级人民政府提出复核请求。

第二十九条 信访事项的处理意见、复查意见作出后，信访人在规定期限内未提出复查、复核申请的，或者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的，司法行政机关不再受理，并告知信访人。信访人就同一信访事项提出新的事实和理由的，司法行政机关应当受理。

第三十条 原处理意见、复查意见认定事实清楚、证据确凿、适用依据正确、程序合法、结论适当的，负责复查、复核的司法行政机关应当予以维持，并书面答复信访人。

原处理意见、复查意见有下列情形之一的，负责复查、复核的司法行政机关应当予以撤销或者变更：

- (一) 主要事实不清、证据不足的；
- (二) 适用依据错误的；
- (三) 违反法定程序的；
- (四) 超越或者滥用职权的；
- (五) 结论明显不当的。

予以撤销的，应当责令原作出处理意见、负责复查的司法行政机关在指定期限内重新作出处理意见、复查意见。

第三十一条 对信访人不服司法行政机关作出的已经生效的结论，其救济权利已经充分行使、放弃行使或者已经丧失，反映的问题已经依法公正办理，信访人仍以同一事实和理由反复到司法行政机关信访的信访事项，司法行政机关可以按照有关规定予以审查终结，并告知信访人。

第三十二条 司法行政机关信访事项终结主要包括以下情形：

- (一) 信访人不服司法行政机关信访处理决定，其反映的问题已经按信访程序逐级办理、复查、复核完毕并答复，或者其拒不逐级提出信访复查、复核请求，且已超过规定时限的；
- (二) 信访人反映的问题已经依法按照程序办理，信访人同意接受处理意见后又反悔，且提不出新的事实和理由的；
- (三) 信访事项在办理过程中存在实体或者程序上的瑕疵，依法已经得到纠正，信访人的合法权益已经得到维护的。

对已经终结的信访事项，司法行政机关不再受理、转办、交办、统计、通报，但应当做好解释、疏导工作。

第三十三条 司法行政机关对简单明了的初次信访事项，可以简化程序，缩短时限，方便快捷地受理、办理，及时就地解决信访问题。

初次信访事项有下列情形之一的，可以适用简易办理程序：

- (一) 事实清楚、责任明确、争议不大、易于解决的；
- (二) 提出咨询或者意见建议，可以即时反馈的；
- (三) 涉及群众日常生活、时效性强，应当即时办理的；
- (四) 司法行政机关已有明确承诺或者结论，能够即时履行的；
- (五) 其他可以适用简易办理程序的。

第三十四条 适用简易办理程序的信访事项，可以即时受理并办结的，应当即时受理并办结；不能即时受理的，应当自收到之日起3个工作日内决定是否受理，并告知信访人；决定受理的，应当自受理之日起10日内办结。

适用简易办理程序的信访事项，除信访人要求出具纸质告知书和意见书的以外，可以通过网络系统、手机短信等

方式告知和答复信访人。

司法行政机关信访工作机构在办理过程中，发现不宜适用简易办理程序的，应当经本机关负责人批准，按照普通信访程序办理，并告知信访人；办理期限自信访事项受理之日起计算。

第三十五条 本机关有关内设机构、所属单位和下级司法行政机关有下列情形之一的，司法行政机关信访工作机构应当及时督办，并提出改进建议：

- (一) 应当受理而未受理信访事项的；
- (二) 未按照规定程序办理信访事项的；
- (三) 未按照规定报告交办信访事项办理结果的；
- (四) 办理信访事项推诿、敷衍、拖延、造假的；
- (五) 不执行信访事项处理意见的；
- (六) 其他需要督办的情形。

收到改进建议的单位应当在30日内书面反馈情况；未采纳改进建议的，应当说明理由。

第六章 法律责任

第三十六条 因下列情形之一导致信访事项发生，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，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- (一) 超越或者滥用职权，侵害信访人合法权益的；
- (二) 司法行政机关应当作为而不作为，侵害信访人合法权益的；
- (三) 适用法律、法规错误或者违反法定程序，侵害信访人合法权益的；
- (四) 拒不执行有权处理的行政机关作出的支持信访请求意见的。

第三十七条 司法行政机关在受理、办理信访事项过程中，有下列情形之一的，由其上级司法行政机关责令改正；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，依法给予行政处分：

- (一) 对收到的信访事项未按规定登记的；
- (二) 对属于其法定职权范围的信访事项不予受理的；
- (三) 未在规定期限内书面告知信访人是否受理信访事项的；
- (四) 推诿、敷衍、拖延信访事项办理或者未在规定期限内办结信访事项的；
- (五) 对事实清楚，符合法律、法规、规章或者其他有关规定的投诉请求未予支持的。

第三十八条 司法行政机关工作人员在办理信访事项过程中，有下列情形之一的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- (一) 将信访人的检举、揭发材料或者有关情况透露、转给被检举、揭发的人员或者单位的；
- (二) 对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，隐瞒、谎报、缓报，或者授意他人隐瞒、谎报、缓报，造成严重后果的；
- (三) 作风粗暴，激化矛盾并造成严重后果的；
- (四) 打击报复信访人的。

第三十九条 信访人不遵守信访秩序，在信访过程中采取过激行为的，司法行政机关应当进行劝阻、批评或者教育；经劝阻、批评或者教育无效的，应当告知公安机关依法处置；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第四十条 对外国人、无国籍人、外国组织向司法行政机关提出的信访事项的办理，参照本办法执行。

第四十一条 本办法由司法部负责解释。

第四十二条 本办法自2018年4月1日起施行。1991年1月24日司法部公布的《司法行政机关信访工作办法（试行）》（司法部令第14号）同时废止。