

上海市人民政府办公厅文件

沪府办规〔2025〕7号

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

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。

2025年8月8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利,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。

抄送: 市委各部门,市人大常委会办公厅,市政协办公厅,市纪委监委,市高院,市检察院。

上海市人民政府办公厅

2025 年 8 月 12 日印发
