

济南市人民政府办公厅文件

济政办发〔2018〕3号

济南市人民政府办公厅 关于推进信访事项听证工作的通知

各县区人民政府，市政府各部门：

为进一步规范全市各级行政机关信访听证工作，公开透明、客观公正地处理信访事项，有效保障信访人合法权益，根据《山东省信访条例》、《山东省人民政府办公厅关于印发山东省信访事项听证办法的通知》（鲁政办发〔2014〕43号，下同）等有关规定，经市政府同意，现就推进信访事项听证工作通知如下：

一、总体要求

全面落实上级关于信访工作的有关政策规定，以打造“阳光信访”、“责任信访”、“法治信访”为目标，进一步规范我市各级行政机关信访事项听证工作，有效保障信访人的话语权、知情权和参与权，提高各级各有关部门运用信访听证方式及时解决问题、化解矛盾的能力和水平，确保信访事项听证率目标值、通过听证方式处理信访事项化解率、系统录入率符合信访工作规范化建设要求和省政府信访事项考核目标管理规定，为“打造四个中心，建设现代泉城”营造和谐稳定的社会氛围。

二、基本原则

（一）听证自愿原则。有权处理的行政机关受理、办理信访事项，应当明确告知信访人享有听证权利，并在充分尊重信访人真实意愿的前提下，严格履行听证相关手续。

（二）合法合理原则。有权处理的行政机关开展信访听证工作，必须按照法规规章规定的程序进行，信访当事人在听证过程中地位平等，依法享有参与听证的各项权利。

（三）公开公正原则。有权处理的行政机关开展信访听证工作，除涉及信访当事人隐私或法律法规规定不宜公开举行听证的信访事项外，其他信访事项听证应当公开进行，确保信访当事人公平行使陈述权、申辩权。

三、主要工作

（一）听证程序前置。有权处理的行政机关受理信访事项

后，经调查核实，可能作出对信访人请求不予支持的处理意见或认为该信访事项应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的，除涉及国家秘密、商业秘密或者个人隐私，以及法律、法规、规章规定不宜举行听证的信访事项外，作出信访答复意见之前应当通过举行听证的方式确定救济途径。

各级各有关部门受理、办理事实清楚、证据充分、案情简单的个体、初次信访事项，可适用简易程序举行听证；受理、办理的重大、疑难、复杂信访事项，应当适用普通程序举行听证。

（二）信访积案听证。经国家和省、市信访部门转送交办，经多次处理仍属于集体、越级或重复的非涉法涉诉信访事项，经审查，符合举行信访听证基本要件的，可纳入信访听证工作程序办理。经听证仍未案结事了和息诉罢访的，按照《山东省信访积案会审评议办法》（鲁信访〔2016〕30号）规定的程序进行会审评议，会审评议结论应当作为确定信访积案结案的重要依据。

（三）信访程序终结事项。信访人诉求已无合理成份可予解决，在信访事项办理过程中，有权处理的行政机关已告知信访人享有听证权利，信访人不申请或者当时明确表示放弃听证权利，信访事项终结后，信访人又提出听证申请的，各级政府信访工作机构和其他行政机关不再举行听证，并书面告知不予听证的理由。

信访人因不可抗力或其他正当理由在规定期限内无法提出听证申请的，在障碍消除后3个工作日内，可以提出申请并说明延期理由。

有权处理的行政机关应当告知但未告知信访人听证权利，信访人要求听证的，经县级以上政府信访事项听证委员会审查，该信访事项符合举行听证的基本要件，应当书面委托原办理机关或本级政府信访事项复查复核机构举行听证。

（四）听证审查监督。有权处理的行政机关对应当听证的信访事项未经听证即作出答复（处理）意见，信访人在复查期间又提出听证请求的，复查（复核）机关应当撤销原处理意见并责成原办理机关举行听证。信访人放弃听证权利的除外。

有权处理的行政机关在信访事项办理期间举行了听证，信访人在复查（复核）期间又提出听证请求的，复查（复核）机关经审查听证资料，认为听证程序合法、听证结论无明显不当的，不再重复举行听证，并书面告知不予听证的理由。

对听证程序有瑕疵或者听证结论明显不当的，由复查（复核）机关重新举行听证。

四、保障措施

（一）加强组织领导。各级各有关部门要充分认识信访听证工作在解决问题、化解矛盾中的积极作用和实践意义，

不断强化措施、完善机制、规范操作，确保《山东省信访事项听证办法》各项规定落到实处。市、县区政府（含济南高新区管委会、市南部山区管委会，下同）信访事项复查复核机构承担本级信访事项听证委员会日常工作，负责协调、指导、监督本级有关行政机关开展信访事项听证工作。各级信访工作机构在信访事项初始受理、办理阶段，应督促有权处理的行政机关积极开展信访事项听证工作。

（二）强化队伍建设。各级政府信访事项复查复核机构要加强信访听证主持人队伍建设，加大教育培训力度，着力提高信访听证主持人的业务能力和工作水平。市级听证员由市政府信访事项复查复核办公室从全市人大代表、政协委员、律师、法律服务工作者、专家学者、相关部门推荐人选中选择确定。各县区政府应完善本级信访事项听证员库，选择确定县级听证员，并加强对听证员的政策法规知识及信访业务培训。

（三）完善工作机制。各级各有关部门可以委托无利益关系的第三方律师事务所、人民调解组织或仲裁机构开展信访事项听证工作，并至少从熟悉信访领域相关政策的专家、学者或者职能部门中选择 1 至 2 人担任听证员并出席听证会。各县区要按照《山东省信访事项听证办法》相关规定，将听证所需费用纳入同级财政预算。听证员的听证、研究论证和会审费用，根据其提供的工作量核发，具体标准参照

《山东省人民政府信访事项听证员工作规则》（鲁信访〔2014〕71号）有关规定执行。

（四）抓好典型示范。各级要充分利用广播、电视、报纸或微博、微信等新兴媒体对信访事项听证工作加大宣传力度，切实营造良好舆论氛围。各县区要选取1至2个镇（街道）或部门作为信访事项听证试点单位，积累工作经验，发挥典型示范引领作用，推动信访事项听证工作健康发展。

法律法规授权的具有管理公共事务职能的组织开展信访事项听证工作，适用本通知。其他社会团体、企事业单位的信访事项听证工作，参照本通知执行。

本通知自2018年2月11日起施行，有效期至2023年2月10日。

济南市人民政府办公厅

2018年1月11日

抄送：市委各部门，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，济南警备区，市法院，市检察院。
各民主党派市委。

济南市人民政府办公厅

2018年1月11日印发
