

最高人民法院

高检发办字〔2019〕107号

关于印发《人民检察院办理群众来信工作规定》的通知

各级人民检察院：

《人民检察院办理群众来信工作规定》已经2019年7月10日最高人民法院第十三届检察委员会第二十一次会议通过，现印发你们，请结合实际认真贯彻执行。

最高人民法院
2019年11月21日

人民检察院办理群众来信工作规定

第一章 总 则

第一条为进一步加强和规范人民检察院办理群众来信工作，落实以人民为中心发展思想，根据有关法律规定，结合检察工作实际，制定本规定。

第二条本规定所称办理群众来信，是指公民、法人或者其他组织采用书信、网络、传真等形式向人民检察院提出申诉、控告、举报或者建议和意见，人民检察院依法进行处理的活动。

第三条 办理群众来信工作应当遵循以下原则：

- （一）件件回复，准确分流；
- （二）属地管理，分级负责；
- （三）依法受理，及时办理；
- （四）谁接收、谁回复，谁办理、谁答复。

第四条办理群众来信的检察人员与来信人或者来信反映事项有法定回避情形的，应当依法回避。

第五条办理群众来信，应当严格办理程序。办理属于控告、举报性质的群众来信，应当严格遵守保密规定。

第六条人民检察院应当对群众来信情况进行分析研究，及时发现群众反映强烈的重点、热点问题，掌握社情民意，预判信访

风险，提出工作建议和意见，参与社会治理。

第七条人民检察院应当设立由检察长和有关内设机构负责人组成的信访工作领导小组，加强对办理群众来信工作的领导。有关内设机构应当明确信访工作联络员，与本院负责控告申诉检察的部门加强沟通和协调。

第二章 管辖与分工

第八条人民检察院依据有关法律规定受理、办理应当由本院管辖的群众来信事项。

最高人民检察院、上级人民检察院收到属于下级人民检察院管辖的群众来信，应当移送下级人民检察院办理；经审查认为有必要的，可以直接受理、办理或者在受理后指定其他下级人民检察院办理。

群众来信事项涉及多个地区的，由最初受理的人民检察院管辖或者由所涉及地区的人民检察院协商管辖。对于管辖权有争议的，报请共同的上一级人民检察院指定管辖。

第九条负责控告申诉检察的部门统一接收、回复、移送、交办群众来信，并对国家赔偿、司法救助和直接办理的控告、刑事申诉案件进行答复。

人民检察院有关内设机构根据职责分工负责群众来信的办理、答复等工作。

人民检察院各内设机构应当共同做好办理群众来信工作，负责控告申诉检察的部门应当发挥组织、协调作用。

第十条群众来信事项涉及检察业务工作的，由相应内设业务部门办理；涉及法律适用问题研究以及司法体制改革相关政策问题的，由法律政策研究部门或者报请上级人民检察院办理；涉及案件管理工作的，由案件管理部门办理；涉及检察政治工作和检察队伍建设的，由政工部门办理。涉及多个部门的，由检察长指定办理部门。

群众来信反映检察人员违法违纪的，移送相关纪检监察机构办理。

第十一条涉及案件的群众来信，应当由检察官办案组或者独任检察官办理。

检察官助理、书记员可以辅助办理群众来信。

第三章受理与答复

第十二条人民检察院对收到的群众来信应当及时拆阅、编号，标明收信日期。

对于书信形式的群众来信，启封时应当保持邮票、邮戳、邮编、地址、联系电话和信封内材料的完整。

12309 检察服务中心网络平台接收群众来信，应当及时下载并保持内容的原始状态。

第十三条来信人的基本情况、来信主要内容以及分流处理情况等，

应当逐项录入信访信息系统，确保基本信息准确、完整。

对于群众首次来信应当详细录入；就同一事项重复来信的，可以简化录入。

第十四条负责控告申诉检察的部门根据群众来信事项应当分别作出以下处理：

（一）涉及重大、敏感问题的，报检察长决定；

（二）属于本院管辖且符合受理条件的，对来信人身份信息等进行必要的核实与确认后，按照职责分工移送本院有关部门办理或者直接办理；材料不齐的，应当一次性列出需要补充的材料清单，告知来信人予以补充，待材料齐备后移送或者直接办理；

（三）属于检察机关管辖但不属于本院管辖的，移送有管辖权的人民检察院办理；

（四）不属于检察机关管辖的，移送同级其他机关或者信访部门处理；

（五）内容不清、诉求不明且无法回复或者移送的，作存查处理。

第十五条群众来信反映紧急事项且需要及时处置的，负责控告申诉检察的部门应当做好应急处置工作，并迅速提出处理意见，报告本院检察长。

第十六条负责控告申诉检察的部门应当自收到群众来信之日起七个工作日内，根据群众来信事项分别作出以下回复：

（一）本院依法受理的，告知受理情况；

- (二) 属于本院管辖但材料不齐的，告知来信人补充材料；
- (三) 属于其他人民检察院管辖的，告知移送情况；
- (四) 移送同级其他机关或者信访部门处理的，告知移送情况。

第十七条 具有下列情形之一的，可以不予回复：

- (一) 来信人联系方式不详的；
- (二) 因同一事由重复来信且已回复的，但提出新的事实、证据和理由的除外；
- (三) 内容违法的；
- (四) 其他不具备回复条件的。

第十八条 多人联名来信反映同一事项的，可以选择若干代表予以回复。

委托律师或者代理人来信的，可以直接向律师或者代理人回复。

第十九条 回复群众来信，可以采用短信、电话、书面、当面或者其他适当的方式，并做好记录和归档留存。

来信地址明确的，应当在短信、电话回复的同时，予以书面回复。

第二十条 负责控告申诉检察的部门应当自收到群众来信之日起十个工作日内导入法律程序或者完成移送工作，移送群众来信应当标明首次回复日期。

第二十一条 办理群众来信，应当审查来信请求、事实和理由，必要时可以进行调查核实。

群众来信事项重大、疑难、复杂的，可以依据有关规定举行听证。

第二十二条 各内设机构应当自收到移送的群众来信七个工作日内告知来信人，一般应当在收到移送的群众来信之日起三个月以内答复办理结果。三个月以内不能办结的，报部门负责人决定，可以依照有关规定延长办理期限，并告知来信人。所涉事项重大、疑难、复杂，在延长期限内仍不能办结的，应当每个月答复一次办理进展情况。

第二十三条 向来信人答复办理结果或者办理进展情况，可以采取书面、当面、短信、电话、视频等形式。对于已办结的案件，应当制作相关法律文书送达来信人。必要时可以进行公开答复。

当面或者电话答复的，应当做好记录，载明答复时间、地点、内容等；视频答复的，应当留存相关资料。

第二十四条 有关内设机构应当将办理、答复群众来信情况及时通报负责控告申诉检察的部门。

第四章 交办与督办

第二十五条 对于具有下列情形之一的群众来信，上级人民检察院负责控告申诉检察的部门可以代表本院向下级人民检察院交办：

- （一）来信内容详实，涉及案情重大的；
- （二）来信事项群众反映强烈，社会影响较大的；
- （三）有关机关移送，所涉事项重要的；
- （四）检察长批办的。

第二十六条 交办群众来信，应当由检察官办案组或者独任检察官提出意见，由负责控告申诉检察的部门负责人决定。

第二十七条 负责控告申诉检察的部门交办群众来信，应当及时向本院有关内设机构通报情况，有关内设机构应当加强对下级人民检察院办理交办事项的指导。

第二十八条 对于交办的群众来信，承办人民检察院一般应当自收到交办文书之日起三个月以内办结。交办事项复杂，确需延长办结期限的，应当报分管检察长决定，延长期限不得超过三个月。延期办理的，应当向上级人民检察院报告，并说明理由。

第二十九条 对于交办的群众来信，承办人民检察院有关内设机构应当制作办理情况报告，报分管检察长决定，由负责控告申诉检察的部门以本院名义报上一级人民检察院。

第三十条 上级人民检察院收到报告后，由负责控告申诉检察的部门审查。认为处理正确、适当的，应当结案；认为需要补充相关内容的，可以要求下级人民检察院补报材料；认为处理错误或者不当的，应当提出纠正意见，报检察长决定。

第三十一条 对于交办的群众来信，上级人民检察院负责控告申诉检察的部门可以进行督办。

第三十二条 向有管辖权的人民检察院函转群众来信，应当逐件附转办函。

向有管辖权的人民检察院移送群众来信，应当附移送清单。

第五章 考评与问责

第三十三条 人民检察院应当将办理群众来信工作情况纳入业务考评体系，定期通报办理、答复群众来信工作情况，表彰办理群众来信工作成绩突出的单位、部门和检察人员。

第三十四条 办理群众来信工作违反本规定，具有下列情形之一的，对责任单位、部门和直接责任人员应当予以问责，情节严重的，按照有关规定给予组织处理、纪律处分，直至追究刑事责任：

- （一）无故推诿、敷衍，应当受理而不予受理的；
- （二）无故拖延，未在规定期限内办结的；
- （三）对事实清楚，符合法律规定的来信请求未予支持的；
- （四）玩忽职守、徇私舞弊，打击报复来信人，或者把有关情况泄露给被控告人、被举报人的。

第六章附 则

第三十五条 办理涉港、澳、台有关来信工作，另行规定。

人民检察院组织开展巡视巡察期间收到的群众来信，依照有关规定办理。

第三十六条 本规定由最高人民检察院负责解释。

第三十七条 本规定自印发之日起施行。此前有关规定与本规定不一致的，适用本规定。

抄送：国家信访局；
本院领导同志、检委会专职委员；
机关各内设机构、各直属事业单位。

最高人民检察院办公厅

2019年11月26日印发

