

# 法律资讯

社会治理与社会矛盾化解

专业委员会

2025 年 6 月第 6 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	顾晓燕	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	李 敏	张王艳	

本期编辑：郭伊凡

联系邮箱：guo.yifan@i-xinmin.com

# 目录

## 一、行业动态

- 1、推动新时代社会工作高质量发展专题研讨班举办 开展信访工作专题研讨.....1
- 2、国家信访局局长李文章：积极服务社会治理大局 扎实履行为民解难为党分忧的政治责任.....3
- 3、深入推进《信访工作条例》进高校 我校举办信访工作法治化讲座.....9
- 4、《信访工作条例》实施三周年 上海深入开展学习宣传活动.....10

## 二、法律法规

- 1、《国家金融监督管理总局信访工作办法》 .....12

# 推动新时代社会工作高质量发展专题研讨班举办

## 开展信访工作专题研讨

国家信访局发布 2025 年 05 月 30 日

5 月 19 日至 23 日，“推动新时代社会工作高质量发展专题研讨班”在中央党校（国家行政学院）举办。研讨班深入学习贯彻习近平总书记关于社会工作的重要论述，学习贯彻中央社会工作会议精神，围绕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，突出抓好新兴领域党的建设、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等开展学习研讨。

中央社会工作部部长吴汉圣出席开班式并围绕“深入学习贯彻习近平总书记关于社会工作的重要论述，学习贯彻中央社会工作会议精神，推动新时代社会工作高质量发展”作开班报告。中央社会工作部副部长、国家信访局局长李文章围绕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，全面落实《信访工作条例》，深入推进信访工作法治化作专题报告。中央纪委国家监委驻中央社会工作部纪检监察组组长刘钊对信访部门开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育提出工作要求。研讨班还安排了专题教学、案例教学、学员论坛、分组讨论、交流发言等。

研讨班期间，各省（区、市）、副省级城市和新疆生产建设兵团信访局（办）主要负责人，国家信访局有关负责同志和内设机构主要负责人围绕主题进行了研讨。大家一致表示，通过学习进一步深化了对习近平总书记关于社会工作的重要论述的理解领会，明确了当前需要抓好的重点工作。要深入学习贯彻习近平总书记重要指示批示精神和党中央决策部署，持续抓好党的二十届三中全会精神的贯彻落实，切实增强做好新时代信访工作的责任感和使命感，持续深入推动信访工作与社会工作相融互促，推动信访工作在党的社会工作中发

挥更大作用。一致表示，要深入推进信访工作法治化，持续深入开展信访问题源头治理，紧盯“四应四不”问题，全力推动化解信访突出矛盾。要持续开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育，一体推进学查改。深入落实党中央关于整治形式主义为基层减负部署要求，不断推进新时代信访工作高质量发展，为以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业作出新的更大贡献。

# 国家信访局局长李文章：积极服务社会治理大局 扎实履行 为民解难为党分忧的政治责任

国家信访局门户网站发布 2025 年 5 月 26 日 来源：学习时报

社会治理是国家治理的重要方面。党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央着眼于推进国家治理体系和治理能力现代化，首次系统提出“社会治理”这一新部署新要求，习近平总书记围绕为什么要加强社会治理、怎样加强社会治理作出一系列重要论述，深刻阐明新时代推进社会治理的重大理论和实践问题，鲜明提出坚定不移走中国特色社会主义社会治理之路，善于把党的领导 and 我国社会主义制度优势转化为社会治理效能，加强和创新社会治理，不断完善中国特色社会主义社会治理体系等，为我们做好信访工作、服务社会治理大局提供了基本遵循、指明了前进方向。

## 找准职能定位，充分发挥信访工作在加强社会治理中的重要作用

信访部门是推进社会治理的一支重要力量。党的二十大报告将信访工作列为“完善社会治理体系”的一项重要内容，明确提出“在社会基层坚持和发展新时代‘枫桥经验’，完善正确处理新形势下人民内部矛盾机制，加强和改进人民信访工作”的部署要求。党的二十届二中全会通过的《党和国家机构改革方案》提出组建中央社会工作部，国家信访局由中央社会工作部统一领导，明确了信访部门新的领导体制。党的二十届三中全会通过的《决定》，在第十三章第五十二条“健全社会治理体系”中，部署了推进信访工作法治化的重大改革任务。面对我国社会结构深刻变革特别是人民群众思想观念、行为习惯发生的深刻变化，在推进社会治理中，信访部门具有光荣传统和独特优势，承担着群众诉求表达、利益协调、矛盾调处、维护稳定等重要职责。

在密切联系人民群众、夯实执政根基中发挥重要作用。民心是最大的政治。加强和创新社会治理，最终是为了让群众得实惠。习近平总书记指出，要贯彻好党的群众路线，坚持社会治理为了人民，创新为民谋利、为民办事、为民解忧的机制，让群众的聪明才智成为社会治理创新的不竭源泉。信访工作是各级党委和政府密切党群干群关系最直接的桥梁纽带，人民群众找到信访部门，体现的是对党委和政府的信任，信访部门肩负着了解民情、集中民智、维护民利、

凝聚民心的重要职责。通过搭建党和政府与人民群众的“连心桥”，真诚倾听群众呼声，真实反映群众愿望，真情关心群众疾苦，及时回应社会关切，把习近平总书记和党中央的关怀温暖送到人民群众的心坎上；通过当好反映社情民意的“晴雨表”，健全吸纳民意、汇集民智工作机制，深入开展人民建议征集，及时报送社情民意新情况新动向，为推进国家治理和社会发展凝聚群众智慧和民心力量；通过做好送上门来的群众工作，把解决信访问题的过程作为践行党的群众路线、做好群众工作的过程，把得民心、暖民心、稳民心工作办好办到位，不断促进党群干群关系更加和谐，持续夯实党长期执政的群众根基。

在践行新时代“枫桥经验”、解决群众切身利益问题中发挥重要作用。坚持和发展新时代“枫桥经验”，及时就地解决好涉及群众切身利益的矛盾问题，是推进社会治理的一项重要任务。习近平总书记指出，创新社会治理，要以最广大人民根本利益为根本坐标，从人民群众最关心最直接最现实的利益问题入手。群众利益问题很多是通过信访这个渠道反映出来的，解决群众合理诉求、维护群众合法权益是信访部门的核心职责，是建立信访制度的出发点和落脚点。通过健全完善信、访、网、电等信访渠道，方便群众就地就近向各级各部门反映问题，让广大人民群众诉求有地说、问题有人管、权益有人维护，发挥信访工作通气和消气作用；通过千方百计为群众排忧解难，协调运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、调解、疏导等方法，在第一时间、第一地点解决好群众的急难愁盼问题，进一步协调利益关系、维护社会公平正义；通过在信访事项办理中摸清群众的愿望和诉求，督促推动有权处理单位及时发现工作中的问题不足，完善政策措施，科学民主依法决策，从源头预防和减少信访问题发生。

在防范化解矛盾风险、营造安全稳定社会环境中发挥重要作用。当前，我国仍处于社会矛盾凸显期，受到国内外复杂形势影响，经济、社会等领域矛盾风险在信访领域中都有苗头性、倾向性表现，一旦协调处理不当，容易转化为社会风险。习近平总书记指出，要加强风险研判，加强源头治理，努力将矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态，避免小问题拖成大问题，避免一般性问题演变成信访突出问题。信访工作处于防范化解矛盾风险的第一线、最前沿，是化解矛盾的“减压阀”、保障安全的“稳定器”。通过加强预防和化解社会矛盾机制建设，常态化开展信访矛盾大排查、大起底、大化解，最大程度消除各

类不稳定因素，有效降低矛盾风险的“触点燃点”和激烈程度；通过着力解决好影响国家安全、社会安定、人民安宁的信访突出问题，持续减存量、控增量、防变量，大量减少矛盾问题积累集聚、外溢上行；通过加强矛盾风险预判预警预防，依法稳妥处置各类苗头性、倾向性问题，确保信访秩序平稳有序，不断筑牢社会和谐稳定的坚实基础。

### **理清思想观念，在社会治理大局中正确认识把握维权和维稳的关系**

信访工作是社会治理从末端向前端延伸的重要制度性安排，维护群众合法权益，维护社会和谐稳定，是各级信访部门承担的重要职责，是推进社会治理的重要工作。在社会治理大局中，维权和维稳是一个目标一致、相辅相成、相互作用的辩证统一关系。作为信访部门，必须深入认识把握社会运行规律和治理规律，正确处理好维权和维稳的辩证统一关系，不断提升社会治理效能。

从治理链条看，维权是维稳的基础，维稳的实质是维权。维权在前端，是前提；维稳在后端，是结果。习近平总书记指出，对涉及维权的维稳问题，首先要把群众合理合法的利益诉求解决好。当前，我国经济社会发展中许多矛盾是人民内部矛盾，当人民群众合法权益得到充分保障和合理实现时，矛盾问题就会相应减少，社会和谐稳定就有了坚实基础。正确处理新形势下人民内部矛盾、维护社会和谐稳定，最根本的是要畅通群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，把群众反映较多的利益问题解决好，只有群众由衷感到权益受到公平对待、利益得到有效维护，人心才能安定，才能从根本上实现社会稳定。

从治理目标看，维权和维稳最终目的都是为了最广大人民群众的根本利益。加强和创新社会治理，无论是维权工作，还是维稳工作，核心都是人，都是为了实现社会和谐发展和人民幸福安康。习近平总书记指出，只有人与人和谐相处，社会才会安定有序。维权和维稳的目标是一致的，维权是为了人民，维稳也是为了人民，对于广大人民群众来说，安全稳定的社会环境是最重要的公共产品，没有安全和稳定，一切都无从谈起。要从人民群众的整体利益、根本利益、长远利益出发统筹做好维权和维稳各项工作，正确区分和处理绝大多数群众的正当维权行为和极少数人员的扰乱社会秩序行为，绝不能把政府维稳和群众维权对立起来，既要着力解决关系群众切身利益的问题，又要着力引导群众正确处理各种利益关系、理性合法表达利益诉求，营造安定团结的社会氛围。



从治理方式看，法治是做好维权和维稳工作的共同准则。依法治国是党领导人民治理国家的基本方略，法治是治国理政的基本方式，法律是治国理政最大最重要的规矩。习近平总书记指出，要全面推进国家各方面工作法治化。无论是维权工作，还是维稳工作，依法办事都是基本要求，只有维护法律法规严肃性权威性，坚持在法治轨道上平衡社会利益、调节社会关系、规范社会行为，依靠法治解决各种矛盾和问题，才能确保我国社会在深刻变革中既生机勃勃又井然有序。信访工作作为严肃的法定行为，有严格规范的程序和规则，需要强化法律在维护群众合法权益、维护社会和谐稳定中的权威地位，正确区分和处理群众合理合法诉求和不合理过分要求，依法依规维护权益、化解矛盾、防范风险、保障秩序，确保群众合理合法诉求依照法律规定和程序就能得到合理合法的结果。

从治理效能看，维权和维稳工作要紧密结合、形成合力。一个好的社会，既要充满活力，又要和谐有序。习近平总书记指出，社会治理是一门科学，管得太死，一潭死水不行，管得太松，波涛汹涌也不行，要讲究辩证法，处理好活力和秩序的关系。维权和维稳统一服务于社会治理大局，不是割裂的，更不是对立的，必须实现相互协调、动态平衡。在推进社会治理工作中，面对可能影响社会稳定的矛盾问题，不能简单依靠打压管控、硬性维稳，而要重视疏导化解、柔性维稳，动员各方力量共同参与，强化双向协同发力，既通过维权消除风险巩固维稳，又通过维稳发现问题促进维权，推动维权和维稳密切配合、提质增效，不断增强社会治理的预见性、精准性、高效性。

从治理着力点看，维权和维稳的重心在基层，基础也在基层。推进改革发展稳定的大量任务在基层，推动党和国家各项政策落地的责任主体在基层，推进国家治理体系和治理能力现代化的基础性工作也在基层。习近平总书记指出，要加强和创新基层社会治理，使每个社会细胞都健康活跃，将矛盾纠纷化解在基层，将和谐稳定创建在基层。无论是维权工作，还是维稳工作，抓末端、治已病是被动的、应对的，抓前端、治未病是主动的、积极的，重“治”更要重“防”，必须突出抓基层、强基础、固基本的工作导向，把更多资源和力量用在基层和前端，强化关口前移抓源头治理、重心下移抓基层治理，打通服务群众、化解矛盾、保障稳定的“最后一公里”，做到预防在前、调解优先、运用法治、就地解决，以基层基础的坚实稳固为首都稳定和全国稳定保驾护航。

## 强化责任担当，以信访工作高质量发展支撑服务社会治理大局

深入学习贯彻习近平总书记关于社会工作和信访工作的重要指示批示精神，按照党的二十届三中全会关于健全社会治理体系等一系列部署要求，聚焦推进社会治理的重点任务，坚持守正创新，注重系统集成，积极探索实践信访工作服务保障社会治理大局的新模式新路径新手段，为坚定不移走好中国特色社会主义社会治理之路作出更大贡献。

着力推进系统治理。做好信访工作是一个系统工程，必须运用系统观念部署推进信访工作，加强整体谋划、系统布局，注重上下贯通、左右协同。坚持党对信访工作的全面领导，主动把信访工作作为党的社会工作的重要方面，找准工作结合点切入点，聚焦新兴领域党建、党建引领基层治理等重点工作，健全完善融入社会工作、服务社会治理大局的制度机制和办法措施，在业务协同、资源整合、力量联动上持续用力、形成合力，发挥“1+1>2”的综合效应。加强各级信访工作联席会议机制建设，发挥联席会议办公室作用，强化成员单位“系统抓、抓系统”责任，推动各级信访工作联席会议机制全覆盖、运行实体化，切实履行好统筹协调、整体推进、督促落实职责，贯通矛盾源头预防、协调处理、化解处置全链条，进一步推动形成党委统一领导、政府组织落实、信访工作联席会议协调、信访部门推动、各方齐抓共管的信访工作格局。

着力推进依法治理。《信访工作条例》自2022年5月1日实施，这是信访工作历史上第一部党内法规，为推进信访工作法治化提供了制度保障。围绕群众每一项诉求都有人办理、都依法推进，紧盯“五个法治化”“四个到位”，深入推进信访工作法治化这一重大改革，以法治思维和法治方式规范工作、维护权益、保障秩序。坚持受理部门负责程序推进，认真登记群众信访事项，规范界定受理范围，对受理信访事项严格审核、分类把关，做到依法受理、精准告知、及时转办，以程序规范到位保障实体问题解决。坚持办理部门负责实质解决，打通法治化“路线图”，完善职能部门“导引图”，区分诉求类型依法分类处理，严格处理、复查、复核三级办理程序，推动依法处理问题、实质性解决群众诉求。坚持信访工作行为和群众信访行为“双向规范”，狠抓业务规范化建设，聚焦“四应四不”问题，完善信访统计、通报、督办、考核工作，运用日常督办、专项督查、业务评查等方式，精准履行提出“三项建议”职责，压紧压实信访工作责任。加强群众法治教育，引导群众更多通过法律程序定分

止争，着力破解“信访不信法”等突出问题，坚决纠正持卡堵截群众正常信访活动行为，依法处理信访活动中滋事扰序等违法问题，营造办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的良好环境。

着力推进源头治理。做好信访工作的最好办法，就是把问题解决在萌芽，把矛盾消解于未然，必须坚持和发展新时代“枫桥经验”，最大程度把矛盾问题化解在基层和初始阶段。完善源头治理制度机制，发挥县乡两级信访工作联席会议统筹协调作用，落实重大决策社会稳定风险评估和领导干部接访包案制度，健全源头防控、排查梳理、纠纷化解、应急处置的社会矛盾综合治理机制，推动矛盾纠纷发现在早、防范在先、处置在小。用好源头治理平台阵地，依托各级综治中心、党群服务中心等平台，发挥网格化管理服务作用，畅通群众诉求表达渠道，注重与调解、仲裁、行政复议、诉讼等有机衔接，完善社会力量参与矛盾化解的制度化渠道，形成信访联解、矛盾联调、工作联动的整体合力。强化源头治理协调联动，弘扬“四下基层”优良作风，深入推进信访问题源头治理，推广应用党建引领“接诉即办”等行之有效的新时代“枫桥经验”，推动矛盾纠纷排查化解常态化制度化，把党的优良传统和现代科技手段结合起来，提早发现苗头性、倾向性问题，提前介入矛盾协调处理，切实提升矛盾风险源头预防化解水平，努力做到“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”。

着力推进专项治理。近年来，信访工作高质量发展取得了明显成效，但仍存在一些突出问题和难点瓶颈亟待破解，必须狠抓突出问题专项治理，提升信访工作整体效能。持续抓好重复信访治理，建立健全滚动排查、定期梳理、持续化解的工作机制，以实质性解决问题为核心，坚持“三到位一处理”，运用法治教育、经济调节、道德教化、心理疏导等方法，对症下药、精准施策，真正做到“案结事了人和”，推动信访积案随有随清、重复信访持续下降。持续抓好突出矛盾化解攻坚，压实属地责任、部门责任和领导责任，总结运用双交双办、提级包案、专项督查等经验做法，扎实做好矛盾化解、情绪疏导、困难帮扶等工作，注重从政策层面批量解决群体性问题，确保矛盾不升级、风险不扩散。持续服务党和国家工作大局，强化未雨绸缪，精准分析信访矛盾风险动向，及时防范化解各类矛盾问题，消除风险隐患，切实提高科学预测、综合研判、主动防范的能力水平，全力确保社会大局安全稳定。

# 深入推进《信访工作条例》进高校 我校举办信访工作法治化讲座

上海信访发布 2025 年 05 月 30 日

来源：华东政法大学学校办公室（信访办公室）、科研处

为深入学习贯彻习近平法治思想、习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，持续推动《信访工作条例》进高校走深走实，5 月 30 日上午，“东方明珠大讲坛”之“深入贯彻落实《信访工作条例》 着力推进信访工作法治化”讲座在我校举行。国家信访局研究室主任史嵩宇作主讲报告。市委社会工作部副部长、市政府办公厅副主任、市信访办主任、市人民建议征集办主任盖博华，市教卫工作党委副书记、市教委副主任顾红亮，市信访办副主任吴波、祁克萍等出席活动。校党委副书记韩强主持。

2024 年 4 月 23 日，李文章同志到华东政法大学调研《信访工作条例》进高校工作，与华政师生座谈，深刻指出《信访工作条例》制定的背景、重大意义和主要内涵，对学校开展的探索给予充分肯定并提出殷切期望。本次讲座，史嵩宇同志主要围绕《信访工作条例》的出台背景和重大意义，如何全面准确理解与把握《条例》主要内容，以及坚决贯彻落实党中央关于推进信访工作法治化的重大决策部署等方面进行了深入解读，为学校持续发挥“法学教育的东方明珠”的人才、学术优势，共同汇聚信访工作法治化研究和宣传的时代强音，持续推动信访工作高质量发展奠定了坚实基础。

市信访办相关处室同志和挂职干部代表，市相关委办局信访部门和各区信访办负责同志，学校相关专家，有关部门、各学院负责同志、学生参加讲座。

## 《信访工作条例》实施三周年 上海深入开展学习宣传活动

上海信访发布 2025 年 05 月 09 日

《信访工作条例》（以下简称《条例》）实施三周年之际，上海市信访系统集中开展《条例》学习宣传活动，营造学《条例》、用《条例》、贯彻落实《条例》的浓厚氛围，促进信访工作法治化不断走深走实，持续提升为民服务的能力和水平。

徐汇区组织各街镇采取多种形式，广泛宣传《条例》。徐家汇街道依托“生活盒子”等“家门口”信访服务站点，现场普及《条例》知识；天平街道滚动播放电子宣传海报、发放《条例》读本、征集群众建议；湖南街道开展“宣传进社区”活动，现场讲解案例，详细展示建议征集渠道；漕河泾街道开展《条例》交流座谈会，围绕《条例》实施三周年来信访工作的新变化、新成效交流心得体会，合力营造“办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法”良好环境。

金山区广泛开展《条例》学习宣传活动，枫泾镇通过海报宣传、现场答疑、开展讲座等方式，向群众普及依法信访流程，并邀请区信访办、法律工作者为村居及企事业单位相关人员开展集中教学培训；漕泾镇依托“法语漕堂”品牌法宣活动，开展《条例》宣传讲座；廊下镇开展现场有奖问答，帮助群众更好理解《条例》；高新区联合居委会、辖区商户、医院，以现场讲解、与医院义诊相结合等形式开展《条例》宣传活动，得到居民一致好评。

市司法行政系统开展了形式多样、内容丰富的宣传活动。市司法鉴定协会组织鉴定机构开展《条例》学习宣传活动；司法鉴定科学研究院结合党风廉政建设和执业警示教育开展《条例》学习宣传，各专业科室成立工作小组，进一步细化职能分工、处置流程等；奉贤区司法局围绕群众关切的事项，开展“学雷锋志愿服务爱心集市”普法活动，发放宣传手册；润家司法鉴定中心等基层

单位开展内部培训和案例研讨，持续提升员工处理信访问题能力，并通过线下公益活动，向群众普及《条例》知识，引导群众依法理性表达诉求。

# 国家金融监督管理总局信访工作办法

国家金融监督管理总局令 2025 年第 2 号

(2025 年 4 月 30 日公布 自 2025 年 6 月 1 日起施行)

## 第一章 总 则

**第一条** 为落实新时代信访工作要求，进一步加强和改进金融监管领域信访工作，践行监管为民理念，密切联系人民群众，依据《信访工作条例》和有关法律法规，结合金融监管总局系统实际，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于金融监管总局系统开展信访工作。

**第三条** 金融监管总局系统信访工作应当遵循下列原则：

（一）坚持党的全面领导。把党的领导贯彻到信访工作各方面和全过程，确保正确政治方向。

（二）坚持以人民为中心。践行党的群众路线，倾听群众呼声，关心群众疾苦，千方百计为群众排忧解难。

（三）坚持落实信访工作责任。党政同责、一岗双责，属地管理、分级负责，谁主管、谁负责。

（四）坚持依法按政策解决问题。将信访纳入法治化轨道，依法维护群众权益、规范信访秩序。

（五）坚持源头治理化解矛盾。多措并举、综合施策，着力点放在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。

**第四条** 金融监管总局系统应当畅通信访渠道，做好信访工作，认真处理信访事项，倾听人民群众建议、意见和要求，接受人民群众监督，为人民群众服务。

## 第二章 信访工作体制

**第五条** 金融监管总局系统分级建立并领导系统和行业信访工作联席会议。

各级信访工作联席会议负责辖内金融领域信访工作的统筹协调、整体推进、

督促落实，组织联合接访、协调处理重要信访问题，指导下级信访工作联席会议工作。

根据工作需要，国有金融机构可以建立本集团、本单位信访工作联席会商机制，定期研究信访工作，协调处理重要信访事项。

**第六条** 金融监管总局系统应明确本级信访工作部门，牵头推动信访工作，履行下列职责：

- （一）接收、转送、交办信访事项；
- （二）联系同级党委政府信访工作机构；
- （三）协调、督促、检查重要信访事项的处理、落实；
- （四）综合反映信访信息，分析研判信访形势；
- （五）指导本级其他部门、单位和下级的信访工作；
- （六）提出改进工作、完善政策和追究责任的建议；
- （七）承担本级信访工作联席会议办公室职能；
- （八）承担本单位交办的其他信访工作。

**第七条** 金融监管总局系统负有受理办理信访事项职责的机关、单位作为信访承办部门，应当做好各自职责范围内的信访工作，按照规定及时受理办理信访事项，预防和化解政策性、群体性信访问题，加强对下级机关、管理单位信访工作的指导。

**第八条** 金融监管总局系统应当加强信访工作体制机制建设，配备与形势任务相适应的工作力量，为信访工作提供必要的支持和保障，所需经费列入本级预算。

### **第三章 信访事项的提出和受理**

**第九条** 公民、法人或者其他组织可以依照本办法，采用信息网络、书信、电话、走访等形式，向金融监管总局系统反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，有关机关、单位应当依规依法处理。

采用前款规定的形式，反映情况，提出建议、意见或者投诉请求的公民、



法人或者其他组织，本办法称信访人。

**第十条** 金融监管总局系统应当依据自身实际情况，向社会公布网络信访渠道、通信地址、信访接待的时间和地点、查询信访事项处理进展以及结果的方式等相关事项，在其信访接待场所或者网站公布与信访工作有关的法律法规，信访事项的处理程序，以及其他为信访人提供便利的相关事项。

金融监管总局系统应当建立和完善联合接访工作机制，根据工作需要邀请有关机关、单位，组织金融机构参与联合接待，一站式解决信访问题。

任何组织和个人不得打击报复信访人。

**第十一条** 信访人一般应当采用书面形式提出信访事项，并载明其姓名（名称）、住址（住所）、联系方式和请求、事实、理由。对采用口头形式提出的信访事项，有关机关、单位应当如实记录，依据实际情况引导其补充书面材料。信访人应当对提交、记录的内容以签字、盖章或者按指印等适当方式予以确认。

信访人提出信访事项，应当客观真实，对其所提供材料内容的真实性负责，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。

金融监管总局系统发现信访人提出的信访事项及材料内容不符合上述规定，拒绝确认提交、记录的内容或不能明确信访材料为信访人真实意思表示的，应当告知信访人重新提交材料。

信访事项已经受理或者正在办理的，信访人在规定期限内向受理、办理机关、单位的上级机关、单位以同一事实和理由提出信访事项的，上级机关、单位不予受理。

**第十二条** 信访人采用走访形式提出信访事项的，应当按照逐级走访的规定，到有权处理的金融监管总局系统本级或者上一级机关、单位设立或者指定的接待场所提出。

信访人采用走访形式提出涉及诉讼权利救济的信访事项，应当按照法律法规规定的程序向有关政法部门提出。

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。

金融监管总局系统接访人员可以对接访过程进行录音、录像；要求信访人提供书面材料，核对确认其身份信息；引导信访人按照法律法规规定的程序向有关政法部门提出涉及诉讼权利救济的信访事项。

金融监管总局系统各级机关、单位应当落实属地责任，认真接待处理群众来访，把问题解决在当地，引导信访人就地反映问题。对业务性、政策性较强或重大、紧急信访事项，信访工作部门可以商请有关单位、内设机构、金融机构配合做好接待工作。有关内设机构、金融机构应当在要求的时间内派员到达指定场所。

**第十三条** 国家金融监督管理总局应当加强信访工作信息化、智能化建设，依法依规有序推进信访信息系统互联互通、信息共享。

金融监管总局系统各级机关、单位应当及时将信访事项录入信访信息系统，使网上信访、来信、来访、来电在网上流转，逐步拓宽渠道、丰富形式，方便信访人查询、评价信访事项办理情况。

**第十四条** 金融监管总局系统各级信访工作部门收到信访事项，应当予以登记，并区分情况，分别按照下列方式处理：

（一）对依照职责属于本级机关、单位或者其工作部门处理决定的，应当转送有权处理的部门、单位；情况重大、紧急的，应当及时提出建议，报请本单位负责人决定。

（二）涉及下级机关、单位或者其工作人员的，按照属地管理、分级负责，谁主管、谁负责的原则，转送有权处理的机关、单位。

（三）对转送信访事项中的重要情况需要反馈办理结果的，可以交由系统内有权处理的部门、单位或金融机构办理，要求其在指定办理期限内反馈结果，提交办结报告。

金融监管总局系统各级信访工作部门对收到的涉法涉诉信件，应当引导信访人向有关政法部门提交；对走访反映涉诉问题的信访人，应当释法明理，引

导其向有关政法部门反映问题；对属于本系统或其他纪检监察机构受理的检举控告类信访事项，应当按照管理权限转送。

**第十五条** 金融监管总局系统收到信访人提出的信访事项，对属于本机关、单位职权范围的，应当告知信访人接收情况以及处理途径和程序；对属于本系统下级机关、单位职权范围的，应当转送、交办有权处理的机关、单位，并告知信访人转送、交办去向；对不属于本机关、单位或者本系统职权范围的，应当告知信访人向有权处理的机关、单位提出。

对信访人提出的信访事项，能够当场告知的，应当当场书面告知；不能当场告知的，应当自本机关、单位收到信访事项之日起 15 日内书面告知信访人，但信访人的姓名（名称）、住址（住所）不清的除外。

信访承办部门收到信访人提出的信访事项，应当交由本级信访工作部门予以登记。对本级信访工作部门或者本系统上级机关、单位转送、交办的信访事项，属于本机关、单位职权范围的，应当自本机关、单位收到之日起 15 日内书面告知信访人接收情况以及处理途径和程序；不属于本机关、单位或者本系统职权范围的，应当自本机关、单位收到之日起 5 个工作日内提出异议，并详细说明理由，经转送、交办的信访工作部门或者上级机关、单位核实同意后，交还相关材料。

金融监管总局系统纪检机构处理检举控告事项的告知按照有关规定执行。

**第十六条** 金融监管总局系统按照职责分级、分工办理信访事项。信访事项涉及金融监管总局系统和其他有权机关的，可以按照职责部分受理。

涉及系统内两个或者两个以上机关、单位的信访事项，由所涉及的机关、单位协商受理；受理有争议的，由其共同的上一级机关、单位决定受理机关；受理有争议且没有共同的上一级机关、单位的，由共同的信访工作联席会议办公室协调处理或指定办理。

涉及机关两个或者两个以上部门的信访事项，由所涉及的部门协商受理或由本级信访工作部门指定其中一个部门牵头受理、其他部门配合。

应当对信访事项作出处理的机关、单位、部门分立、合并、撤销的，由继续行使其职权的机关、单位、部门受理；职责不清的，由本级信访工作部门指定的机关、单位、部门受理。

**第十七条** 金融监管总局系统各级信访承办部门对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，应当及时通报本级信访工作部门，在职责范围内依法及时采取措施，防止不良影响的产生、扩大。

金融监管总局系统各级信访工作部门发现或接到重大、紧急信访事项和信访信息，应当及时报告本单位负责人并向上一级信访工作部门报告，必要时由国家金融监督管理总局信访工作部门报告国家信访局。

**第十八条** 信访人可以申请撤回信访事项，金融监管总局系统核实相关信息后，可以终止程序。

**第十九条** 不同信访人反映的情况，所提的建议、意见或者投诉请求相同的，认定为关联信访事项。

多人联合向同一机关、单位以同一事实和理由提出信访事项的，认定为联名信访事项。

信访人、委托人与联名人、来访代表中至少一人相同的，判定为相同信访人。相同信访人以多种方式、经多种渠道第二次及以上提出，且反映的情况，所提的建议、意见或者投诉请求与此前相同的，认定为重复信访事项。

信访人及其近亲属分别提出的信访事项相同的，联名信访事项存在一名及以上相同代表且提出信访事项相同的，同一信访人委托不同代理人提出信访事项相同的以及同一单位、组织及其法定代表人、实际控制人、股东等关联方分别提出的信访事项相同的，视为重复信访事项。

**第二十条** 对关联信访事项，可以由信访群体推选代表或代理人统一接收、提供信息网络查询渠道或者采取公告等方式送达告知。

对联名信访事项，有明确联系人的，告知联系人；未指明联系人的，原则上仅告知第一署名人，由其自行联系其他联名人；无法确定第一署名人的，以

来访人、提交人、联系人、寄件人之一作为告知对象。

对重复信访事项，除首次认定并书面告知信访人不予受理外，不再重复告知。

**第二十一条** 信访人在信访过程中应当遵守法律、法规，不得损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权益，自觉维护社会公共秩序和信访秩序。不得有下列行为：

（一）在机关、单位办公场所周围、公共场所非法聚集，围堵、冲击机关、单位，拦截公务车辆，或者堵塞、阻断交通；

（二）携带危险物品、管制器具；

（三）侮辱、殴打、威胁机关、单位工作人员，非法限制他人人身自由，或者毁坏财物；

（四）在信访接待场所滞留、滋事，或者将生活不能自理的人弃留在信访接待场所；

（五）煽动、串联、胁迫、以财物诱使、幕后操纵他人信访，或者以信访为名借机敛财；

（六）其他扰乱公共秩序、妨害国家和公共安全的行为。

#### **第四章 信访事项的办理**

**第二十二条** 金融监管总局系统各级机关、单位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，加强教育疏导，及时妥善处理，不得推诿、敷衍、拖延。

各级机关、单位应当按照诉讼与信访分离制度要求，将涉及民事、行政、刑事等诉讼权利救济的信访事项从普通信访体制中分离出来，引导至有关政法部门依法处理。

各级机关、单位工作人员与信访事项或者信访人有直接利害关系的，应当回避。

**第二十三条** 根据信访事项的性质、内容和投诉请求，分为意见建议类、检

举控告类、申诉求决类等事项。

信访事项既有申诉求决又有检举控告诉求，检举控告有具体事实和客观证据的，按有关规定分别处理；检举控告无具体事实和客观证据的，按申诉求决类事项处理。

**第二十四条** 对信访人反映的情况、提出的意见建议类事项，转送有关信访承办部门参考办理，对科学合理、具有现实可行性的，应当采纳或者部分采纳，并予以回复。

**第二十五条** 对信访人提出的检举控告类事项，金融监管总局系统纪检机构或者有权处理的机关、单位应当依规依纪依法接收、受理、办理和反馈。

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。

**第二十六条** 对信访人提出的申诉求决类事项，金融监管总局系统应当区分情况，分别按照下列方式办理：

（一）应当通过审判机关诉讼程序或者复议程序、检察机关刑事立案程序或者法律监督程序、公安机关法律程序处理的，涉法涉诉信访事项未依法终结的，告知信访人法定程序和反映途径。

（二）应当通过仲裁解决的，告知信访人法定程序和反映途径。

（三）可以通过党员申诉、申请复审等解决的，导入相应程序处理。

（四）可以通过行政复议、行政裁决、行政确认、行政许可、行政处罚等行政程序解决的，导入相应程序处理。

（五）属于申请查处违法行为、履行保护人身权或者财产权等合法权益职责的，依据监管职责依法履行或者答复。

（六）不属于以上情形且属于金融监管总局系统职责范围的，应当听取信访人陈述事实和理由，并调查核实，出具信访处理意见书。对重大、复杂、疑难的信访事项，可以举行听证。

**第二十七条** 办理方式分为法定程序、普通程序、专门程序。

对申诉求决类事项属于本办法第二十六条第（一）至（五）项情形的，导入相应法定程序或专门程序处理；属于本办法第二十六条第（六）项情形的，按照本办法规定的普通程序办理。

**第二十八条** 信访人提出的申诉求决类事项，属于本办法第二十六条第（五）项规定的，应当尊重信访人意愿，依照有关规定积极引导调解和解，推动金融纠纷多元化解。

对法律法规没有履职期限规定的，应当在接到申请之日起两个月内履行或者答复。

**第二十九条** 采用普通程序办理的，信访处理意见书应当载明信访人投诉请求、事实和理由、处理意见及其法律法规依据：

（一）请求事实清楚，符合法律、法规、规章或者其他有关规定的，予以支持；

（二）请求事由合理但缺乏法律依据的，应当作出解释说明；

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

有权处理的机关、单位作出支持信访请求意见的，应当督促有关机关、单位执行；不予支持的，应当做好信访人的疏导教育工作。

**第三十条** 金融监管总局系统完善金融纠纷多元化解机制，建立健全金融纠纷调解机制。

在处理申诉求决类事项过程中，在不违反政策法规强制性规定的情况下，指导调解组织积极发挥作用，经争议双方当事人同意进行调解；可以引导争议双方当事人自愿和解。经调解、和解达成一致意见的，可以制作调解协议书或者和解协议书。

信访事项经调解达成协议或争议双方达成和解并且已履行完毕的，信访人无正当理由再以同一事实和理由继续信访的，金融监管总局系统除首次书面告知信访人不予受理外，不再重复告知。

**第三十一条** 适用普通程序办理的信访事项，金融监管总局系统应当自受理之日起 60 日内办结；情况复杂的，经本单位、本部门负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并告知信访人延期理由。

**第三十二条** 金融监管总局系统在适用普通程序受理信访事项后，发现不符合本办法第二十六条第（六）项规定的，可作出撤销受理的决定，并告知信访人、做好引导工作。

**第三十三条** 信访人对金融监管总局系统出具的信访处理意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内请求原办理机关、单位的上一级机关、单位复查。收到复查请求的机关、单位应当自收到复查请求之日起 30 日内提出复查意见，并予以书面答复。

**第三十四条** 信访人对金融监管总局系统出具的复查意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内向复查机关、单位的上一级机关、单位请求复核。收到复核请求的机关、单位应当自收到复核请求之日起 30 日内提出复核意见。

复核机关、单位可以按照本办法第二十六条第（六）项的规定举行听证，经过听证的复核意见可以依法向社会公示。听证所需时间不计算在前款规定的期限内。

信访人对复核意见不服，仍然以同一事实和理由提出投诉请求的，金融监管总局系统不再受理。

**第三十五条** 复查复核机关、单位应当按照下列规定作出处理，出具信访复查、复核意见书并送达信访人：

（一）信访处理意见、复查意见符合法律、法规、规章或者其他有关规定的，予以维持；

（二）信访处理意见、复查意见不符合法律、法规、规章或者其他有关规定的，予以撤销并责令 30 日内重新作出处理或者依职权直接变更。

对前款第二项撤销并责令重新作出处理的，原处理机关、单位应当核查并答复信访人，不得以同一事实和理由作出与原意见相同或者基本相同的处理意



见或者复查意见。

复查复核机关、单位不得委托、转托被复查复核的机关、单位代行复查复核职责。

复查复核机关、单位发现信访事项办理不符合本办法第二十六条规定导入相应途径或导入途径错误的，撤销原信访处理意见、复查意见，责令重新办理。

复查复核机关、单位作出复查复核意见之前，可以按照本办法第三十条规定，积极引导信访人通过调解方式化解矛盾纠纷，或引导争议双方自愿和解。

**第三十六条** 信访事项完成办理、复查、复核程序的，认定为行政三级办理终结，信访人仍以同一事实和理由继续信访的，金融监管总局系统书面告知信访人不再受理。

信访人在复查复核申请期限内未提出申请，仍以同一事实和理由继续信访的，有关机关、单位可以引导信访人依法申请复查复核。信访人无正当理由未在规定期限内提出申请的，视为行政三级办理终结，金融监管总局系统书面告知信访人不再受理。

由国家金融监督管理总局作出信访处理、复查意见后，信访人仍以同一事实和理由继续信访的，金融监管总局系统书面告知信访人不再受理。

**第三十七条** 金融监管总局系统对信访人未署名或提供的姓名（名称）不明确或匿名的信访事项，应当酌情办理，但不进行告知、答复。

对署名信访事项，但信访人提供的联系方式、地址等不明确或存在冒名、假名，联系方式、地址不实，冒用他人联系方式、地址等情形的，按匿名信访事项处理。

**第三十八条** 对关联信访事项，尚在办理期限的，可以合并办理一并答复；已办理并答复的，可以将已经办结的答复意见直接答复后续信访人；可以由信访群体推选代表或代理人统一接收、提供信息网络查询渠道或者采取公告等方式送达答复意见。

对联名信访事项，原则上仅答复第一署名人，由其自行通知其他联名人；

无法确定第一署名人，以来访人、提交人、联系人、寄件人之一作为答复对象。

对重复信访事项不再重复办理、答复。

**第三十九条** 金融监管总局系统应当坚持社会矛盾纠纷多元预防调处化解，人民调解、行业性专业性组织调解、行政调解、司法调解联动，综合运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、协商、疏导等办法，多措并举化解矛盾纠纷。

对信访事项已经行政三级办理终结和涉法涉诉信访事项已经依法终结的相关信访人，应当依法依规做好疏导教育、矛盾化解、帮扶救助等工作。

## **第五章 监督和追责**

**第四十条** 金融监管总局系统信访工作部门发现有关机关、单位存在违反信访工作规定受理、办理信访事项，办理信访事项推诿、敷衍、拖延、弄虚作假或者拒不执行信访处理意见等情形的，应当及时督办，并提出改进工作的建议。

对工作中发现的有关政策性问题，应当及时向本单位负责人报告，并提出完善政策的建议。

对在信访工作中推诿、敷衍、拖延、弄虚作假造成严重后果的机关、单位及其工作人员，应当向有管理权限的机关、单位提出追究责任的建议。

对信访工作部门提出的改进工作、完善政策、追究责任的建议，有关机关、单位应当书面反馈采纳情况。

**第四十一条** 因下列情形之一导致信访事项发生，造成严重后果的，金融监管总局系统对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，依规依纪依法严肃处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）超越或者滥用职权，侵害公民、法人或者其他组织合法权益；
- （二）应当作为而不作为，侵害公民、法人或者其他组织合法权益；
- （三）适用法律、法规错误或者违反法定程序，侵害公民、法人或者其他组织合法权益；
- （四）拒不执行有权处理机关、单位作出的支持信访请求意见。

**第四十二条** 信访人违反本办法第十二条、第二十一条规定的，金融监管总局系统工作人员应当对其进行劝阻、批评或者教育。

信访人滋事扰序、缠访闹访情节严重，构成违反治安管理行为的，或者违反集会游行示威相关法律法规的，可以提请公安机关依法采取必要的现场处置措施、给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

信访人捏造歪曲事实、诬告陷害他人，构成违反治安管理行为的，可以提请公安机关依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第四十三条** 信访人或代办人、代理人在信访活动中，存在下列行为的，金融监管总局系统可以暂停接待、中止办理，对信访人进行劝阻、批评或者教育，引导信访人依法合规反映诉求。经引导及时纠正的，应当恢复接待、继续办理。

- （一）通过信访干扰行政机关履职，胁迫或者变相胁迫金融机构的；
- （二）干扰办公秩序、骚扰工作人员的；
- （三）拒绝到指定的接待场所、拒绝按要求或按限定人数推选代表的；
- （四）不具备当场告知条件，强行要求当场告知的；
- （五）拒不接受接访干部正常接待的；
- （六）通过互联网或者其他媒体制作、复制、传播有关信访事项的虚假信息的；
- （七）存在其他滋事扰序、缠访闹访、非法牟利等异常信访行为。

对涉及信访人的金融违法线索，金融监管总局系统应当在职权范围内依法处置。

对涉及信访人的违纪线索，金融监管总局系统应当按照管理权限转送有关纪检监察机构处理。

对涉及信访人的其他违法线索，金融监管总局系统无权处置的，可以向有管辖权的机关、单位移送。

## **第六章 附 则**

**第四十四条** 金融监管总局系统应当使用信访工作专用章办理本办法规定的

信访事项。

**第四十五条** 本办法所称书面形式指信件、电报、电传、传真等可以有形地表现所载内容的形式。以电子数据交换、电子邮件、平台短信等方式能够有形地表现所载内容，并可以随时调取查用的数据电文，视为书面形式。

**第四十六条** 本办法所称金融监管总局系统指国家金融监督管理总局机关内设机构、直属行政机构、所属事业单位及各总局管理单位、各级派出机构等。

**第四十七条** 依法应由国家金融监督管理总局及其各级派出机构负责监管的各类主体，适用本办法。

**第四十八条** 国家金融监督管理总局各级派出机构、各总局管理单位，可以结合实际，制定细则。

**第四十九条** 对外国人、无国籍人、外国组织信访事项的处理，参照本办法执行。

前述信访人需要书面告知、答复意见等文书的，应当留存符合规定的接收地址或指定人员代为接收。

**第五十条** 本办法所规定的期限包括本数；开始的当日不计入、自下一日开始计算期间；除明确为工作日外，本办法所称日指自然日；对交由国家公职人员个人转送的信访事项，以信访工作部门接收登记之日起计算法定时限。

**第五十一条** 本办法由国家金融监督管理总局负责解释。

**第五十二条** 本办法自 2025 年 6 月 1 日起施行。《中国银保监会信访工作办法》（中国银行保险监督管理委员会令 2020 年第 2 号）和《银行保险违法行为举报处理办法》（中国银行保险监督管理委员会令 2019 年第 8 号）同时废止。原中国银行保险监督管理委员会、国家金融监督管理总局此前发布规定与本办法不一致的，以本办法为准。