

法 律 资 讯

社会矛盾化解专业委员会

2023 年 12 月第 12 期

《社会矛盾化解法律资讯》编委会

主 编： 江 净

副主编： 陆俐莎 顾崑涛 黄淑红

编 委：（按姓氏拼音）

蔡伯芝 陈 洁 邓秀华 窦贤尚 傅 兵 樊亮生

管华洁 顾晓燕 管 瑜 洪雨韵 蒋照军 乐 佳

李 健 刘 璐 吕 梅 刘 鹏 李 杨 倪康生

彭惠英 彭小玲 邱贵融 秦良林 王海虹 吴鸥翔

王长友 夏娟红 徐元冠 殷杰敏 应少白 章大卫

钟 建 张 琳 张 倩 张胜道 张 伟 周文革

本期编辑： 张王艳

联系邮箱： zhang.wangyan@i-xinmin.com

目录

一、行业动态

- 1、《“推动信访工作法治化 服务深入推进长三角一体化发展”专题研讨会在上海举行》1
- 2、《2023 上海信访“家门口”服务体系十大优秀案例、十大创新案例新鲜出炉，看看有没有您家门口的……》4
- 3、《市信访办召开会议传达学习贯彻习近平总书记考察上海重要讲话精神和深入推进长三角一体化发展座谈会重要讲话精神》6
- 4、《全市领导干部会议举行，对学习宣传贯彻习近平总书记重要讲话精神进行全面动员部署》8

二、法律法规

- 1、《中国证监会信访工作办法》13

“推动信访工作法治化 服务深入推进长三角一体化发展”

专题研讨会在上海举行

上海信访发布 2023 年 12 月 17 日

12 月 15 日，在国家信访局指导下，由上海市信访办、江苏省信访局、浙江省信访局、安徽省信访局、复旦大学联合主办的“推动信访工作法治化 服务深入推进长三角一体化发展”专题研讨会在复旦大学吴文政报告厅举行。会议认真学习贯彻习近平总书记在深入推进长三角一体化发展座谈会上的重要讲话和考察上海重要讲话精神，交流推进信访工作法治化经验，深化信访理论研究，共商协同发展举措，更好服务长三角一体化发展战略。

国家信访局研究室副主任史嵩宇在讲话中指出，深入推进信访工作法治化意义重大，是贯彻落实习近平法治思想、习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想的必然要求，是坚持和发展新时代“枫桥经验”的必然要求，是解决当前信访突出问题、推动信访工作高质量发展的必然要求。党的十八大以来，全国信访系统在信访法规制度体系构建、推动化解信访突出问题、规范信访工作、信访法治宣传等领域取得显著成效。深入推进信访工作法治化的重点是狠抓“五个法治化”落实落地，即深入推进预防法治化、扎实开展信访问题源头治理，深入推进受理法治化、精准转送交办督办，深入推进办理法治化、依法按程序处理信访事项，深入推进监督追责法治化、树立有权要担当失责被追究的鲜明导向，深入推进维护秩序法治化、推动依法信访理念深入人心。

上海市发改委副主任，长三角区域合作办常务副主任阮青在致辞中表示，长三角一体化发展战略实施五年来，沪苏浙皖信访部门牢固树立一盘棋意识，创新工作举措，加强协商联动，相互借鉴改革创新经验，多措并举化解矛盾纠纷，齐心协力推动责任落实，形成了长三角信访工作协商联动机制，长三角

12345 市民服务热线一体化协同机制，长三角信访部门人民建议征集令等一批富有成效的好经验好做法。期待长三角地区各级信访部门互学互助、互促互进；加强人民建议征集工作，强化信访理论研究，推进成果落地转化，深度聚力长三角一体化发展，不断展现区域信访工作融合发展的新面貌、创新发展的新气象，共同打造区域发展共同体。

复旦大学副校长陈志敏在致辞中表示，复旦大学将一如既往支持上海市信访与社会治理研究基地建设，为新时代信访工作提供更有力的学理学术支撑；同时，深化与长三角信访理论研究共同体成员单位的合作，助力长三角区域社会治理效能和城市治理现代化水平提升，为中国式现代化做出复旦的贡献。

上海市社联党组成员、专职副主席任小文在致辞中表示，上海市社联将发挥联系整合全市高校、党校、社科院等“五路大军”的优势，通过搭建学术平台，发布专项课题，开展青年合作，引领上海社科界学术力量做好理论研究、决策咨询和宣传阐释；希望上海市信访学会能够继续凝聚上海信访研究的各路力量，把聚焦中心工作、深入推进长三角一体化发展作为重大任务，成为信访事业的重要智库。

在主题研讨阶段，复旦大学文科资深教授、发展研究院常务副院长彭希哲围绕信访工作与中国特色超大城市治理现代化新路作主旨演讲，他指出，沪苏浙皖信访部门要从体制机制上打破地区分割和行政壁垒，为长三角信访、城市治理和社会治理的一体化发展提供制度保障。

上海社会科学院党委副书记、法学研究所所长姚建龙围绕信访工作法治化作主旨演讲，他表示，信访法治化应紧密围绕新时代信访工作的“三个重要”定位，紧扣信访制度设计的出发点和落脚点，以法治化凸显信访政治功能。

在主题发言阶段，江苏省无锡市政府副秘书长、市信访局局长张晓波，浙江省信访局副局长夏文星，安徽省芜湖市委副秘书长、市信访局局长褚亚红，上海市杨浦区委常委、政法委书记胡煜昂，上海市青浦区副区长李峰等5位苏浙皖沪的信访实务工作者还分别介绍了各自有代表性的经验做法，展示了信访

制度优势正在持续不断为城市治理现代化注入强大动能的生动实景。沪苏浙皖信访部门均表示会充分借鉴典型经验做法、听取专家学者真知灼见，以大格局、大视野、大担当推动信访工作法治化、服务深入推进长三角一体化发展。

清华大学社会学系、政治学系双聘教授、《清华社会科学》主编应星作学术总结：新时代信访制度在中国式现代化中是一项重要政治制度。近年来长三角信访工作理论和实践取得积极进展，更活跃、更积极、更主动、更具建设性的人民建议通过信访渠道进入决策视野；各级领导下访化解矛盾成为日常性的制度安排；信访工作法治化日益得到强化和落实；大数据、智能化手段在信访实践中得到积极应用，为长三角经济和社会协调发展发挥了重要作用。长三角信访部门要在城市治理现代化、深入推进长三角一体化中进一步发挥重要作用，助力提升社会治理效能。

会上宣布成立“长三角信访理论研究共同体”，聚焦信访工作实践中的重要问题，发布了长三角信访理论研究共同体首批重大和重点课题。会上还为“上海市新时代信访理论和实践研究院”揭牌。

2023 上海信访“家门口”服务体系十大优秀案例、十大创

新案例新鲜出炉，看看有没有您家门口的……

上海信访发布 2023 年 12 月 15 日

为深入学习宣传贯彻党的二十大精神，持续推动上海信访“家门口”服务体系建设工作高质量发展，搭建提升基层信访工作服务能级实践平台，集中展示本市基层信访工作创新实践成果，12 月 12 日下午，2023 上海信访“家门口”服务体系十大优秀案例现场评比会在上海商学院隆重举办。市政府副秘书长、市信访办主任徐惠丽出席会议并讲话。

徐惠丽指出，今年是毛泽东同志批示学习推广“枫桥经验”60 周年，也是习近平总书记指示珍惜、推广、创新“枫桥经验”20 周年。全市各级信访工作部门紧跟市委、市政府决策部署，紧贴人民群众新要求新期待，坚持和发展新时代“枫桥经验”“浦江经验”，全力打造“党建引领、畅通规范、便民利民、协调联动、多元共治、集约高效”的上海信访“家门口”服务体系，老百姓急难愁盼问题在街镇、基层就能得到依法及时妥善解决，为上海当好改革开放排头兵、创新发展先行者做出了应有贡献。下一步，要持续深入学习贯彻落实习近平总书记考察上海时的重要讲话精神和关于加强和改进人民信访工作的重要思想，坚持党建引领，积极发挥优秀典型的带动引领作用，推动基层信访工作法治化，推动上海信访“家门口”服务体系纵深发展，为构建人民城市基层治理新格局持续贡献信访智慧和方案。

前期经过街镇自荐、各区选拔，有 34 个街镇“家门口”信访服务案例入围参加全市现场评选会。这些参评案例，都是新时代“枫桥经验”在上海基层信访工作中的生动写照，从不同维度阐释了上海信访“家门口”服务体系的价值理念，如浦东新区花木街道坚持源头预防与化解相结合，打造楼组、居委、社区、街道信访调解“圈层防护”；黄浦区老西门街道一体推进“党建引领、协

调联动、服务群众、法治规范、讲情说理、科技强基”六策工作法，把资源下沉到社区，把稳定夯实在基层；徐汇区斜土路街道把“家门口”信访服务融入“生活盒子”党群服务中心，实现“一站式受理、一揽子调处、全链条服务”；普陀区万里街道将心理疏导应用到“家门口”信访服务中，建设“万里无忧·心理健康互助大联盟”服务平台；虹口区凉城新村街道运用“三所联动”机制调处化解信访矛盾纠纷、高效联动、共同破解基层治理难点堵点；宝山区杨行镇建立“起承转合”工作法，发扬“铁脚板”+“小板凳”精神，做到静心访民情、实心解民忧、沉心办实事；松江石湖荡镇上线“清晨访问团”，变被动接访为主动下访，上门听取群众的需求与建议；青浦区练塘镇坚持“党建+信访”模式，推行镇信访工作联席会议机制实体化运行，努力将矛盾化解在萌芽初始阶段；奉贤区庄行镇依托“信访外卖e见答”平台，实现扫码下单、接诉即办，提升“家门口”信访服务信息化水平；崇明区向化镇全力构建“一码一站一桥”民声体系，依托“向心码”微信小程序，延伸“家门口”服务触角，让民声诉求得到及时有效的解决。

会上，市政府副秘书长徐惠丽，市信访办领导班子分别为获评上海信访“家门口”服务体系十大优秀案例、十大创新案例的参赛单位颁奖。

市联席办、市信访办主任、副主任出席会议，市信访办主任助理、各处室负责同志，市信访学会专家，各区信访办负责人，市人大、市委组织部、市委宣传部、市委政法委、市级机关工委、市教委、市公安局、市司法局、市人社局等有关方面负责同志，作为会议特邀嘉宾参加评审。

市信访办召开会议传达学习贯彻习近平总书记考察上海重要讲话精神 and 深入推进长三角一体化发展座谈会重要讲话精神

精神

上海信访发布 2023 年 12 月 7 日

12 月 5 日，市信访办召开会议传达学习贯彻习近平总书记考察上海重要讲话精神 and 深入推进长三角一体化发展座谈会重要讲话精神，按照市委常委会扩大会议、市政府党组会议和全市领导干部会议要求，研究部署贯彻落实措施。市政府副秘书长、市信访办主任徐惠丽主持会议并讲话。

会议指出，习近平总书记的重要讲话，从党和国家事业全局的高度，对新征程上上海工作提出新的更高要求，对上海发展作出新的战略擘画，为推动长三角一体化发展取得新的重大突破指明了前进方向，为我们做好上海工作提供了根本遵循、行动指南。要把学习贯彻习近平总书记重要讲话精神作为当前和今后一个阶段首要政治任务，全面学习、全面把握、全面落实，迅速掀起学习宣传贯彻热潮。

会议强调，习近平总书记的重要讲话，进一步明确了新征程上“建设什么样的上海、怎样建设上海”的战略指向，提出了一系列新定位、新论断、新要求、新任务。要在学深悟透上下功夫，原原本本学、前后贯通学、研机析理学，不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力，自觉在大局下思考、大局下行动，找定位、找方向、定目标、定措施，当好施工员、实干家，坚决扛起为民解难、为党分忧的政治责任。

会议要求，要从习近平总书记重要讲话中不断汲取开拓前行的动力、增强突破难关的智慧、砥砺舍我其谁的担当，以“不待扬鞭自奋蹄”的高度自觉，起而行之、奋发有为。要按照市委、市政府部署，胸怀“国之大者”，坚持“四个放在”，在上海信访工作中展现更高的站位、更大的担当、更有力的行

动。要坚持系统观念，加强整体谋划，自觉围绕全市工作大局，积极推进信访工作法治化，坚持和发展新时代“枫桥经验”，进一步推动“家门口”信访服务体系、上门办信、人民建议征集、市民服务热线等创新发展，充分发挥信访工作在加强基层治理、促进社会稳定和谐等方面的重要作用。要积极服务深入推进长三角一体化发展，继续深化长三角信访工作协同机制，主动牵头搭建平台，加强合作联动，不断放大服务成效。要坚持实干为要，锚定目标，一以贯之，以钉钉子精神奋力推动各项工作出实绩、见实效，为加快建成具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市贡献力量。

全市领导干部会议举行，对学习宣传贯彻习近平总书记重要讲话精神进行全面动员部署

上海信访发布 2023 年 12 月 5 日

全市领导干部会议今天（12 月 4 日）在上海展览中心举行。会议传达了习近平总书记考察上海重要讲话精神和深入推进长三角一体化发展座谈会精神，对全市学习宣传贯彻习近平总书记重要讲话精神进行全面动员部署。市委书记陈吉宁主持会议并强调，全市上下要把学习宣传贯彻习近平总书记重要讲话精神作为首要政治任务和头等大事，作为全部工作的鲜明主题和贯穿始终的突出主线，聚焦建设“五个中心”重要使命，以更强烈的自觉、更务实的举措、更有力的行动，把习近平总书记擘画的宏伟蓝图持之以恒细化为施工图、转化为实景画，加快建成具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市，为强国建设、民族复兴作出新贡献。

中央第五巡回指导组组长李锦斌、副组长任正晓，市委副书记、市长龚正，市政协主席胡文容，市委副书记吴清出席会议。

陈吉宁、龚正在会上分别作了传达。

习近平总书记的重要讲话，从党和国家事业发展的高度，进一步明确了新征程“建设什么样的上海、怎样建设上海”的战略指向，具有强大思想引领力、政治感召力、实践穿透力，为我们做好上海工作提供了根本遵循。

陈吉宁指出，习近平总书记亲临上海考察指导，饱含着对上海城市和上海人民的深切关爱，体现了对上海发展的信任重托，给全市上下以强大的思想指引、精神鼓舞和前进动力。习近平总书记的重要讲话，从党和国家事业发展的高度，进一步明确了新征程“建设什么样的上海、怎样建设上海”的战略指向，具有强大思想引领力、政治感召力、实践穿透力，为我们做好上海工作提供了根本遵循。要迅速兴起学习宣传贯彻热潮，结合主题教育，全方位、多角度、

深层次宣传阐释，切实增强落实的政治自觉、思想自觉和行动自觉，一以贯之当好“施工队长”，完善思路举措、细化责任分工、加强督促检查，全面提振干事创业的精气神，推动习近平新时代中国特色社会主义思想在浦江两岸落地生根、开花结果。

要深刻领会习近平总书记对上海在社会主义现代化建设新征程上的战略擘画，更好服务全国改革发展大局。

陈吉宁指出，要深刻领会习近平总书记对上海在社会主义现代化建设新征程上的战略擘画，更好服务全国改革发展大局。树立强烈的大局意识，牢记“国之大者”，坚持“四个放在”，更好发挥引领、辐射和带动作用，更好代表国家参与国际发展与合作。保持强大的战略定力，拿出一以贯之的坚定和执着，以钉钉子精神，一张蓝图干到底。强化高效的执行能力，聚焦根节难题，勇于挑最重的担子、啃最难啃的骨头，拿出更多具有突破性的创新举措，形成更多实打实的发展成果。永葆昂扬的奋进姿态，勇于开拓、积极作为，不断激发锐意创新的勇气、敢为人先的锐气、蓬勃向上的朝气，更加奋发有为开创上海社会主义现代化建设新局面。

要深刻领会习近平总书记对加快建设“五个中心”的精准指导，不断提升城市能级和核心竞争力。

陈吉宁指出，要深刻领会习近平总书记对加快建设“五个中心”的精准指导，不断提升城市能级和核心竞争力。把“五个中心”建设放到国家战略的高度思考、谋划和推动，不断拓宽全球视野和战略眼光，时刻与国际标杆对标对表，向最好者学习、与最强者看齐、跟最快者赛跑。在金融市场国际化程度、重要大宗商品定价权和话语权、新型国际贸易、高端航运服务等方面加大攻坚突破力度，在数字经济、绿色低碳等前沿领域加快前瞻布局、实现弯道超车。把强化“四大功能”作为“五个中心”建设的质量导向和集成效应，推动城市功能实现从“有没有”到“强不强”的突破。坚持系统观念，加强整体谋划、协同推进、联动发展，强化“五个中心”建设整体效能。

要深刻领会习近平总书记关于全面深化改革开放的重大部署，充分激发高质量发展的强劲动力。

陈吉宁指出，要深刻领会习近平总书记关于全面深化改革开放的重大部署，充分激发高质量发展的强劲动力。扎实推进浦东综合改革试点，在临港新片区率先开展压力测试，稳步扩大制度型开放，进一步提升虹桥国际开放枢纽能级，积极参与共建“一带一路”高质量发展，更好体现首创引领，着力加强系统集成。围绕激发活力动力，聚焦企业痛点难点，用好重点企业“服务包”等制度举措，以一流营商环境增强对国内外高端资源的吸引力。

要深刻领会习近平总书记对上海城市和上海人民的深情牵挂，以“时时放心不下”的责任感抓好民生改善和城市治理。

陈吉宁指出，要深刻领会习近平总书记对上海城市和上海人民的深情牵挂，以“时时放心不下”的责任感抓好民生改善和城市治理。坚持以人民为中心的发展思想，深入践行人民城市理念，把最好的资源留给人民，用优质的供给服务人民。创新机制、创新模式，把民心工程办得更实更可持续，让新时代的城市建设者管理者“进得来、安得下”，让各类群体安居乐业。坚持立足实战实效，加强新技术应用，不断提高“两张网”运行效能，把数字赋能用得更好。充分发挥群众主体作用，把全过程人民民主融入城市治理现代化，构建人人参与、人人负责、人人奉献、人人共享的城市治理共同体。加强韧性安全城市建设，提升应对风险冲击的抵御能力和恢复能力，更好守牢超大城市安全。

要深刻领会习近平总书记对文化自信和文化发展的谆谆教导，不断开创国际文化大都市建设新局面，打造文化自信自强的上海样本，建设习近平文化思想最佳实践地。

陈吉宁指出，要深刻领会习近平总书记对文化自信和文化发展的谆谆教导，不断开创国际文化大都市建设新局面，打造文化自信自强的上海样本，建设习近平文化思想最佳实践地。坚持守正创新，传承红色基因、赓续红色血脉，让城市精神品格始终成为上海这座城市生生不息的力量源泉。努力打造文化建设

的高地，在彰显“上海文化”品牌标识度和影响力上拿出更加有力的举措，让文化软实力实现新的跃升，更好成为展示中华文化的重要窗口。

要深刻领会习近平总书记对长三角一体化发展的科学指引，奋力打造更高水平的区域发展共同体。

陈吉宁指出，要深刻领会习近平总书记对长三角一体化发展的科学指引，奋力打造更高水平的区域发展共同体。紧扣一体化和高质量两个关键词，强化主动担当、强化对标意识、强化制度创新、强化协同攻关，更好以一体化助力现代化。充分发挥上海“五个中心”功能优势，主动牵头搭建大平台、合作大项目、形成大成果，与苏浙皖一起拉长板、补短板，构建更具国际竞争力的发展优势。推动完善一体化发展的体制机制，更好激发长三角高质量发展的市场化内生动力。整合优势资源、加强联合攻关、持续强链补链，更好推进科技突破、产业突围。

要深刻领会习近平总书记对上海党的建设的殷切期待，大力弘扬伟大建党精神，不断创造无愧于党的诞生地的党建业绩。

陈吉宁强调，要深刻领会习近平总书记对上海党的建设的殷切期待，大力弘扬伟大建党精神，不断创造无愧于党的诞生地的党建业绩。在坚持党的全面领导上体现更高标准，忠诚拥护“两个确立”、坚决做到“两个维护”，坚持不懈用习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂。慎终如始开展好主题教育，把“实”的要求贯穿全过程，学出对党忠诚、学出使命担当、学出深厚情怀、学出实干精神。在打造高素质专业化干部队伍上体现更高要求，强化全球视野、战略思维、专业能力，不断增强对改革发展技术逻辑、市场逻辑、治理逻辑的把握。在深化基层党建创新上更好体现与时俱进，下更大功夫推进新兴领域党建全覆盖，持续做好为基层减负增能的大文章。把严的基调长期坚持下去，持之以恒改进作风、惩治腐败，深化标本兼治，强化责任落实，切实营造风清气正的政治生态，推动全面从严治党向纵深发展。

市委常委李仰哲、赵嘉鸣、陈通、朱芝松、张为、陈金山、李政、胡世军，

市人大常委会、市政府、市政协负责同志等出席会议。

中国证监会信访工作办法

证监党委发〔2023〕109号

(2023年11月16日中国证监会党委会审议通过)

第一章 总 则

第一条 为了规范和促进多元化解纠纷工作，保障当事人合法权益，维护社会和谐稳定，推进社会治理体系与治理能力现代化，根据有关法律、法规规定，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本办法适用于中国证券监督管理委员会机关（以下简称证监会）及各派出机构、各交易所、各下属单位、各协会（以下简称系统各单位）处理信访人通过信访渠道反映的情况，提出的意见、建议或者投诉请求。

第三条 信访工作是党的群众工作的重要组成部分，是党和政府了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的一项重要工作，是证监会系统及其领导干部、工作人员接受群众监督、改进工作作风的重要途径。

第四条 证监会及系统各单位开展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，将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。

第五条 证监会及系统各单位应当向社会公布通信地址、信访电话、信访接待时间和地点等相关事项，保障信访渠道畅通。

第六条 证监会及系统各单位应当提高信访工作信息化水平，建立统一的信访信息办公系统，加强信访信息交流，提高办理效率。

第二章 信访工作机构及职责

第七条 本办法所称信访工作机构，是指证监会及系统各单位负责信访工作的部门。

证监会及系统各单位应当打造高素质专业化信访干部队伍，为信访工作提供必要组织保障和工作支持。

证监会及系统各单位应当建立健全年轻干部和新录用、新提拔干部到信访工作岗位锻炼制度。

证监会有关部门、系统各单位应当确定一名负责人主管本部门、本单位的信访工作，并指定一名信访工作联系人。

第八条 证监会信访工作机构履行下列信访工作职责：

- （一）受理、交办、转送信访人提出的信访事项；
- （二）承办上级机关以及其他国家机关转办的信访事项；
- （三）协调处理重要信访事项；
- （四）督促检查信访事项的处理；
- （五）研究分析信访情况，及时向上级机关及本单位领导报告正在发生或者可能发生的重大、紧急信访事项；
- （六）宣传信访工作有关法规、政策，引导信访人依法信访；
- （七）开展调查研究，提出完善政策和改进工作的建议；
- （八）统一管理全系统信访数据的收集、整理、汇编；
- （九）对系统各单位的信访工作进行业务指导和评价。

系统各单位信访工作机构履行前款第（一）项至第（七）项规定的信访工

作职责。

第九条 证监会系统实行信访工作责任制。系统各单位按照工作职责，负责处理本单位直接接收、证监会交办以及其他单位转办的信访事项，引导信访人依法逐级提出信访事项。

第十条 信访事项涉及系统两个或两个以上单位的，可以由所涉及的单位协商办理或者由证监会信访工作机构指定单位办理。系统各单位之间对于信访事项的办理职责存在争议、协商不一致的，由证监会信访工作机构指定办理单位。

第十一条 证监会及系统各单位相关部门应当按照职能分工认真办理信访事项，按时反馈办理情况和结果，积极协助接待群众来访，提供与信访工作有关的专业性意见和书面答复意见。

第三章 信访事项的提出

第十二条 信访人一般应当采用书面形式提出信访事项，载明姓名（名称）、联系方式、住址和请求、事实、理由等信息。申请查处违法违规行为的，鼓励和倡导采取实名方式，并提供身份证明信息。

信访人提出信访事项，应当客观真实，对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。

第十三条 信访人委托代理人提出信访事项的，代理人应当出示委托人的书面授权委托书、委托人及代理人的身份证明，并在授权的范围内行使代理权。

委托人明确表示不再提出信访事项，代理人继续提出的，信访工作机构不予受理。

第十四条 信访人可以书面申请撤回信访事项，信访工作机构核实相关信息后，可以终止处理信访事项。

第十五条 信访工作人员发现信访材料中存在威胁、恐吓等言词，或者信访材料中夹带危险物品的，应当及时转交本单位负责保卫工作的部门处理。

第十六条 信访人通过电话形式提出信访事项的，接电人员应当认真记录

信访人的姓名（名称）、联系方式和请求、事实、理由等信息并可以进行录音。

来电内容涉及诉求的，除上述信息外，接电人员还应当要求信访人提供住址等信息和相关书面证据材料。

第十七条 证监会及系统各单位应当提供必要的来访接待场所。

信访人采用走访形式提出信访事项的，应当到证监会或者系统各单位设立、指定的接待场所提出。

第十八条 信访人采用走访形式到接待场所，接访人员应当核对来访人身份信息。必要时，可以复印信访人的身份证明，对接访过程进行录像、录音。

5名以上信访人采用走访形式提出同一信访事项，应当推选代表，代表人数不得超过5人。

第十九条 信访人采用走访形式提出信访事项的，接访人员应当要求其提供书面材料。

信访人提供书面材料确有困难，以口头形式提出信访事项，接访人员应当认真、耐心听取其陈述，准确记录其姓名（名称）、联系方式、住址和请求、事实、理由等信息，并由信访人签名或者按手印确认。

第二十条 对于业务性、政策性较强的信访事项，信访工作机构可以商请有关部门配合做好接待工作。需要共同接待的，有关部门工作人员应当在信访工作机构要求的时间内到达接待场所。

第二十一条 采用走访形式的信访人反映情况完毕，有关材料已被登记、接收，或者信访工作机构已将书面答复意见当面递交信访人的，接访人员应当告知信访人尽快离开接待场所。

第二十二条 信访人存在下列情形之一的，接访人员可以中止接待，同时对信访人进行劝阻、教育，并通知本单位负责保卫工作的部门加强安全管理。经劝阻、教育无效的，交由公安机关处理。

（一）拒绝到指定的接待场所提出信访事项，拒绝按要求推选代表的；

（二）擅自进入办公场所，或者在办公场所周围、公共场所非法聚集，围

堵、冲击办公场所，拦截公务车辆，损坏公私财物，或者堵塞、阻断交通的；

（三）携带危险物品、管制器具的；

（四）侮辱、殴打、威胁工作人员，或者非法限制他人人身自由的；

（五）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的；

（六）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的；

（七）扰乱公共秩序、妨害国家和公共安全的其他行为。

第四章 信访事项的受理和告知

第二十三条 信访工作机构直接收到信访人书面提出的信访事项，应当予以登记，并按照下列方式告知信访人：

（一）属于本单位职权范围的，应当告知信访人接收情况以及处理途径和程序；

（二）属于本系统下级单位职权范围的，应当转送、交办有权处理的单位，并告知信访人转送、交办去向；

（三）不属于本单位或者本系统职权范围以及已经或者依法应当通过诉讼程序、仲裁程序、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，应当告知信访人向有权处理的单位提出。

信访工作机构能够当场告知信访人的，应当当场书面告知；不能当场告知的，应当自收到信访事项之日起 15 日内书面告知。信访人的姓名（名称）、住址不清或者明确表示不需要答复的除外。

法律法规对告知的时间、形式和内容另有规定的，从其规定。

第二十四条 信访工作机构收到国家信访局、地方党委和政府信访部门或者本系统上级单位转办的信访事项，属于本单位职权范围的，应当自收到之日起 15 日内书面告知信访人接收情况以及处理途径和程序；不属于本单位职权范围的，应当自收到之日起 5 个工作日内提出异议，并详细说明理由，经转办的

信访部门或者上级单位核实同意后，交还相关材料或者直接转送相关单位处理。

第二十五条 信访人已经提出信访事项，在规定的告知、办理期限内以同一事实和理由向受理、办理单位再次提出同一诉求的，对后提出的信访事项不再重复处理；对同一诉求提出新的事实和理由的，受理、办理单位可以合并处理，告知、办理期限自信访工作机构收到新的事实和理由之日起重新计算。

信访人提供的信访材料不完备，无法判断是否能够受理的，信访工作机构可以要求信访人补充相关证据，告知期限自信访工作机构收到补充信访材料之日起重新计算。

第二十六条 信访人已经向系统各单位提出信访事项，在规定的告知、办理期限内又向证监会提出同一信访事项的，证监会不予受理。

信访人对信访事项答复、复查意见不服，以同一事实和理由重复提出的，信访工作机构不再受理。

第五章 信访事项的办理

第二十七条 证监会及系统各单位应当根据各自职责和有关规定，按照诉求合理的解决问题到位、诉求无理的思想教育到位、生活困难的帮扶救助到位、行为违法的依法处理的要求，依法按政策及时就地解决群众合法合理诉求，维护正常信访秩序。对生活确有困难的信访人，可以告知其向有关机关或者机构依法申请社会救助。

第二十八条 证监会及系统各单位办理信访事项，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。

证监会及系统各单位应当按照诉讼与信访分离的要求，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中分离出来，由有关政法机关依法处理。

证监会及系统各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。

第二十九条 对信访人反映的情况、提出的意见建议类事项，转职能部门参考办理。职能部门应当认真研究，对科学合理、具有现实可行性的，应当采纳或者部分采纳。

第三十条 对信访人提出的检举控告类事项，按照管理权限转送纪检监察机关或者部门处理。

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。

第三十一条 对信访人提出的申诉求决类事项，信访工作机构应当区分情况，分别按照下列方式办理：

（一）可以通过党员申诉、申请复审等解决的，转职能部门按相应程序处理。

（二）可以通过行政复议、行政裁决、行政确认、行政许可、行政处罚、信息公开等行政程序解决的，转职能部门按相应程序处理。

（三）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，转职能部门依照举报、投诉相关规定处理。

（四）不属于以上情形的，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。

第三十二条 依照本办法第三十一条第四项规定出具的信访处理意见书，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。

第三十三条 依照本办法第三十一条第四项规定办理的信访事项应当自受理之日起 60 日内办结；情况复杂的，经本单位负责人批准，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。

第三十四条 信访人对系统各单位依照本办法第三十一条第四项规定出具的信访事项处理意见书不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内向证监会提出复查申请。证监会应当自收到复查申请之日起 30 日内作出复查意见，并书面答复信访人。超过 30 日提出的，信访工作机构不予受理。

第六章 督办和监督

第三十五条 信访工作机构发现本单位有关部门有下列情形之一的，应当督办，提出改进建议，并报告本单位负责人：

- （一）无正当理由未按规定的办理期限办结信访事项的；
- （二）未按规定反馈信访事项办理结果的；
- （三）未按规定程序办理信访事项的；
- （四）不执行信访处理意见的；
- （五）违反本规定其他情形的。

收到改进建议的有关部门应当在 30 日内书面反馈情况；未采纳改进建议的，应当书面说明理由。

第三十六条 信访工作机构应当对信访事项进行归纳分析，定期编发信访信息，及时向本单位负责人报告信访反映的主要问题及转送、督办情况，并就信访反映的突出问题提出处理或者改进建议。

系统各单位应当每月向证监会报送本单位信访事项的数量、涉及内容、办理情况等。

第三十七条 有权处理信访事项的单位存在下列情形之一的，由其上级单位责令改正；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规依纪依法严肃处理：

- （一）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；
- （二）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；

(三) 其他不履行或者不正确履行信访事项处理职责的情形。

第三十八条 有关单位及其领导干部、工作人员存在下列情形之一的，由其上级单位责令改正；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规依纪依法严肃处理：

(一) 对待信访人态度恶劣、作风粗暴，损害党群干群关系；

(二) 在处理信访事项过程中吃拿卡要、谋取私利；

(三) 对规模性集体访、负面舆情等处置不力，导致事态扩大；

(四) 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，或者未依法及时采取必要措施；

(五) 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；

(六) 打击报复信访人；

(七) 其他违规违纪违法的情形。

第七章 附则

第三十九条 本办法自 2024 年 1 月 1 日起施行。