

法律资讯

社会治理与社会矛盾化解

专业委员会

2025 年 2 月第 2 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	高 宇	管 瑜	郭毓敏
胡传斌	琚鋆浩	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				

本期编辑：郭伊凡

联系邮箱：guo.yifan@i-xinmin.com

目录

一、行业动态

- 1、全国信访局长会议召开安排部署 2025 年信访工作重点任
务.....1
- 2、国家信访局春节后举办专题学习研讨班 深入学习贯彻党的
二十届三中全会精神 全面推进信访工作法治化.....5

二、法律法规

- 1、司法部、国家信访局印发《关于进一步深化人民调解参与信
访工作对接推进信访工作法治化的意见》的通知.....8
- 2、西藏自治区律师参与信访工作实施办法.....12
- 3 上海证券交易所关于发布《上海证券交易所信访工作办法
(2024 年修订)》的通知.....16

全国信访局长会议召开安排部署 2025 年信访工作重点任务

国家信访局发布 2025 年 02 月 22 日

2 月 20 日至 21 日，全国信访局长会议在京召开。会议全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，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，贯彻落实中央社会工作会议精神，学习贯彻蔡奇同志在全国社会工作部长会议上的讲话精神，以及中央信访工作联席会议全体会议精神，总结 2024 年信访工作，分析当前信访形势，部署 2025 年重点任务。中央社会工作部副部长、国家信访局局长李文章出席会议并讲话。

会议指出，以习近平同志为核心的党中央高度重视信访工作，作出一系列重要决策部署，党的二十届三中全会将推进信访工作法治化列为重大改革举措，科学指引新时代新征程信访工作高质量发展。要把学习贯彻习近平总书记重要指示批示精神转化为做好信访工作的强大力量，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，以高度的政治责任感和使命感，忠诚履职、担当作为，以实际行动回报党中央的关心厚爱。

会议指出，2024 年是党和国家历史上很不平凡的一年。在以习近平总书记为核心的党中央坚强领导下，在中央社会工作部统一领导下，全国信访系统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》，全力推进“135”施工路线图落地见效，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坚决有力，全面推进信访工作法治化成效显著，源头治理攻坚和突出矛盾化解走深走实，信访工作“晴雨表”作用充分发挥，信访部门自身建设和干部队伍建设不断加强，新时代新征程信访工作经历了改革创新、稳中有进、卓有成效的关键一年，全国信访形势持续平稳向好，信访工作高质量发展的底色更亮、成色更足。

会议强调，2025年是“十四五”规划收官之年，是信访工作法治化深入推进之年，也是信访问题源头治理三年攻坚行动巩固深化之年。2025年信访工作要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，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、习近平总书记关于社会工作的重要论述，紧紧围绕党和国家工作大局，贯彻落实全国社会工作部长会议精神和吴汉圣同志讲话要求，以深入推进信访工作法治化为主线，着力推进信访部门政治机关建设、信访工作法治化、信访问题源头治理和突出矛盾化解、信访工作体制机制改革、信访干部队伍建设五项重点任务，奋力开创新时代新征程信访工作新局面，更好地服务党和国家工作大局、维护群众合法权益、促进社会和谐稳定。

一是持续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。健全“第一议题”制度，持续抓好党的二十届三中全会精神的贯彻落实，推动重要改革举措落地见效。增强用党的创新理论武装头脑的政治自觉，把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，与学习贯彻习近平法治思想、习近平总书记关于社会工作的重要论述等党的创新理论衔接贯通起来，建立健全信访部门以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干长效机制。把信访工作纳入社会治理的大局中思考和谋划，切实将信访制度优势转化为社会治理效能。进一步用好用足信访工作“晴雨表”，及时反映社情民意，充分利用信访渠道，统筹做好人民建议征集工作。

二是持续深入推进信访工作法治化。认真落实中央信访工作联席会议要求，以打通信访工作法治化“路线图”为关键，以解决“应受理而不受理、应办理而不办理、应追责而不追责、应查处而不查处”问题为重点，以督查督办和精准追责为抓手，狠抓统筹协调、程序推进、实质解决、监督追责、“双向规范”，以更大力度、更实举措推进信访工作法治化，确保人民群众每一项诉求都有人办、依法办。

三是持续深入开展信访问题源头治理和突出矛盾化解。今年是信访问题源

头治理三年攻坚行动的收官之年，要持续抓好落实，巩固扩大成果。加强矛盾纠纷多元化解，积极拓宽社会力量参与矛盾化解的制度化渠道。大力弘扬“四下基层”优良作风，推动各级领导干部接访下访，推动解决普遍性、倾向性问题。走好网上群众路线，充分发挥快捷高效、接诉即办优势，努力让“数据多跑路、群众少跑腿”。持续督办受理办理不规范事项，全力推动化解信访突出矛盾。

四是持续深入改革完善信访工作体制机制。要在党委社会工作部门的统一领导下，持续深化信访工作体制机制改革，健全信访工作融入社会工作的制度机制，充分发挥信访工作联席会议机制作用，加快构建职能科学、事权清晰、协调顺畅、运行高效的信访工作体系。高质量做好信访工作“十四五”规划总结评估和“十五五”规划编制工作，着力从体制机制层面破解难题，为推动信访工作高质量发展提供科学指引。

五是持续深入加强信访部门政治机关建设和高素质信访干部队伍建设。要坚持抓党建带队建，进一步加强政治机关建设，提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力，以真心真情为民解难，用实干苦干为党分忧。进一步加强能力建设，着力提升改革创新能力、统筹协调能力、依法履职能力、风险防范能力。进一步加强作风建设，深入落实党中央关于整治形式主义为基层减负部署要求，大兴提高效率、转变作风、服务基层和群众之风，在实干实效中力戒形式主义、官僚主义。进一步加强廉政建设，巩固深化党纪学习教育成果，维护好风清气正的政治生态。

与会人员进行了深入热烈的讨论。大家感到，过去一年信访工作取得显著成绩，根本在于习近平总书记的领航掌舵，在于习近平新时代中国特色社会主义思想的科学指引。大家认为，通过这次会议，进一步加深了对习近平总书记重要指示批示精神的学习理解，深化了对党中央关于信访工作重大决策部署的认识把握，把准了信访工作高质量发展的实践基础和形势任务，坚定了做好今年信访工作的信心决心。一致表示要深入贯彻这次会议精神，进一步提高政治

站位，坚持和加强党对信访工作的全面领导，以过往成绩为基础、以解决问题为目标，扎实有力开展工作，为维护群众合法权益和社会安全稳定发挥更大作用。

会议对落实 2025 年重点任务提出要求，强调要坚持党的领导、坚持人民至上、坚持稳中求进、坚持守正创新、坚持系统思维、坚持问题导向，以钉钉子精神抓好会议部署的贯彻落实。要增强抓落实的政治自觉，切实将党中央关于信访工作的决策部署转化为实际行动，努力在社会治理大格局中更好地解决群众诉求、维护社会稳定。要用好抓落实的科学方法，突出主线和重点，加强统筹协调，勇于探索创新，使信访工作更好服务发展所需、基层所盼、民心所向，努力在改革创新中开创新局面。要压实抓落实的工作责任，强化地方党委和政府的主体责任，强化各级领导责任，强化首办责任，强化督查督办和“三项建议”职责，以责任落实确保工作落实。要强化抓落实的过硬作风，牢固树立迎难而上、敢作敢为的担当意识，强化马上就办、办就办好的责任意识，担当作为、一抓到底，充分履行好信访部门的职责使命，奋力开创信访工作高质量发展新局面，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。

国家信访局副局长李自军、金艳丽分别主持两次全体会议，孙建立、谢清华同志出席会议。中央组织部、中央社会工作部、中央纪委国家监委驻中央社会工作部纪检监察组有关同志到会指导。会上作了现场交流发言和书面交流发言。各省、自治区、直辖市及副省级城市、新疆生产建设兵团信访局（办）局长（主任），中央和国家机关有关单位办公厅（室）或相关司局分管负责同志，国家信访局副司级以上干部参加会议。

国家信访局春节后举办专题学习研讨班 深入学习贯彻党的 二十届三中全会精神 全面推进信访工作法治化

国家信访局发布 2025 年 02 月 07 日

2月6日至7日，国家信访局举办局机关处级以上干部专题学习研讨班，深入学习贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，认真贯彻落实习近平总书记关于信访工作的重要指示精神，贯彻落实中央信访工作联席会议全体会议精神和中央社会工作部的工作要求，进一步坚定信心、担当作为、攻坚克难，全面推进信访工作法治化，高质量落实全年重点任务。中央社会工作部副部长，国家信访局党组书记、局长李文章以“深入学习贯彻党的二十届三中全会精神，推进信访工作法治化取得更大成效”为主题作开班动员讲话。在家的局领导孙建立、金艳丽、谢清华同志出席研讨班。

会议指出，国家信访局连续5年在春节后上班伊始举办专题学习研讨班，已成为局机关政治机关建设和干部教育培训的特色品牌。要进一步深入学习领会党的二十届三中全会精神和习近平总书记重要讲话精神，进一步增强贯彻落实的自觉性坚定性。深刻理解新时代全面深化改革取得的历史性成就，更加坚定拥护“两个确立”、坚决做到“两个维护”，在改革大潮中坚定不移当好贯彻党中央决策部署的排头兵。深刻理解进一步全面深化改革必须坚持守正创新的重大原则，确保改革始终沿着正确方向前进，不断推动新时代新征程信访工作高质量发展。深刻理解坚持用科学方法指导和推进改革的实践要求，学深悟透习近平总书记关于全面深化改革的一系列新思想、新观点、新论断，不断增强改革的系统性整体性协同性，更好地推动信访制度改革提质增效。深刻理解营造进一步全面深化改革良好氛围的重要意义，更好地唱响改革主旋律、传递改革正能量，积极凝聚形成推动改革的整体合力。深刻理解推进信访工作法治化的改革部署，以抓铁有痕、踏石留印的决心意志，坚定不移把这项事关信访

事业长远发展的重大改革举措落实到位，不断取得新成绩、实现新突破。全体信访干部要迅速收心聚力、提振精神状态，认真开展学习研讨，全身心投入到各项工作中，确保全年工作高标准开局、高质量起步。

会议强调，要正确认识信访工作法治化全面推开后面临的新形势、新情况、新问题，不断增强责任感使命感紧迫感，进一步研究解决深化改革中的突出问题，围绕信访事项受理办理全过程，打通、做实信访工作“路线图”，推动群众诉求有人办、依法办，以法治化改革成效带动信访工作整体水平提升。要在深入推进信访诉求依法分类处理上下功夫，进一步理顺工作流程，抓好工作指导，加强工作监督，确保群众诉求分得准、转得出、办得好、化解得了。要在加大信访部门督查督办力度上下功夫，构建全流程、全周期、全覆盖的工作机制，推动职能部门依法履职、实质解决问题，确保每一件事项都有人管、每一个结果都有人盯。要在做实做细复查复核工作上下功夫，坚持正确工作定位，提高复查复核质量，引导群众更多通过复查复核维护权益。要在精准有力开展监督追责上下功夫，扎实履行“三项建议”职责，坚决树立正确导向。要正确处理程序推进和实体解决的关系，形成“受理部门负责程序推进、办理部门负责实质解决”的工作局面。正确处理依法办事和群众满意的关系，实现政治效果、法律效果和社会效果的统一。正确处理用好信息化手段和面对面做好群众工作的关系，扎实走好新时代党的群众路线。正确处理推进法治化与统筹做好其他工作的关系，全面推动信访工作高质量发展，更好地把信访制度优势转化为社会治理效能。

会议强调，要着力抓好信访部门和干部队伍建设，为推动信访工作法治化提供坚强保障。要持续融入社会工作大局，在中央社会工作部的统一领导下，进一步理顺体制机制，强化业务协同，提升治理效能，推动信访工作和社会工作相融互促。要持续提高改革创新、统筹协调、依法履职、防范风险的能力，充分发挥信访工作联席会议统筹协调、整体推进、督促落实作用，更好形成工作合力，保障合理合法诉求依照法律规定和程序就能得到合理合法结果。要持

续改进纪律作风，强化责任担当，确保各项改革举措取得实实在在的成效，为进一步全面深化改革、推进中国式现代化作出新的更大贡献。

本次研讨班共两天时间，采取专题辅导、集中研讨、个人自学、大会交流等方式进行。局机关处级以上干部紧紧围绕主题进行研讨学习，分组讨论中 90 余名同志作了发言，12 名同志在结业式作了交流发言。大家一致认为，通过专题学习，进一步深化了对党的二十届三中全会精神和习近平总书记重要讲话精神的理解和领会，进一步加深了在更高起点深入推进信访工作法治化的认识和把握，进一步明确了新形势下加强信访部门和干部队伍建设努力方向。一致表示，要进一步提高政治站位、强化政治担当，坚定不移坚持和加强党对信访工作的全面领导，进一步发挥信访部门职能作用，增强实干担当的能力本领，打造过硬纪律作风，以更加奋发有为、积极担当的精神状态，全力推动全年各项工作任务落到实处、取得实效。

研讨班开班式以视频方式扩大到各省（区、市）和副省级城市信访部门，中央社会工作部有关部门负责同志到会指导，局机关全体党员干部参加。

司法部、国家信访局印发《关于进一步深化人民调解参与信访工作对接推进信访工作法治化的意见》的通知

各省、自治区、直辖市司法厅（局）、信访局（办），新疆生产建设兵团司法局、信访局：

为贯彻落实党中央关于推进信访工作法治化的决策部署，进一步深化人民调解参与信访工作对接，根据《中华人民共和国人民调解法》《信访工作条例》等法律法规和有关规定，结合工作实际，司法部、国家信访局联合制定了《关于进一步深化人民调解参与信访工作对接 推进信访工作法治化的意见》，现予以印发，请认真贯彻执行。

司法部 国家信访局

2025年2月10日

关于进一步深化人民调解参与信访工作对接 推进信访工作法治化的意见

为深入贯彻落实党的二十届三中全会关于坚持和发展新时代“枫桥经验”、推进信访工作法治化决策部署，完善正确处理新形势下人民内部矛盾机制，坚持访调结合、调解先行，进一步深化人民调解参与信访工作对接，积极引导通过调解方式化解信访事项，维护社会和谐稳定，根据《中华人民共和国人民调解法》《信访工作条例》等法律法规和有关规定，提出如下意见。

一、明确人民调解参与信访工作对接范围

（一）适用调解的情形。对于下列申诉求决类信访事项，经争议双方当事人同意，信访部门和有权处理的机关、单位可以移交或委托人民调解组织调解：

1. 公民之间有关人身损害赔偿、财产权益和其他权益的纠纷；
2. 公民与法人之间或其他社会组织之间的民事纠纷；
3. 公民、法人或其他社会组织与行政机关之间发生的具有民事权利义务争

议的纠纷；

4. 其他依法可以通过人民调解处理的信访事项。

（二）不适用调解的情形。对于下列信访事项，不适用移交或委托人民调解组织调解：

1. 根据《信访工作条例》等法律法规规定的只能由专门机关管辖处理的；

2. 应当通过审判机关诉讼程序或复议程序、检察机关刑事立案程序或法律监督程序、公安机关法律程序处理的，涉法涉诉未依法终结的；

3. 公民、法人或其他社会组织与行政机关之间发生的行政争议；

4. 其他法律、法规规定的不宜采用人民调解方式解决的。

二、规范人民调解参与信访工作对接流程

（三）甄别引导。信访部门和有权处理的机关、单位对群众反映的问题，依法依规进行甄别处理。建立健全告知引导制度，对适宜通过调解方式化解的信访事项，应当向信访人告知人民调解的特点和优势，引导其选择人民调解渠道化解。

（四）委托移送。信访部门和有权处理的机关、单位认为信访事项适宜移送调解的，在征求当事人同意基础上，填写委托移送函，与信访事项相关材料一并移送人民调解组织。人民调解组织对移送的信访事项审查后决定受理的，反馈移交或委托部门；对不符合受理条件的，应当及时告知当事人通过仲裁、行政复议、诉讼等其他法定途径解决信访事项，并在5个工作日内将不予受理的结果和理由反馈移交或委托部门，相关材料一并交还移交或委托部门。

（五）依法调解。人民调解组织受理当事人调解申请后，应当按照《中华人民共和国人民调解法》《信访工作条例》等法律法规的规定，依法进行调解。调解工作一般应当在30日内完成。因特殊情况需延长调解期限的，经当事人同意可适当延长。人民调解组织调解信访事项成功的，制作人民调解协议书，并告知当事人可以依法向人民法院申请司法确认。在规定时限内，经多次调解不成功或当事人不愿继续调解的，应当终止调解，制作人民调解终止书，

并引导当事人通过其他法定途径解决。

（六）结果反馈。经调解达成协议或调解终止的，人民调解组织应当及时将信访事项的调解结果反馈给引导或委托的部门，并定期向司法行政部门报送调解统计数据。

三、优化人民调解参与信访工作对接机制

（七）分工协作机制。各地司法行政部门、信访部门等应当紧密结合本地实际，建立协调联络机制，强化工作协同，定期开展分析研判，提出预防和化解信访事项的对策建议。司法行政部门负责指导本地区人民调解组织受理和调解信访事项。信访部门和有权处理的机关、单位负责移送信访事项的甄别引导、委托移送等工作。人民调解组织负责调解信访事项。

（八）情况报告机制。人民调解组织在信访事项调解过程中，遇有重大、复杂情况或可能引发治安案件、刑事案件、群体性事件、越级上访等情况的，应当及时向公安、信访、司法行政等部门报告，并配合做好相关工作。

（九）保障运行机制。按照中央政法委等六部门《关于加强人民调解员队伍建设的意见》（司发〔2018〕2号）要求，司法行政部门会同信访等部门根据工作需要设立派驻调解组织，安排人民调解员开展信访事项化解工作。信访等部门为派驻调解组织实质化运行提供业务用房、办公用品、通讯设施等必要保障。司法行政部门对参与信访事项调解工作的人民调解员有针对性地开展业务培训，将调解成功的案件纳入人民调解以案定补范围。

（十）专业协同机制。对专业性强、化解难度大的信访事项，司法行政部门应当充分发挥行业性、专业性人民调解组织的专业人才优势，统筹协调律师、公证、司法鉴定、基层法律服务、法律援助等法律服务资源，形成工作合力。

（十一）数据联通机制。司法行政部门、信访部门应当充分运用信息化、智能化等手段加强数据联通，建立信访事项在线分流、在线调解、在线反馈等机制，实现调解工作信息平台 and 信访信息平台的互联互通、业务协同。

各级司法行政机关、信访部门要加强组织领导，牢牢把握“预防在前、调解优先、运用法治、就地解决”的要求，积极争取党委政府高度重视支持人民调解参与信访工作。结合实际加强调查研究，积极探索，大胆创新，及时解决工作中出现的新情况、新问题。充分运用报纸、电视、网络等媒体，广泛宣传工作中的先进典型和经验成果，讲好人民调解故事，切实提高人民群众对人民调解参与信访工作的知晓率和认同度，积极引导信访人通过调解方式解决问题，推进信访工作法治化。

附件：人民调解参与信访工作对接流程图



西藏自治区律师参与信访工作实施办法

各地(市)司法处(局),信访局:

为全面深入开展和规范律师参与信访工作,充分发挥律师在化解信访突出问题、维护群众合法权益、促进社会和谐稳定等方面的积极作用,全面提高信访工作法治化水平,根据《中华人民共和国律师法》《信访工作条例》等法律法规规定,按照《司法部国家信访局关于深入开展律师参与信访工作的意见》(司发通〔2016〕127号)要求,区司法厅、区信访局结合我区实际联合制定了《西藏自治区律师参与信访工作实施办法》,进一步明确了律师参与信访工作的职责、程序以及经费保障等重要内容,请结合西藏实际,认真抓好贯彻落实。

西藏自治区司法厅西藏自治区信访局

2025年1月2日

西藏自治区律师参与信访工作实施办法

第一条 为全面深入开展和规范律师参与信访工作,充分发挥律师在化解信访突出问题、维护群众合法权益、促进社会和谐稳定等方面的积极作用,全面提高信访工作法治化水平,根据《中华人民共和国律师法》《信访工作条例》等法律法规规定,按照《司法部国家信访局关于深入开展律师参与信访工作的意见》要求,结合实际,制定本实施办法。

第二条 本实施办法所称律师参与信访工作,是由司法行政机关、律师协会选派或者推荐,或者由信访部门通过社会购买服务等形式聘任,为信访部门和信访人提供法律服务。

第三条 律师参与信访工作,必须坚持和加强党对信访工作的全面领导,坚持践行“人民律师为人民”的服务理念,坚持自愿平等、依法据理、实事求是、注重实效的原则,促进信访事项在法治化轨道上得到有效化解。

第四条 参与信访工作的律师应当具有较高的政治素质和较强的业务能力。

自治区、地市及地市所在县（市、区）参与信访工作的律师，应当具备 3 年（含 3 年）以上执业经历；其余县（市、区）参与信访工作的律师，应当具备 2 年（含 2 年）以上执业经历。

第五条 律师参与信访工作的职责：

（一）参与接待来访群众。在信访接待场所为信访人特别是反映涉法涉诉的群众解答法律问题，提供咨询意见，引导信访人通过法定程序表达诉求、运用法律手段解决纠纷、依靠法律途径维护自身合法权益。对符合法律援助、司法救助条件的，依法指明申请程序；对于法无据、于理不合的，向信访人进行引导教育，协助做好息访解纷、化解矛盾工作。

（二）参与处理疑难复杂信访事项。参与疑难复杂信访事项的协调会商，提出依法分类处理的建议，为信访事项办理、复查、复核或者审核认定办结工作提供法律意见。参与信访积案、重复信访事项的化解，对信访人进行法治宣传教育。

（三）服务信访工作决策。为涉及信访工作的改革创新举措提供法律意见；参与对涉及信访工作的法律法规规章草案、规范性文件送审稿的论证。

（四）参与信访督查。根据信访部门工作要求，为督促检查信访事项的处理、信访“三项建议”的提出、打击违法信访行为等工作提供法律意见和建议。

第六条 信访部门在律师参与信访工作中的职责：

（一）指定部门和人员负责对接律师参与信访的相关工作，派员参加律师接待来访工作的全过程。

（二）根据律师提供的法律咨询意见和建议，及时分流、疏导、处理相关信访事项。

（三）需要律师提供法律论证意见、出具法律意见书，或者参加案件协调会、听证会处理的重大、复杂、疑难信访事项，信访部门应当提前 3 日向律师提供相关资料，确保律师及时、客观、公正、准确地提供法律服务。

第七条 律师参与信访工作的程序与方式：

（一）律师接待信访人，应当由信访部门工作人员登记、介绍后为信访人提供法律服务。

（二）律师接待信访人，应当公示姓名和律师事务所名称，按照规范程序和要求对信访事项建档备查，接受信访部门和信访人的监督。

（三）律师接待信访人，要认真听取信访人的陈述，详细记录信访人的自然情况、信访事由，全面了解诉求内容，依照有关法律和政策规定，认真解答，化解矛盾。

（四）需要通过诉讼、仲裁、行政复议等途径解决的信访事项，律师应当引导信访人通过法定程序解决。

（五）需要进行法律论证或出具法律意见书的重大、复杂、疑难信访事项，律师解答确有困难的，应当提交当值律师事务所集体讨论。对信访人反映的重大问题或可能引发群体性事件等其他严重后果的问题，律师应当及时向信访部门报告。

（六）依法应当通过其他途径解决的，律师应当向信访人说明情况，并作出明确的答复，引导信访人员向有关部门提出。

第八条 律师参与信访工作应遵守以下工作纪律：

（一）接待信访人要服务热情、文明礼貌、态度和蔼、耐心周到，充分尊重信访群众意愿，不得强制提供法律服务。

（二）要清正廉洁、依法办事，不得调词架松，扩大矛盾；不得明示、暗示或者组织信访人集体上访、越级上访；不得支持、参与信访人进行的妨碍社会秩序的各种活动。

（三）对接触到的信访事项和党政机关涉密事项及信访人隐私，负有保密义务。不得利用在参与信访工作期间获得的非公开信息或者便利条件，为本人或者他人牟取不正当利益。

（四）不得在信访接待场所接受信访人的委托代理。如有提出代理请求的，可告知信访人到律师事务所办理委托手续，依法聘请律师。对于符合法律

援助条件的信访人，依法指明申请法律援助程序。

（五）参与信访工作的律师与信访人或信访事项有直接或间接利害关系的，应当回避；不得接受信访人委托，办理所在律所与涉及信访事项的部门有利益冲突的法律事务。

第九条 各级司法行政机关、各律师协会应高度重视律师参与信访工作，积极组织推荐、选派律师或律师事务所参与信访工作，加强律师参与信访工作的指导和监督。根据信访部门要求，提供律师事务所及律师信息，供信访部门选聘。

第十条 各级信访部门应结合信访工作实际，主动协调财政部门解决律师参与信访工作经费，为律师开展信访工作提供必要的经费、场地、设施等，提高律师参与信访工作积极性，保障律师参与信访工作深入开展。

第十一条 各级司法行政机关和信访部门应建立沟通协调机制，及时研究解决律师参与信访工作中遇到的问题。要做好宣传工作，及时总结推广好的经验做法，按照国家和自治区有关规定，对工作突出、成绩显著的律师和律师事务所给予表彰和奖励，为深入开展律师参与信访工作营造良好氛围。

第十二条 本实施办法由西藏自治区司法厅、西藏自治区信访局负责解释。

第十三条 本实施办法自 2025 年 2 月 1 日起施行，有效期 5 年。2017 年 9 月 30 日西藏自治区司法厅、西藏自治区信访局印发的《西藏自治区律师参与信访工作办法(试行)》（藏司字〔2017〕312 号）同时废止。

上海证券交易所关于发布《上海证券交易所信访工作办法 (2024 年修订)》的通知

(上证发〔2024〕63 号)

各市场参与人：

为持续推动“开门办服务”走深走实，畅通诉求反映渠道，根据《信访工作条例》《中国证监会信访工作办法》等有关规定，上海证券交易所（以下简称本所）对《上海证券交易所信访工作办法》进行了修订（详见附件），进一步明确了工作原则、受理规范和分类处理机制等内容，现予以发布。本所于 2022 年 4 月发布的《上海证券交易所信访工作办法》（上证发〔2022〕61 号）同时废止。

特此通知。

附件：上海证券交易所信访工作办法（2024 年修订）

上海证券交易所

2024 年 5 月 15 日

附件

上海证券交易所信访工作办法

(2019 年 7 月实施 2022 年 4 月第一次修订 2024 年 5 月第二次修订)

第一章 总 则

第一条 为规范上海证券交易所（以下简称本所，含下属机构，下同）信访工作，保护信访人合法权益，维护信访秩序，根据《信访工作条例》《中国证监会信访工作办法》等有关规定，制定本办法。

第二条 本办法适用于本所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 本所开展信访工作，遵循坚持党的全面领导、以人民为中心、落实

信访工作责任制、依法按政策解决问题、源头治理化解矛盾的原则。

第四条 本所在官方网站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。

第二章 信访事项的提出

第五条 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。

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。

第六条 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，本所不予受理。

第七条 信访人可以书面撤回信访事项，本所核实相关信息后，可以终止处理信访事项。

第八条 信访人通过电话形式提出信访事项的，信访工作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、理由等信息并进行录音。

来电内容涉及诉求的，除上述信息外，信访工作人员还应当要求信访人提供身份证明、住址等信息和相关书面证据材料。

第九条 信访人采用走访形式提出信访事项的，应当到本所设立、指定的接待场所提出。信访工作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。

信访工作人员应当要求信访人提供书面材料。对于提供书面材料确有困难，以口头形式提出信访事项，信访工作人员应当认真、耐心听取信访人陈述，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，并由信访人签名或按手印确认。

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，并通知本所负责保卫工作的部门加强安全管理。经劝阻、教育无效的，由本所负责保卫工作的部门交由公安机关处理。

（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；

（二）擅自进入本所办公场所，或者在本所办公场所周围、公共场所非法聚集，围堵、冲击本所办公场所，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）采取自杀、威胁自杀或自残身体等过激行为的；

（八）扰乱公共秩序、妨害国家和公共安全的其他行为。

第三章 信访事项的受理和告知

第十一条 本所受理信访人提出的以下申诉求决类事项：

（一）对本所及其工作人员的职务行为反映情况，提出建议、意见；（二）不服本所及其工作人员的职务行为；

（三）依法依规可以向本所提出的其他信访事项。

第十二条 本所直接收到信访人通过书面、网络等形式提出的信访事项，应当予以登记，并按照下列方式告知信访人：

（一）属于本所职责范围的，应当告知信访人接收情况以及处理途径和程序；

（二）不属于本所职责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。

本所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。

书面告知方式包括但不限于信函、短信、电子邮件、互联网等。信访人姓名（名称）、联系方式不清、虚假，或者明确表示不需要答复的除外。

中国证监会交办和其他国家机关转办的信访事项，告知期限自本所接收材料之日起计算。

法律法规对告知的时间、形式和内容另有规定的，从其规定。

第十三条 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本所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，本所可以合并处理，告知、办理期限自本所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，本所可以要求信访人补充相关证据，告知期限自本所收到补充信访材料之日起重新计算。

第十四条 信访人对信访事项答复意见不服，以同一事实和理由重复提出的，本所不再受理。

第十五条 对信访人反映的情况、提出的意见建议类事项，本所将认真研究，对科学合理、具有现实可行性的，将予以采纳或者部分采纳。

第十六条 对信访人提出的检举控告类事项，包括但不限于信访人检举控告本所工作人员违法、违纪、失职、渎职的，本所纪检部门将依法依规处理。本所将对信访人的检举、揭发材料以及有关情况予以保密。

第四章 信访事项的办理

第十七条 针对受理的信访事项，本所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。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、本所业务规则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、本所业务规则或者其他有关规定的，不予支持。

第十八条 本所受理的信访事项应当自受理之日起 60 日内办结，并通过书面形式答复信访人，答复方式包括但不限于信函、短信、电子邮件、互联网等。但信访人姓名（名称）、联系方式不清、虚假，或者明确要求不需要答复的除外。

中国证监会交办和其他国家机关转办的信访事项，办理期限自本所接收材料之日起计算。

对于情况较复杂的无法在时限内办结的，经本所负责人批准，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。

信访人对本所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 日内向中国证监会提出复查申请，由中国证监会依法依规处理。

第五章 附 则

第十九条 办理信访事项过程中的公务回避、工作纪律等事项，按照本所有关制度执行。

第二十条 本办法由本所负责解释。

第二十一条 本办法自发布之日起施行。本所制定的《上海证券交易所信访工作办法》（上证发〔2022〕61 号）同时废止。