

# 中国证监会信访工作办法

(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 为规范证券期货领域信访工作，保护信访人合法权益，维护信访秩序，根据《信访工作条例》，制定本办法。

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 信访事项的处理

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。