

中国证券监督管理委员会信访工作规则

第一章 总 则

第一条 为了规范证券期货信访工作，保护信访人的合法权益，维护信访秩序，根据国务院《信访条例》，制定本规则。

第二条 本规则所称证券期货信访，是指公民、法人或者其他组织采用书信、传真、电话、走访、互联网等形式，向中国证券监督管理委员会（以下简称中国证监会）及其派出机构反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，依法由中国证监会及其派出机构处理的活动。

本规则所称信访人，是指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。

第三条 证券期货信访工作坚持属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，深入调查研究，以事实为依据，依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合的原则。

第四条 中国证监会及其派出机构建立统一领导、部门协调、统筹兼顾、各负其责的信访工作机制，实行信访监督工作制度，依法处理信访事项。

第五条 中国证监会及其派出机构应当畅通信访渠道，在办公场所或者通过报纸、网站等媒体向社会公布其通信地址、网址、信访电话、传真号码、信访接待时间和地点等相

关事项。

第六条 中国证监会及其派出机构充分利用现有政务信息网络资源，建立统一的信访信息办公系统，加强内部信访信息交流，提高办理效率。同时，为信访人提出信访事项、查询信访事项办理情况提供便利，提高信访公信力。

第二章 信访工作机构及职责范围

第七条 本规则所称信访工作机构，是指中国证监会办公厅信访办公室（以下简称信访办）和中国证监会派出机构负责信访工作的处室。

中国证监会及其派出机构应当为信访工作机构配备信访工作人员，为信访工作提供必要的物质和安全保障。

中国证监会各派出机构及会内有关部门应当确定一名负责人主管本单位、部门的信访工作，并指定一名信访工作联系人。

第八条 信访办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）承办上级机关交由处理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）向信访人答复信访事项；
- （六）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；

(七) 宣传信访工作有关法规、政策，引导信访人依法信访；

(八) 开展调查研究，提出完善政策和改进工作的建议；

(九) 统一管理全系统信访数据的收集、整理、汇编；

(十) 对证券期货监管系统内单位的信访工作进行业务指导和评价。

中国证监会派出机构的信访工作机构履行前款第(一)项至第(八)项规定的信访工作职责。

第九条 中国证监会实行信访工作领导责任制和辖区责任制。中国证监会派出机构按照监管工作职责，负责处理直接接收和信访办交办以及其他国家机关转办的辖区内信访事项，引导信访人依法逐级提出信访事项。

第十条 派出机构之间对于信访事项的办理职责存在争议、协商不成的，由中国证监会办公厅指定派出机构办理。

第十一条 中国证监会及其派出机构相关部门应当在信访工作机构的组织协调下，按照各自职责分工认真办理信访事项，按时反馈工作进展情况和结果，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 信访人对下列组织、人员的职务行为反映情况，提出建议、意见，或者不服下列组织、人员的职务行为，

可以提出信访事项。

（一）中国证监会会机关及其工作人员；

（二）中国证监会派出机构及其工作人员；

（三）证券期货监管系统内具有管理公共事务职能的组织或者提供公共服务的企业、事业单位及其工作人员。

对依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的投诉请求，信访人应当依照有关法律、行政法规规定的程序向有关机关提出。

第十三条 咨询服务请求，应当向中国证监会服务热线或市场经营主体的对外服务渠道提出。

投诉与市场经营主体的合同纠纷、服务纠纷等问题，应当通过协商、调解、仲裁、司法等途径解决。

第十四条 检举控告中国证监会及其派出机构工作人员违法、违纪、失职、渎职，应当向中国证监会纪检监察部门提出。

举报证券期货违法违规行为，应当向中国证监会及其派出机构稽查部门提出。

不服中国证监会及其派出机构的具体行政行为，应当向中国证监会行政复议工作机构申请行政复议。

申请公开政府信息，应当向中国证监会及其派出机构信息公开工作机构提出。

第十五条 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。

第十六条 信访人提出信访事项，一般应当采用书面形式；信访人提出投诉请求的，还应当载明信访人的姓名（名称）、身份证明信息、联系方式和请求、事实、理由等信息。

第十七条 信访人委托代理人提出信访事项的，代理人提出信访事项时应当出示委托人的书面授权委托书、委托人及代理人各自的身份证明，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。

第十八条 信访人撤回信访事项，可以采取书面、电话等方式申请，信访工作机构核实相关信息后，可以终止信访工作程序。

第十九条 信访人通过书信、传真、互联网提出信访事项的，信访工作机构应当指定专人拆封、阅读、编号、登记。

非信访工作部门接到信访人提出的信访事项，应及时将材料转交本单位的信访工作机构。

第二十条 信访工作人员发现信访件中存在威胁、恐吓等言词，或信访件中夹带危险物品的，应当及时转交本单位负责保卫工作的部门处理。

第二十一条 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。必要时，可以告知信访人后进行录音。

来电内容涉及投诉请求的，除上述信息外，接电人员还应当要求信访人提供身份证明信息和相关书面证据材料。

第二十二条 中国证监会及其派出机构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，应当到中国证监会或者派出机构设立、指定的接待场所提出。

第二十三条 信访人采用走访形式到接待场所，接访人员应当先查验其身份。必要时，可以复印信访人的身份证明，告知信访人后进行录像、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。

第二十四条 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，涉及投诉请求的，接访人员应当认真、耐心听取其陈述，准确记录其姓名（名称）、身份证明、联系方式和请求、事实、理由等信息，并由信访人签名或按手印确认。

第二十五条 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。

第二十六条 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。

第二十七条 信访人有下列情形之一的，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工作；经劝阻、教育无效的，由负责保卫工作的部门通知公安机关：

（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提出信访事项，或者擅自进入办公场所的；

（二）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、要挟工作人员，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。

第四章 信访事项的受理

第二十八条 信访工作机构收到信访事项，能够当场答复是否受理的，应当当场书面答复；不能当场答复的，应当予以登记，并在收到信访事项之日起 15 日内书面告知信访人。但是，信访人姓名（名称）、联系方式不清、虚假，或

者明确要求不需要书面答复的除外。

信访事项未受理之前，信访人就同一信访事项提出新的投诉请求，信访工作机构可以合并处理，受理期限自信访工作机构收到新的投诉请求之日起重新计算。

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

第二十九条 对符合本规则第十三条第一款规定的情形，信访工作机构应当告知信访人向中国证监会服务热线或市场经营主体的对外服务渠道提出。

对符合本规则第十三条第二款规定的情形，信访工作机构应当告知信访人通过协商、调解、仲裁、司法等途径解决。

第三十条 对符合本规则第十四条规定的情形，信访工作机构应当及时将相关材料分别转交纪检监察部门、稽查部门、行政复议机构、信息公开工作机构，由上述部门按照有关规定处理。

第三十一条 有下列情形之一的，信访工作机构不予受理：

（一）信访事项不属于中国证监会及其派出机构职权范围的；

（二）投诉请求已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的；

（三）信访事项已经受理或者正在办理，信访人在规定期限内再次提出同一信访事项且无新的事实理由的；

(四) 信访人不服中国证监会派出机构作出的信访事项书面答复意见，自收到答复意见之日起超过 30 日向中国证监会请求复查的；

(五) 信访工作机构已经就某一信访事项作出信访答复，信访人以同一事实和理由重复投诉的。

对前款第(一)项规定的情形，信访工作机构应当告知信访人向有权的机关提出。

对前款第(二)项规定的情形，信访工作机构应当告知和引导信访人依照有关法律、行政法规规定程序向有关机关提出。

第三十二条 信访办对于中国证监会有权处理的信访事项，根据其反映内容的性质、类型和涉及部门的职责权限，作分类处理，分别确定办理单位或者部门：

(一) 上级机关交办的重要信访事项，商会内有关部门办理；

(二) 对证券期货监管工作及证券期货市场提出建议、意见的信访事项，转有关部门办理；

(三) 信访人提出的信访事项，属于中国证监会派出机构处理范围的，转相关派出机构办理；属于会机关处理范围，或涉及跨地区、跨部门以及其他重大事项的，转会内主管部门牵头办理，相关部门协助；

(四) 涉及中国证监会及其派出机构以外的证券期货监管系统内单位的信访事项，转有关单位办理。

第三十三条 信访人直接向证券期货监管系统内单位提

出的信访事项，由接收单位自行办理。

信访办转交证券期货监管系统内单位办理的信访事项，办理期限自被转交单位信访工作机构接收之日起开始计算。

第三十四条 证券期货监管系统内单位接收到应当属于系统内其他单位管辖、处理的信访事项，报信访办同意后直接转送相关单位处理，同时将被转送单位告知信访人。

被转送信访事项的办理期限自被转送单位信访工作机构接收之日起开始计算。

第三十五条 信访工作机构收到下列信访事项，应当迅速提出交办、转送的建议，并报请本单位负责人阅批：

（一）集体上访、反复上访和非正常上访等信访人反映强烈的事项；

（二）上级机关交办和其他国家机关转办的重要信访事项；

（三）其他情况重大、紧急的信访事项。

第三十六条 对于可能造成重大社会影响的复杂、疑难、突发性紧急信访事项或者信访信息，信访工作机构应当立即报告本单位主管信访工作的领导，有关部门应当在职权范围内依法采取措施，果断、紧急处理，防止不良影响的发生、扩大、恶化。

遇有上述事项或信息，中国证监会派出机构应当将有关情况及时报告中国证监会办公厅和当地人民政府。

第三十七条 信访事项办理工作人员不得将信访人的个人信息和检举、揭发材料，有关领导作出的批示，以及其他

相关信息透露或者转给被检举、揭发的人员，不得隐匿、销毁或者伪造信访人的信访材料。

第五章 信访事项的办理和督办

第三十八条 中国证监会及其派出机构应当逐件登记信访事项，分别按以下方式办理：

（一）建议、意见类信访事项，应当认真进行研究，有利于改进工作、促进证券期货市场健康发展的，应当积极采纳；

（二）投诉请求事实清楚的，应当依照有关法律、行政法规、规章、政策及实际情况调查核实；

（三）投诉请求缺乏事实根据或者不符合法律、行政法规、规章、政策或者其他规定的，不予支持。

第三十九条 信访事项应当自受理之日起 60 日内办结，并书面答复信访人。但是，信访人姓名（名称）、联系方式不清、虚假，或者明确要求不需要书面答复的除外。

信访事项已经受理，信访人在办理期限内就同一信访事项提供新的事实理由，办理期限从信访工作机构收到新的事实理由之日起重新计算。

对于重大、紧急，或者事实清楚、政策明确的信访事项，承办信访事项的有关部门应当从快办理。情况复杂的，承办信访事项的会内有关部门经分管会领导批准，派出机构经负责人批准，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。法律、行政法规另有规定的，从其规定。

中国证监会交由派出机构办理的信访事项，派出机构书面答复信访人并抄送信访办。

第四十条 信访人对中国证监会派出机构作出的信访事项处理意见不服的，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请求。中国证监会应当自收到复查请求之日起 30 日内提出复查意见，并书面答复信访人。

第四十一条 对重大信访事项的答复，必要时，应当报请本单位负责人阅批，或者提请本单位办公会议审议。

送达信访人的书面答复，应当加盖信访专用印章。

第四十二条 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）违反本规定的其他情形。

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。

第四十三条 信访工作机构应当对信访事项进行归纳分析，从中发现对证券期货监管工作有价值的信息和重要的、

有代表性的问题，定期编发有关信访资料，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改进建议。

中国证监会派出机构应当每月向信访办报送本单位信访事项的数量、涉及内容、办理情况及情况分析。

第六章 附则

第四十四条 中国证监会及其派出机构以外的证券期货监管系统内单位的信访工作，参照《信访条例》及本规则执行。

第四十五条 办理信访事项过程中的公务回避、工作纪律、绩效考核、行政处分以及档案管理等事项，依照《行政监察法》、《公务员法》、《档案法》、《信访条例》等法律、行政法规和中国证监会有关规定办理。

第四十六条 本规则自公布之日起施行。《中国证券监督管理委员会信访工作规则（试行）》（证监发〔2005〕70号）同时废止。