附件1-1

深圳证券交易所信访工作实施办法

第一章 总则

1. 为了规范深圳证券交易所（以下简称本所）信访工作，保护信访人合法权益，根据《信访工作条例》《中国证监会信访工作办法》，制定本办法。
2. 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。
3. 本所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。

1. 本所通过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　信访工作部门及职责范围

1. 本所指定专门部门（以下简称信访工作部门）负责信访工作，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）承办中国证券监督管理委员会（以下简称中国证监会）以及其他国家机关转办的信访事项；

（三）协调处理信访事项；

（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）对信访数据进行收集、整理、汇编，开展调查研究，提出完善政策和改进工作的建议。

1. 本所实行信访工作责任制，相关部门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

1. 信访人一般应当采用书面形式提出信访事项，并载明姓名（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。

1. 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。

1. 信访人可以书面申请撤回信访事项，本所核实相关信息后，可以终止处理信访事项。
2. 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，及时转交本所负责保卫工作的部门处理。
3. 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。

1. 本所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，应当到本所设立、指定的接待场所提出。
2. 信访人采用走访形式到本所接待场所，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。

1. 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。

1. 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，或者信访工作部门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。
2. 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，并通知本所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，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

1. 信访工作部门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：
2. 属于本所职权范围的，应当告知信访人接收情况以及处理途径和程序；
3. 属于本所下属单位职权范围的，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；
4. 不属于本所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。

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。

1. 本所收到中国证监会以及其他国家机关转办的信访事项，属于本所职权范围的，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；不属于本所职权范围的，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，经上级单位或者转办单位核实同意后，交还相关材料。
2. 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，本所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。

1. 本所已经收到中国证监会或者其他国家机关转办的信访事项，信访人在规定的告知、办理期限内向本所又提出同一信访事项的，本所不予受理。

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，本所不再受理。

第五章 信访事项的办理和督办

1. 本所以及本所工作人员根据职责和有关规定，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。
2. 本所办理信访事项，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。

本所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。

本所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。

1. 信访人对本所或者本所工作人员的职务行为反映情况，不服本所或者本所工作人员的职务行为等事项，本所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。
2. 本所按照下列情形对本办法第二十三条规定的信访事项作出处理，并出具信访处理意见书：

（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。

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。

1. 本所对本办法第二十三条规定的信访事项应当自受理之日起60日内办结；情况复杂的，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。
2. 信访人对本所出具的信访处理意见书不服的，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。
3. 信访人提出建议意见类事项的，信访工作部门转相关部门参考办理。相关部门应当认真研究，对科学合理、具有现实可行性的，应当采纳或者部分采纳。
4. 信访人提出检举控告类事项的，信访工作部门转纪检部门按照有关规定处理。
5. 信访人提出有关市场主体涉嫌违反本所业务规则事项的，本所依照举报、投诉相关规定处理。
6. 本所信访工作部门加强信访事项督办工作，避免出现相关部门违反信访工作规定受理、办理信访事项等情形。

第六章 附则

1. 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。
2. 本办法由本所负责解释。
3. 本办法自发布之日起施行。