

《上海期货交易所信访工作管理办法（节选）》

第一条 为规范、有序地做好上海期货交易所（以下简称我所）信访工作，保护信访人的合法权益，维护信访秩序，发挥信访工作的积极作用，根据国务院《信访条例》和《中国证券监督管理委员会信访工作规则》，制订本办法。

第二条 本办法所称信访，是指公民、法人或者其他组织（以下统称信访人）采用书信、传真、电话、走访、互联网等形式向我所反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，或由证监会、上海金融服务办等机关信访部门按照相关规定直接转送我所的信访事项。

第三条 信访管理部门应在我所网站上公布通信地址、电子信箱、投诉电话、传真号码、信访接待时间和地点等相关事项。

第四条 我所信访工作按照“统一受理、分类转办”和“谁主管、谁负责”的原则建立信访工作责任制，各相关部门按照我所职能分工和本办法的规定分工负责、协作配合，并按照各自流程处理信访事项。

第五条 我所信访工作，实行统一领导、归口管理、统筹兼顾、各负其责、协调运作、一案一结的制度。

第八条 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。

第十三条 信访人采用走访形式到接待场所，接待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。如信访人有特殊情况，接待人员可分别单独进行。

第十四条 信访人采用走访形式提出信访事项的，接待人员应引导其到指定接待场所，指导其填写《信访接待处理登记表》，并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，接待人员应当认真、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。

第十六条 对走访形式提出的信访事项，如基本事实清楚、内容明确的，按下列方式当场予以答复：

（一）法律法规、规章政策已有明确规定的，按有关法律法规、规章政策给以解答；

（二）不符合法律法规、规章政策规定，或不属于我所职责范围的，耐心进行解释，积极做好说服工作；

（三）因条件不成熟暂时不能解决，或需要核实调研后才能解决的，耐心说明情况，予以登记，妥善处理。

第十七条 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，接待人员应当告知信访人尽快离开接待场所。

第二十条 信访人有下列情形之一的，接待人员可以中止接待，同时对信访人进行劝阻、教育，并通知我所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、妨碍国家和公共安全的其他行为。

第二十七条 有下列情形之一的，信访工作机构不予受理：

（一）信访事项不属于我所职权范围的；

（二）投诉请求已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议应通过或已经通过其他法定途径解决的；

（三）未说明信访人姓名（名称）、住址、电话和请求、事实、理由的；

（四）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；

（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。

第三十八条 我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。

第三十九条 各职能部门应高度重视、认真办理信访事项，部门负责人要对本部门承办的信访事项负责。违反本办法，给信访工作造成损害的，按有关规定对责任人员给予处分。

第四十一条 本办法自印发之日起实施。