

法律资讯

社会矛盾化解
业务研究委员会

2022年5月第5期

《社会矛盾化解法律资讯》编委会

主 编： 江净

副主编： 黄淑红 顾崑涛 陆俐莎

编 委：（按姓氏拼音）

蔡伯芝 陈 洁 邓秀华 窦贤尚 傅 兵 樊亮生

管华洁 高建华 顾晓燕 管 瑜 洪雨颀 蒋照军

乐 佳 李 健 刘 璐 吕 梅 刘 鹏 李 杨

倪康生 彭惠英 彭小玲 邱贵融 秦良林 王海虹

吴鸥翔 王长友 夏娟红 徐元冠 殷杰敏 应少白

章大卫 钟 建 张 琳 张 倩 张胜道 张 伟

周文革

本期编辑： 张王艳

联系邮箱： zhang.wangyan@i-xinmin.com

目录

一、行业动态

- 1、进一步推动科研攻关与临床、防控实践紧密结合！李强在浦东检查，要求快探索形成超大城市常态化防控新机制……1
- 2、强化责任落实、细化运行准备、优化政策供给！龚正检查企业疫情防控和复工复产情况……3
- 3、司法部党组传达学习《信访工作条例》和学习贯彻《信访工作条例》座谈会精神……5
- 4、市信访办传达学习贯彻中央政治局常委会和市委常委会扩大会议精神……7

二、法律法规

- 1、《上海高院〈关于涉新冠肺炎疫情案件法律适用问题的系列问答四（2022年修订版）〉》……8
- 2、《信访工作条例》……17
- 3、《国家信访局接待群众来访工作规则》……32

进一步推动科研攻关与临床、防控实践紧密结合！李强 在浦东检查，要求快探索形成超大城市常态化防控新机制

上海发布 5月24日

市委书记李强今天（5月24日）在浦东新区检查疫情防控工作，实地察看生物医药企业复工复产、定点医院运行收治情况，看望慰问持续奋战在医疗救治一线的医务工作者和兄弟省援沪医疗队。李强指出，要深入贯彻落实习近平总书记重要讲话和指示批示精神，坚持人民至上、生命至上，坚持“动态清零”总方针不动摇，进一步推动科研攻关与临床、防控实践紧密结合，加快探索形成超大城市常态化防控新机制，全力守护人民群众生命安全和身体健康，为打赢大上海保卫战提供更加坚强有力支撑。

进一步优化审批流程，打通人流、物流堵点，确保员工回得来、原材料供得上、产品出得去

李强来到位于浦东张江的上海迪赛诺生物医药有限公司，察看企业落实疫情防控要求、加快复工复产情况，听取工厂闭环生产、人员安全防护以及应急处置预案介绍，就企业克服疫情影响、助力新药获批生产等作具体了解。李强说，越是复工复产关键当口，越要确保安全和有序，坚持“一企一方案”，压实企业主体责任，把检测频次、人员管理、区域划分、环境消杀等防控举措不折不扣落实到位，建立健全检查机制，做实做细应急预案，先过安全关、再上生产线。要充分发挥企业优势，携手开展协同攻关，加快推进新药有效性、安全性验证，力争尽早惠及广大患者。相关区和部门要主动对接、指导支持，既要推动复工，也要帮助达产，进一步优化审批流程，打通人流、物流堵点，确保员工回得来、原材料供得上、产品出得去。

抓紧抓实抓细各项防控措施，规范操作流程，加强个人防护，严防院感发生

随后，市领导来到周浦医院，检查定点医院运行情况，听取医院收治新冠肺炎患者和医疗救治工作汇报，向夜以继日坚守岗位、全力护佑每一个生命的一线医务人员和福建省援沪医疗队表示慰问和感谢，关切询问大家工作生活情况，还有什么问题需要解决。李强说，这段时间以来，广大医务人员奋战在抗击疫情的最前沿，不惧风险、不怕疲劳、连续作战，以医者仁心、精湛技术治愈患者、拯救生命，以实际行动践行敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆的崇高精神。要切实关心好爱护好医务人员，深化落实各项关爱举措，及时帮助解决后顾之忧。要进一步提升医疗救治水平，坚持关口前移，坚持中西医结合，落实好双向转诊，全力做好重症、危重症患者的救治护理，尽最大努力提高治愈率、降低死亡率。要抓紧抓实抓细各项防控措施，规范操作流程，加强个人防护，严防院感发生。

加快探索形成快速处置新机制，建立专班、强化协同、配强力量，开展针对性的演练，在实战中不断提升常态化防控能力，夯实社会面管理基础

检查期间，李强听取浦东新区疫情防控攻坚和加快恢复生产生活秩序相关工作汇报，指出要紧盯降新增、防反弹不放松，坚决果断拔点攻坚、清面清源，不断积小胜为大胜。要坚持以快制快，全面优化升级防控措施，加快探索形成快速处置新机制，建立专班、强化协同、配强力量，开展针对性的演练，在实战中不断提升常态化防控能力，夯实社会面管理基础。

市领导诸葛宇杰、朱芝松，福建省人大常委会副主任、福建省援沪医疗队临时党委书记袁毅参加相关活动。

强化责任落实、细化运行准备、优化政策供给！

龚正检查企业疫情防控和复工复产情况

上海发布 5月24日

市委副书记、市长龚正今天（24日）前往快递网点、大型企业总部，检查疫情防控和复工复产情况。龚正指出，要深入贯彻落实习近平总书记重要讲话和指示批示精神，按照市委部署要求，高效统筹疫情防控和经济社会发展，强化责任落实、细化运行准备、优化政策供给，加快促进各类市场主体复工复产，奋力夺取大上海保卫战的胜利。

在保障市民基本需求的基础上，加快恢复提升服务能力，满足消费者不断增长的多样化需求

下午，龚正一行来到位于常德路的顺丰网点，察看包裹雾化消毒过程，详细询问网点业务恢复情况，叮嘱企业严格落实快递人员“核酸+抗原”检测，强化员工自我防护，做好快件和环境清洁消毒，保障好快递人员住宿等需求，更好保障供应链畅通和产业链循环。在上海联通总部，市领导通过通信数据，深入了解生产生活秩序恢复情况，听取政务云、核酸云等防疫平台运行情况介绍。疫情期间，上海联通近千人封闭运营，保障了信息通畅和疫情防控。龚正鼓励联通等运营商发挥数字赋能、技术支撑、信息驱动作用，进一步服务常态化疫情防控所需，更好支撑各行各业加快复工复产。龚正还来到盒马总部，详细了解生活必需品销售、市场消费趋势变化等情况，鼓励企业发挥好市场化优势，在保障市民基本需求的基础上，加快恢复提升服务能力，满足消费者不断增长的多样化需求。

深入落实“疫情要防住、经济要稳住、发展要安全”要求，加快供应链产业链持续恢复，积极有力提升各类市场主体复工率、达产率

龚正指出，要深入落实“疫情要防住、经济要稳住、发展要安全”要求，

加快供应链产业链持续恢复，积极有力提升各类市场主体复工率、达产率。要统筹做好疫情防控、复工复产和安全生产，压紧压实“四方责任”，强化发现、处突、管控和自我健康管理“四个机制”。各类企业要加强内部管理，建立完善预案，备足防疫物资，加强与政府部门的应急联动，守牢疫情防控和安全生产的底线。各级政府部门要积极听取企业特别是中小企业意见诉求，快速响应各行各业复工复产需求，加大政策供给力度，加快打通堵点痛点，积极破解矛盾问题，引导广大市场主体探索适合自己的复工复产方式，推动更多市场主体恢复活力。

司法部党组传达学习《信访工作条例》和学习贯彻

《信访工作条例》座谈会精神

法治日报 4月25日

4月21日，司法部党组书记、部长唐一军主持召开部党组会议，传达学习《信访工作条例》和学习贯彻《信访工作条例》座谈会精神，研究贯彻落实意见。

会议指出，要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，深刻认识制定出台《条例》的重要意义，深入领会“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”，不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力，坚持人民至上，聚焦责任落实，把信访工作作为践行法治为民的具体举措，运用法治思维和法治方式，切实把党中央关于信访工作的方针政策和决策部署落实到位，进一步提高司法行政信访工作水平。

会议强调，要充分发挥职能作用，认真抓好《条例》学习宣传贯彻工作。要加强立法衔接，进一步对信访相关法律法规进行研究梳理，着力完善配套政策法规。要加强宣传引导，指导各地区各部门严格落实“谁执法谁普法”普法责任制，把《条例》作为“八五”普法的重要内容，在全社会营造办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的良好环境。要加强学习培训，把《条例》作为重要学习内容，纳入教育培训计划，组织开展形式多样的专题学习和交流研讨，确保取得实实在在的学习效果。

会议要求，要强化责任担当，扎实做好司法行政信访工作。要加强组织领导，坚持和加强党对信访工作的全面领导，把信访摆上重要议事日程，压实工作责任，按照规定及时受理办理信访事项，预防和化解政策性、群体性信访问题。要践行为民宗旨，坚持以人民为中心的发展思想，用心用力办好每一

件信访，依法解决群众诉求，促进社会公平正义，不断增强人民群众的法治获得感、满意度。要突出问题导向，高度重视群众反映的突出问题和意见建议，反向审视工作中存在的短板和不足，找准问题症结，及时解决改进。要抓好督导落实，推动地方司法行政机关认真贯彻执行《条例》，进一步理顺信访工作机制，优化信访事项处理程序，维护群众合法权益，促进社会和谐稳定，以实际行动迎接党的二十大胜利召开。

司法部党组成员熊选国、刘志强、蒲增繁、刘焯出席会议，中央依法治国办秘书局，部机关各厅局、在京直属单位负责人列席会议。

市信访办传达学习贯彻中央政治局常委会和市委常委会 扩大会议精神

上海信访发布 5月6日

5月6日上午，市信访办主任王剑华主持召开专题视频会议，深入学习领会、认真贯彻落实中央政治局常务委员会会议和市委常委会扩大会议精神，部署抓实抓细疫情防控各项工作。

王剑华指出，各级信访部门要迅速组织广大党员干部认真学习中央政治局常务委员会会议和市委常委会扩大会议精神，坚决把思想和行动统一到习近平总书记重要讲话精神和党中央决策部署上来，按照市委、市政府工作要求，坚持人民至上、生命至上，坚持外防输入、内防反弹，坚持动态清零，坚定必胜信心，咬紧牙关、咬定目标，一鼓作气、乘势而上，以时不我待的精神、分秒必争的行动，抓实抓细各项工作，为打赢大上海保卫战全力贡献信访力量。

王剑华强调，要牢记为民解难、为党分忧的政治责任，全面落实《信访工作条例》规定，切实做好信访事项办理、意见建议征集和市民服务热线等工作，认真听取群众呼声，及时回应群众关切，推动解决群众在生活保障、配药、就医等方面的需求，更好地暖人心、聚人心。在单位值守的同志，要严格落实防疫政策，坚守岗位、不怕疲劳、连续作战，确保各项工作有条不紊；居家办公的同志，要发挥共产党员先锋模范作用，带头积极参与志愿服务工作，筑牢社区联防联控防线。全办党员干部要当好宣讲员、示范者和贴心人，在社区和微信群、朋友圈等主动发声，共同做好政策宣传和正面引导，坚决同错误言行作斗争，大力弘扬抗疫斗争中的先进典型和事迹，形成上下同欲者胜、同舟共济者成的强大合力。

市信访办领导班子成员和各处室主要负责同志参加会议。

上海高院《关于涉新冠肺炎疫情案件法律适用问题的系列问答四（2022年修订版）》

上海市高级人民法院课题组*

问题1：在保险合同纠纷中，投保人、被保险人以保险公司在疫情防控中作出相关承诺为由，要求保险公司理赔的，应如何处理？

答：在疫情防控期间，保险公司以通知或公告等方式承诺在疾病险、医疗险、健康险等保险合同中取消等待期（观察期）、免赔额、定点医院等限制，扩展保险责任范围的，人民法院应将该承诺纳入保险合同内容，并据此确定双方权利义务关系及保险公司的理赔责任。

问题2：因“隔离险”引发的纠纷，保险人提出被保险人申请理赔的情形不符合约定理赔条件的，应如何处理？

答：人民法院应当严格审查保险合同对“隔离”“集中隔离”“居家隔离”等保险风险的定义，相关条款经提示和明确说明的，应按合同约定处理。保险人与被保险人、受益人对合同条款有争议的，应当按照通常理解予以解释。对合同条款有两种以上解释的，人民法院应当作出有利于被保险人和受益人的解释。

被保险人提交的加盖卫生行政部门、街道乡镇、居（村）委会、医院或疫情防控部门等机构印章的隔离证明、集中隔离医学观察解除单，或通过“随申办”等相关政府机关指定网络平台自助开具的居家健康监测证明等，可以作为证明其被隔离的证据。保险人如认为保险事故的发生或起止时间存在虚假的，应提供相应证据。

保险人有充分证据证明被保险人故意违反各级政府发布的防疫封控管理、隔离措施，导致其感染新冠肺炎或接触确诊、密接人员而被隔离的，人民法院可以认定被保险人的行为属于故意制造保险事故，保险人有权拒赔。

法律规范

《中华人民共和国保险法》

第十七条 订立保险合同，采用保险人提供的格式条款的，保险人向投保人提供的投保单应当附格式条款，保险人应当向投保人说明合同的内容。

对保险合同中免除保险人责任的条款，保险人在订立合同时应当在投保单、保险单或者其他保险凭证上作出足以引起投保人注意的提示，并对该条款的内容以书面或者口头形式向投保人作出明确说明；未作提示或者明确说明的，该条款不产生效力。

第二十七条 未发生保险事故，被保险人或者受益人谎称发生了保险事故，向保险人提出赔偿或者给付保险金请求的，保险人有权解除合同，并不退还保险费。

投保人、被保险人故意制造保险事故的，保险人有权解除合同，不承担赔偿或者给付保险金的责任；除本法第四十三条规定外，不退还保险费。

……

第三十条 采用保险人提供的格式条款订立的保险合同，保险人与投保人、被保险人或者受益人对合同条款有争议的，应当按照通常理解予以解释。对合同条款有两种以上解释的，人民法院或者仲裁机构应当作出有利于被保险人和受益人的解释。

问题 3：疫情期间，部分保险公司向参与防疫的医护人员、志愿者、小区物业工作人员、居（村）委会工作人员等赠送保险产品，后续发生保险纠纷的，应如何处理？

答：赠送保险是指保险人在订立保险合同时，免除投保人支付保险费的义务，或者代替投保人履行支付保险费的义务。根据相关监管规定，保险公司可以促销或者公益事业为目的赠送人身保险，但不得赠送财产保险；不得以赠送保险为由，变相开展违法违规业务或进行不正当竞争。疫情防控期间，保险公司向参与防疫的医护人员、志愿者、小区物业工作人员、居（村）委会工作人

员等赠送人身保险，不违反法律法规强制性规定及公序良俗的，应当认可保险合同的效力。发生保险事故后，被保险人、受益人有权依据获赠保险产品向保险公司主张赔付保险金。

法律规范

《中国保监会关于规范人身保险公司赠送保险有关行为的通知》（保监发〔2015〕12号）

一、赠送保险是指保险人在订立保险合同时，免除投保人支付保险费的义务，或者代替投保人履行支付保险费的义务。人身保险公司可以以促销或者公益事业为目的赠送人身保险，但不得赠送财产保险。

问题4：在信用卡纠纷、个人住房贷款及其他金融借款等融资类纠纷案件中，债务人以受疫情影响导致收入来源全部或部分丧失、经营困难或客观上履行还款义务存在障碍等为由，提出免除部分还款义务、延期归还欠款或调减违约金的，应如何处理？

答：对于信用卡、个人住房贷款及其他金融借款、融资租赁、保理、典当、小额贷款等以金钱给付为内容的合同，一般不宜以疫情属不可抗力为由减轻或免除偿还欠款的责任。如果金融机构或其他市场主体以通知或公告等方式作出给予受疫情影响的相关债务人减免债务、延期还款等相关承诺的，可视为对合同内容的变更。

债务人主张延期归还欠款或调减违约金的，虽然在电子支付广泛使用的背景下，疫情通常不属于因客观原因导致合同无法履行的障碍，但借款人如果因参加医疗救助防控工作、感染新冠肺炎住院治疗、封控隔离等客观情况致其无法按时归还欠款，构成不可抗力的，可按《中华人民共和国民法典》第一百八十条、第五百九十条的规定处理，并应在相关情况解除后的合理期限内及时履行还款义务。如疫情对债务人个人收入或企业营收造成较大影响导致无法按时清偿债务的，人民法院可在相关案件中组织当事人协商，促使金融机构按照金融监管和公积金管理等部门关于疫情防控的信贷政策和相关要求，适度调整信

用卡、住房按揭贷款等信贷还款安排，合理延后还款期限，避免贷款加速到期或提前解除合同等“抽贷”“断贷”行为，有效防范金融市场风险。

此外，对金融机构及相关市场主体违反监管规定，以服务费、咨询费、担保费等各类费用为名变相收取高额利息等情形，就超出法律、法规和司法解释允许范围的部分，依法不予保护。

法律规范

《中华人民共和国民法典》

第一百八十条 因不可抗力不能履行民事义务的，不承担民事责任。法律另有规定的，依照其规定。

不可抗力是不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。

第五百七十九条 当事人一方未支付价款、报酬、租金、利息，或者不履行其他金钱债务的，对方可以请求其支付。

第五百九十条 当事人一方因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但是法律另有规定的除外。因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。

当事人迟延履行后发生不可抗力的，不免除其违约责任。

《最高人民法院关于进一步加强金融审判工作的若干意见》

二、以服务实体经济作为出发点和落脚点，引导和规范金融交易。

第二条 严格依法规制高利贷，有效降低实体经济的融资成本。金融借款合同的借款人以贷款人同时主张的利息、复利、罚息、违约金和其他费用过高，显著背离实际损失为由，请求对总计超过年利率 24% 的部分予以调减的，应予支持，以有效降低实体经济的融资成本。规范和引导民间融资秩序，依法否定民间借贷纠纷案件中预扣本金或者利息、变相高息等规避民间借贷利率司法保护上限的合同条款效力。

《银保监会关于加强银行业保险业金融服务配合做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通知》（银保监办发〔2020〕10号）

三、开辟金融服务绿色通道。各银行保险机构要进一步加大对疫区的支持，减免手续费，简化业务流程，开辟快速通道。要充分发挥银行信贷、保险保障、融资担保等多方合力，加强对社会民生重点领域金融支持。对受疫情影响暂时失去收入来源的人群，要在信贷政策上予以适当倾斜，灵活调整住房按揭、信用卡等个人信贷还款安排，合理延后还款期限。对感染新型冠状病毒的出险理赔客户要优先处理，适当扩展责任范围，应赔尽赔。

《中国人民银行财政部银保监会证监会外汇局关于进一步强化金融支持防控新型冠状病毒感染的肺炎疫情的通知》（银发〔2020〕29号）

（三）对受疫情影响较大的批发零售、住宿餐饮、物流运输、文化旅游等行业，以及有发展前景但受疫情影响暂遇困难的企业，特别是小微企业，不得盲目抽贷、断贷、压贷。对受疫情影响严重的企业到期还款困难的，可予以展期或续贷。通过适当下调贷款利率、增加信用贷款和中长期贷款等方式，支持相关企业战胜疫情灾害影响。

（四）完善受疫情影响的社会民生领域的金融服务。对因感染新型肺炎住院治疗或隔离人员、疫情防控需要隔离观察人员、参加疫情防控工作人员以及受疫情影响暂时失去收入来源的人群，金融机构要在信贷政策上予以适当倾斜，灵活调整住房按揭、信用卡等个人信贷还款安排，合理延后还款期限。

《中国银保监会工业和信息化部发展改革委财政部人民银行市场监管总局关于进一步规范信贷融资收费降低企业融资综合成本的通知》（银保监发〔2020〕18号）

一、信贷环节取消部分收费项目和不合理条件

（一）取消信贷资金管理费等费用。银行不得收取信贷资金受托支付划拨费。对于已划拨但企业暂未使用的信贷资金，不得收取资金管理费。对于小微

企业信贷融资，不得在贷款合同中约定提前还款或延迟用款违约金，取消法人账户透支承诺费和信贷资信证明费。

二、助贷环节合理控制融资综合成本

(四) 明确银行收费事项。银行应在企业借款合同或服务协议中明确所收取利息和费用，不得在合同约定之外收取费用。对于第三方机构推荐的客户，银行应告知直接向本行提出信贷申请的程序和息费水平。

问题 5: 在涉金融征信记录案件中，个人以受疫情影响导致其未能及时归还欠款为由，要求金融机构撤销其不良征信记录的，应如何处理？

答：在涉金融征信记录相关案件中，对确因参加医疗救助防控工作、新冠肺炎确诊住院治疗、无症状感染者隔离或者疫情防控措施等因素影响，未能及时归还贷款或信用卡欠款，金融机构将逾期还款记录报送人民银行的，人民法院可判令金融机构撤销相关不良记录，依法维护当事人的信用权益。

法律规范：

《中国人民银行财政部银保监会证监会外汇局关于进一步强化金融支持防控新型冠状病毒感染肺炎疫情的通知》（银发〔2020〕29号）

(十四) 切实保障公众征信相关权益。人民银行分支机构和金融信用信息基础数据库接入机构要妥善安排征信查询服务，引导公众通过互联网、自助查询机进行征信查询。要合理调整逾期信用记录报送，对因感染新型肺炎住院治疗或隔离人员、疫情防控需要隔离观察人员和参加疫情防控工作人员，因疫情影响未能及时还款的，经接入机构认定，相关逾期贷款可以不作逾期记录报送，已经报送的予以调整。对受疫情影响暂时失去收入来源的个人和企业，可依调整后的还款安排，报送信用记录。

问题 6: 金融投资者或金融消费者以金融机构利用疫情实施不当金融产品营销行为造成其损失为由，要求金融机构承担相应赔偿责任的，应如何处理？

答：金融机构应切实加强行业自律，维护市场秩序，不得利用疫情进行不当的金融营销宣传。如金融机构违反诚实信用原则，存在虚假产品宣传、违反

投资者适当性义务、未依法履行提示与明确说明义务等行为，确对金融投资者、金融消费者造成损害的，人民法院应根据当事人请求，并综合当事人的违约或侵权事实、损害后果、因果关系及各方过错程度确定相应的责任。

问题7：债券持有人以未按期支付利息、交叉违约、预期违约、合同目的不能实现等为由，主张提前还本付息，而发行人以疫情为由进行抗辩的，应如何处理？

答：应当根据债券发行募集文件约定的违约事件以及相关法律规定，综合考虑各种情况予以判断。要依法审查债券持有人提出诉请的法律依据和合同依据，以及发行人的抗辩是否成立。

关于持券人能否以发行人未按期支付利息为由主张预期违约或合同目的不能实现进而解除合同，因债券发行人未按期支付部分利息，并不意味着发行人完全失去偿债能力，故通常情况下不能仅以发行人未按时支付一、二期利息为由，认定发生根本违约并支持持券人提前偿付本金的主张。但如果债券发行募集文件或相关合同中对于未支付利息等情形是否导致合同解除等法律后果有明确约定的，从其约定。

关于是否构成交叉违约情形，应当根据债券发行募集文件约定的有关条件，结合发生交叉违约主体关系、对象范围、数额大小占比、追加增信措施、还款能力等方面因素予以认定。如发行人以上述情形为疫情所致进行抗辩的，应根据案件具体情况，结合疫情发生时间、地区以及影响程度等因素，掌握适当的认定标准，以避免因持券人盲目提前兑付导致发行人流动性紧张，切实维护债券市场稳定。

法律规范

《中华人民共和国民法典》

第五百六十二条 当事人协商一致，可以解除合同。

当事人可以约定一方解除合同的事由。解除合同的事由发生时，解除权人可以解除合同。

第五百六十三条 有下列情形之一的，当事人可以解除合同：

（一）因不可抗力致使不能实现合同目的；

（二）在履行期限届满前，当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要债务；

（三）当事人一方迟延履行主要债务，经催告后在合理期限内仍未履行；

（四）当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的；

（五）法律规定的其他情形。

以持续履行的债务为内容的不定期合同，当事人可以随时解除合同，但是应当在合理期限之前通知对方。

问题 8：在证券虚假陈述责任纠纷案件中，如投资者持股经历了疫情期间，上市公司或其他虚假陈述行为赔偿主体责任以疫情构成证券市场风险因素或疫情防控措施严重影响上市公司内外部经营环境等为由请求相应扣减损失赔偿金额的，应如何处理？

答：证券虚假陈述责任纠纷案件中，人民法院在认定投资者损失时，应根据《最高人民法院关于审理证券市场虚假陈述侵权民事赔偿案件的若干规定》第三十一条的规定，区分虚假陈述因素和疫情因素所导致的损失。对于影响市场中证券价格的证券市场风险、上市公司内外部经营环境等因素导致的损失，应在证券虚假陈述赔偿责任中予以扣减。

在具体案件审理中，人民法院可综合疫情持续时间、整体市场走势情况、相关股票交易情况、个股价格变动与大盘指数及行业指数变动的相对关系等因素，判断是否存在证券市场风险。对于批发零售、住宿餐饮、物流运输、文化旅游等受疫情影响较为严重的上市公司，应充分考虑疫情及疫情防控措施对公司内外部经营环境的影响，依法、公平、合理地确定当事人应承担的赔偿责任，从而实现投资者保护与资本市场稳健发展的平衡。

法律规范

《中华人民共和国证券法》

第五十六条 ……

编造、传播虚假信息或者误导性信息，扰乱证券市场，给投资者造成损失的，应当依法承担赔偿责任。

《最高人民法院关于审理证券市场虚假陈述侵权民事赔偿案件的若干规定》

第三十一条 人民法院应当查明虚假陈述与原告损失之间的因果关系，以及导致原告损失的其他原因等案件基本事实，确定赔偿范围。

被告能够举证证明原告的损失部分或者全部是由他人操纵市场、证券市场的风险、证券市场对特定事件的过度反应、上市公司内外部经营环境等其他因素所导致的，对其关于相应减轻或者免除责任的抗辩，人民法院应当予以支持。

信访工作条例

(2022年1月24日中共中央政治局会议审议批准 2022年2月25日中共中央、国务院发布)

第一章 总则

第一条 为了坚持和加强党对信访工作的全面领导，做好新时代信访工作，保持党和政府同人民群众的密切联系，制定本条例。

第二条 本条例适用于各级党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、监察机关、审判机关、检察机关以及群团组织、国有企事业单位等开展信访工作。

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，是各级机关、单位及其领导干部、工作人员接受群众监督、改进工作作风的重要途径。

第四条 信访工作坚持以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，牢记为民解难、为党分忧的政治责任，坚守人民情怀，坚持底线思维、法治思维，服务党和国家工作大局，维护群众合法权益，化解信访突出问题，促进社会和谐稳定。

第五条 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，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。

第六条 各级机关、单位应当畅通信访渠道，做好信访工作，认真处理信访事项，倾听人民群众建议、意见和要求，接受人民群众监督，为人民群众服务。

第二章 信访工作体制

第七条 坚持和加强党对信访工作的全面领导，构建党委统一领导、政府组织落实、信访工作联席会议协调、信访部门推动、各方齐抓共管的信访工作格局。

第八条 党中央加强对信访工作的统一领导：

(一) 强化政治引领，确立信访工作的政治方向和政治原则，严明政治纪律和政治规矩；

(二) 制定信访工作方针政策，研究部署信访工作中事关党和国家工作大局、社会和谐稳定、群众权益保障的重大改革措施；

(三) 领导建设一支对党忠诚可靠、恪守为民之责、善做群众工作的高素质专业化信访工作队伍，为信访工作提供组织保证。

第九条 地方党委领导本地区信访工作，贯彻落实党中央关于信访工作的方针政策和决策部署，执行上级党组织关于信访工作的部署要求，统筹信访工作责任体系构建，支持和督促下级党组织做好信访工作。

地方党委常委会应当定期听取信访工作汇报，分析形势，部署任务，研究重大事项，解决突出问题。

第十条 各级政府贯彻落实上级党委和政府以及本级党委关于信访工作的部署要求，科学民主决策、依法履行职责，组织各方力量加强矛盾纠纷排查化解，及时妥善处理信访事项，研究解决政策性、群体性信访突出问题和疑难复杂信访问题。

第十一条 中央信访工作联席会议在党中央、国务院领导下，负责全国信访工作的统筹协调、整体推进、督促落实，履行下列职责：

- （一）研究分析全国信访形势，为中央决策提供参考；
- （二）督促落实党中央关于信访工作的方针政策和决策部署；
- （三）研究信访制度改革和信访法治化建设重大问题和事项；
- （四）研究部署重点工作任务，协调指导解决具有普遍性的信访突出问题；
- （五）领导组织信访工作责任制落实、督导检查等工作；
- （六）指导地方各级信访工作联席会议工作；
- （七）承担党中央、国务院交办的其他事项。

中央信访工作联席会议由党中央、国务院领导同志以及有关部门负责同志担任召集人，各成员单位负责同志参加。中央信访工作联席会议办公室设在国家信访局，承担联席会议的日常工作，督促检查联席会议议定事项的落实。

第十二条 中央信访工作联席会议根据工作需要召开全体会议或者工作会议。研究涉及信访工作改革发展的重大问题和重要信访事项的处理意见，应当及时向党中央、国务院请示报告。

中央信访工作联席会议各成员单位应当落实联席会议确定的工作任务和议定事项，及时报送落实情况；及时将本领域重大敏感信访问题提请联席会议研究。

第十三条 地方各级信访工作联席会议在本级党委和政府领导下，负责本地区信访工作的统筹协调、整体推进、督促落实，协调处理发生在本地区的重

要信访问题，指导下级信访工作联席会议工作。联席会议召集人一般由党委和政府负责同志担任。

地方党委和政府应当根据信访工作形势任务，及时调整成员单位，健全规章制度，建立健全信访信息分析研判、重大信访问题协调处理、联合督查等工作机制，提升联席会议工作的科学化、制度化、规范化水平。

根据工作需要，乡镇党委和政府、街道党工委和办事处可以建立信访工作联席会议机制，或者明确党政联席会定期研究本地区信访工作，协调处理发生在本地区的重要信访问题。

第十四条 各级党委和政府信访部门是开展信访工作的专门机构，履行下列职责：

（一）受理、转送、交办信访事项；

（二）协调解决重要信访问题；

（三）督促检查重要信访事项的处理和落实；

（四）综合反映信访信息，分析研判信访形势，为党委和政府提供决策参考；

（五）指导本级其他机关、单位和下级的信访工作；

（六）提出改进工作、完善政策和追究责任的建议；

（七）承担本级党委和政府交办的其他事项。

各级党委和政府信访部门以外的其他机关、单位应当根据信访工作形势任务，明确负责信访工作的机构或者人员，参照党委和政府信访部门职责，明确相应的职责。

第十五条 各级党委和政府以外的其他机关、单位应当做好各自职责范围内的信访工作，按照规定及时受理办理信访事项，预防和化解政策性、群体性信访问题，加强对下级机关、单位信访工作的指导。

各级机关、单位应当拓宽社会力量参与信访工作的制度化渠道，发挥群团组织、社会组织和“两代表一委员”、社会工作者等作用，反映群众意见和要求，引导群众依法理性反映诉求、维护权益，推动矛盾纠纷及时有效化解。

乡镇党委和政府、街道党工委和办事处以及村（社区）“两委”应当全面发挥职能作用，坚持和发展新时代“枫桥经验”，积极协调处理化解发生在当地的信访事项和矛盾纠纷，努力做到小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交。

第十六条 各级党委和政府应当加强信访部门建设，选优配强领导班子，配备与形势任务相适应的工作力量，建立健全信访督查专员制度，打造高素质专业化信访干部队伍。各级党委和政府信访部门主要负责同志应当由本级党委或者政府副秘书长〔办公厅（室）副主任〕兼任。

各级党校（行政学院）应当将信访工作作为党性教育内容纳入教学培训，加强干部教育培训。

各级机关、单位应当建立健全年轻干部和新录用干部到信访工作岗位锻炼制度。

各级党委和政府应当为信访工作提供必要的支持和保障，所需经费列入本级预算。

第三章 信访事项的提出和受理

第十七条 公民、法人或者其他组织可以采用信息网络、书信、电话、传真、走访等形式，向各级机关、单位反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，有关机关、单位应当依规依法处理。

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，称信访人。

第十八条 各级机关、单位应当向社会公布网络信访渠道、通信地址、咨询投诉电话、信访接待的时间和地点、查询信访事项处理进展以及结果的方式等相关事项，在其信访接待场所或者网站公布与信访工作有关的党内法规和法

律、法规、规章，信访事项的处理程序，以及其他为信访人提供便利的相关事项。

各级机关、单位领导干部应当阅办群众来信和网上信访、定期接待群众来访、定期下访，包案化解群众反映强烈的突出问题。

市、县级党委和政府应当建立和完善联合接访工作机制，根据工作需要组织有关机关、单位联合接待，一站式解决信访问题。

任何组织和个人不得打击报复信访人。

第十九条 信访人一般应当采用书面形式提出信访事项，并载明其姓名（名称）、住址和请求、事实、理由。对采用口头形式提出的信访事项，有关机关、单位应当如实记录。

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。

信访事项已经受理或者正在办理的，信访人在规定期限内向受理、办理机关、单位的上级机关、单位又提出同一信访事项的，上级机关、单位不予受理。

第二十条 信访人采用走访形式提出信访事项的，应当到有权处理的本级或者上一级机关、单位设立或者指定的接待场所提出。

信访人采用走访形式提出涉及诉讼权利救济的信访事项，应当按照法律法规规定的程序向有关政法部门提出。

多人采用走访形式提出共同的信访事项的，应当推选代表，代表人数不得超过5人。

各级机关、单位应当落实属地责任，认真接待处理群众来访，把问题解决在当地，引导信访人就地反映问题。

第二十一条 各级党委和政府应当加强信访工作信息化、智能化建设，依规依法有序推进信访信息系统互联互通、信息共享。

各级机关、单位应当及时将信访事项录入信访信息系统，使网上信访、来信、来访、来电在网上流转，方便信访人查询、评价信访事项办理情况。

第二十二条 各级党委和政府信访部门收到信访事项，应当予以登记，并区分情况，在 15 日内分别按照下列方式处理：

（一）对依照职责属于本级机关、单位或者其工作部门处理决定的，应当转送有权处理的机关、单位；情况重大、紧急的，应当及时提出建议，报请本级党委和政府决定。

（二）涉及下级机关、单位或者其工作人员的，按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，转送有权处理的机关、单位。

（三）对转送信访事项中的重要情况需要反馈办理结果的，可以交由有权处理的机关、单位办理，要求其在指定办理期限内反馈结果，提交办结报告。

各级党委和政府信访部门对收到的涉法涉诉信件，应当转送同级政法部门依法处理；对走访反映涉诉问题的信访人，应当释法明理，引导其向有关政法部门反映问题。对属于纪检监察机关受理的检举控告类信访事项，应当按照管理权限转送有关纪检监察机关依规依纪依法处理。

第二十三条 党委和政府信访部门以外的其他机关、单位收到信访人直接提出的信访事项，应当予以登记；对属于本机关、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；对属于本系统下级机关、单位职权范围的，应当转送、交办有权处理的机关、单位，并告知信访人转送、交办去向；对不属于本机关、单位或者本系统职权范围的，应当告知信访人向有权处理的机关、单位提出。

对信访人直接提出的信访事项，有关机关、单位能够当场告知的，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，但信访人的姓名（名称）、住址不清的除外。

对党委和政府信访部门或者本系统上级机关、单位转送、交办的信访事项，属于本机关、单位职权范围的，有关机关、单位应当自收到之日起 15 日内

书面告知信访人接收情况以及处理途径和程序；不属于本机关、单位或者本系统职权范围的，有关机关、单位应当自收到之日起5个工作日内提出异议，并详细说明理由，经转送、交办的信访部门或者上级机关、单位核实同意后，交还相关材料。

政法部门处理涉及诉讼权利救济事项、纪检监察机关处理检举控告事项的告知按照有关规定执行。

第二十四条 涉及两个或者两个以上机关、单位的信访事项，由所涉及的机关、单位协商受理；受理有争议的，由其共同的上一级机关、单位决定受理机关；受理有争议且没有共同的上一级机关、单位的，由共同的信访工作联席会议协调处理。

应当对信访事项作出处理的机关、单位分立、合并、撤销的，由继续行使其职权的机关、单位受理；职责不清的，由本级党委和政府或者其指定的机关、单位受理。

第二十五条 各级机关、单位对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，应当及时报告本级党委和政府，通报相关主管部门和本级信访工作联席会议办公室，在职责范围内依法及时采取措施，防止不良影响的产生、扩大。

地方各级党委和政府信访部门接到重大、紧急信访事项和信访信息，应当向上一级信访部门报告，同时报告国家信访局。

第二十六条 信访人在信访过程中应当遵守法律、法规，不得损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权益，自觉维护社会公共秩序和信访秩序，不得有下列行为：

（一）在机关、单位办公场所周围、公共场所非法聚集，围堵、冲击机关、单位，拦截公务车辆，或者堵塞、阻断交通；

（二）携带危险物品、管制器具；

(三) 侮辱、殴打、威胁机关、单位工作人员，非法限制他人人身自由，或者毁坏财物；

(四) 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；

(五) 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；

(六) 其他扰乱公共秩序、妨害国家和公共安全的行为。

第四章 信访事项的办理

第二十七条 各级机关、单位及其工作人员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。

第二十八条 各级机关、单位及其工作人员办理信访事项，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。

各级机关、单位应当按照诉讼与信访分离制度要求，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体制中分离出来，由有关政法部门依法处理。

各级机关、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、提出的建议意见类事项，有权处理的机关、单位应当认真研究论证。对科学合理、具有现实可行性的，应当采纳或者部分采纳，并予以回复。

信访人反映的情况、提出的建议意见，对国民经济和社会发展或者对改进工作以及保护社会公共利益有贡献的，应当按照有关规定给予奖励。

各级党委和政府应当健全人民建议征集制度，对涉及国计民生的重要工作，主动听取群众的建议意见。

第三十条 对信访人提出的检举控告类事项，纪检监察机关或者有权处理的机关、单位应当依规依纪依法接收、受理、办理和反馈。

党委和政府信访部门应当按照干部管理权限向组织（人事）部门通报反映干部问题的信访情况，重大情况向党委主要负责同志和分管组织（人事）工作的负责同志报送。组织（人事）部门应当按照干部选拔任用监督的有关规定进行办理。

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，有权处理的机关、单位应当区分情况，分别按照下列方式办理：

（一）应当通过审判机关诉讼程序或者复议程序、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，涉法涉诉信访事项未依法终结的，按照法律法规规定的程序处理。

（二）应当通过仲裁解决的，导入相应程序处理。

（三）可以通过党员申诉、申请复审等解决的，导入相应程序处理。

（四）可以通过行政复议、行政裁决、行政确认、行政许可、行政处罚等行政程序解决的，导入相应程序处理。

（五）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，依法履行或者答复。

（六）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 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。

有权处理的机关、单位作出支持信访请求意见的, 应当督促有关机关、单位执行; 不予支持的, 应当做好信访人的疏导教育工作。

第三十三条 各级机关、单位在处理申诉求决类事项过程中, 可以在不违反政策法规强制性规定的情况下, 在裁量权范围内, 经争议双方当事人同意进行调解; 可以引导争议双方当事人自愿和解。经调解、和解达成一致意见的, 应当制作调解协议书或者和解协议书。

第三十四条 对本条例第三十一条第六项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, 经本机关、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。

第三十五条 信访人对信访处理意见不服的, 可以自收到书面答复之日起 30 日内请求原办理机关、单位的上一级机关、单位复查。收到复查请求的机关、单位应当自收到复查请求之日起 30 日内提出复查意见, 并予以书面答复。

第三十六条 信访人对复查意见不服的, 可以自收到书面答复之日起 30 日内向复查机关、单位的上一级机关、单位请求复核。收到复核请求的机关、单位应当自收到复核请求之日起 30 日内提出复核意见。

复核机关、单位可以按照本条例第三十一条第六项的规定举行听证, 经过听证的复核意见可以依法向社会公示。听证所需时间不计算在前款规定的期限内。

信访人对复核意见不服, 仍然以同一事实和理由提出投诉请求的, 各级党委和政府信访部门和其他机关、单位不再受理。

第三十七条 各级机关、单位应当坚持社会矛盾纠纷多元预防调处化解，人民调解、行政调解、司法调解联动，综合运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、协商、疏导等办法，多措并举化解矛盾纠纷。

各级机关、单位在办理信访事项时，对生活确有困难的信访人，可以告知或者帮助其向有关机关或者机构依法申请社会救助。符合国家司法救助条件的，有关政法部门应当按照规定给予司法救助。

地方党委和政府以及基层党组织和基层单位对信访事项已经复查复核和涉法涉诉信访事项已经依法终结的相关信访人，应当做好疏导教育、矛盾化解、帮扶救助等工作。

第五章 监督和追责

第三十八条 各级党委和政府应当对开展信访工作、落实信访工作责任的情况组织专项督查。

信访工作联席会议及其办公室、党委和政府信访部门应当根据工作需要开展督查，就发现的问题向有关地方和部门进行反馈，重要问题向本级党委和政府报告。

各级党委和政府督查部门应当将疑难复杂信访问题列入督查范围。

第三十九条 各级党委和政府应当以依规依法及时就地解决信访问题为导向，每年对信访工作情况进行考核。考核结果应当在适当范围内通报，并作为对领导班子和有关领导干部综合考核评价的重要参考。

对在信访工作中作出突出成绩和贡献的机关、单位或者个人，可以按照有关规定给予表彰和奖励。

对在信访工作中履职不力、存在严重问题的领导班子和领导干部，视情节轻重，由信访工作联席会议进行约谈、通报、挂牌督办，责令限期整改。

第四十条 党委和政府信访部门发现有关机关、单位存在违反信访工作规定受理、办理信访事项，办理信访事项推诿、敷衍、拖延、弄虚作假或者拒不执行信访处理意见等情形的，应当及时督办，并提出改进工作的建议。

对工作中发现的有关政策性问题，应当及时向本级党委和政府报告，并提出完善政策的建议。

对在信访工作中推诿、敷衍、拖延、弄虚作假造成严重后果的机关、单位及其工作人员，应当向有管理权限的机关、单位提出追究责任的建议。

对信访部门提出的改进工作、完善政策、追究责任的建议，有关机关、单位应当书面反馈采纳情况。

第四十一条 党委和政府信访部门应当编制信访情况年度报告，每年向本级党委和政府、上一级党委和政府信访部门报告。年度报告应当包括下列内容：

（一）信访事项的数据统计、信访事项涉及领域以及被投诉较多的机关、单位；

（二）党委和政府信访部门转送、交办、督办情况；

（三）党委和政府信访部门提出改进工作、完善政策、追究责任建议以及被采纳情况；

（四）其他应当报告的事项。

根据巡视巡察工作需要，党委和政府信访部门应当向巡视巡察机构提供被巡视巡察地区、单位领导班子及其成员和下一级主要负责人有关信访举报，落实信访工作责任制，具有苗头性、倾向性的重要信访问题，需要巡视巡察工作关注的重要信访事项等情况。

第四十二条 因下列情形之一导致信访事项发生，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；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）超越或者滥用职权，侵害公民、法人或者其他组织合法权益；

（二）应当作为而不作为，侵害公民、法人或者其他组织合法权益；

（三）适用法律、法规错误或者违反法定程序，侵害公民、法人或者其他组织合法权益；

(四) 拒不执行有权处理机关、单位作出的支持信访请求意见。

第四十三条 各级党委和政府信访部门对收到的信访事项应当登记、转送、交办而未按照规定登记、转送、交办，或者应当履行督办职责而未履行的，由其上级机关责令改正；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。

第四十四条 负有受理信访事项职责的机关、单位有下列情形之一的，由其上级机关、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) 对收到的信访事项不按照规定登记；

(二) 对属于其职权范围的信访事项不予受理；

(三) 未在规定期限内书面告知信访人是否受理信访事项。

第四十五条 对信访事项有权处理的机关、单位有下列情形之一的，由其上级机关、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) 对党委和政府信访部门提出的改进工作、完善政策等建议重视不够、落实不力，导致问题长期得不到解决；

(四) 其他不履行或者不正确履行信访事项处理职责的情形。

第四十六条 有关机关、单位及其领导干部、工作人员有下列情形之一的，由其上级机关、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；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

(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。

第四十七条 信访人违反本条例第二十条、第二十六条规定的，有关机关、单位工作人员应当对其进行劝阻、批评或者教育。

信访人滋事扰序、缠访闹访情节严重，构成违反治安管理行为的，或者违反集会游行示威相关法律法规的，由公安机关依法采取必要的现场处置措施、给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

信访人捏造歪曲事实、诬告陷害他人，构成违反治安管理行为的，依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六章 附则

第四十八条 对外国人、无国籍人、外国组织信访事项的处理，参照本条例执行。

第四十九条 本条例由国家信访局负责解释。

第五十条 本条例自 2022 年 5 月 1 日起施行。

国家信访局接待群众来访工作规则

国家信访局 国信发〔2022〕7号

为维护来访群众合法权益，规范接待来访工作，提高工作效率和质量，根据《信访工作条例》等法规文件，制定本规则。

一、工作职责

接待公民、法人或者其他组织向党中央、国务院和中共中央办公厅、国务院办公厅及其领导同志反映情况，提出建议、意见或者投诉请求的来访。交办、转送、督办来访事项，协调处理重大、疑难来访问题，综合分析来访信息，开展调查研究，及时、准确地向党中央、国务院和中共中央办公厅、国务院办公厅领导同志反映重要来访情况，向地方和部门通报群众来访及来访事项处理情况，提出完善政策和改进工作建议。

二、工作原则

坚持党的全面领导；坚持以人民为中心；坚持落实信访工作责任；坚持依法按政策解决问题；坚持源头治理化解矛盾；坚持依法逐级走访；坚持树立正确导向。

三、工作程序

（一）登记。

对群众来访提出的信访事项应及时、全面、客观、准确登记录入国家信访信息系统（以下简称“信息系统”）。

对属于国家信访局受理范围的，以及下级机关、单位受理办理存在程序不规范、责任不落实等问题的来访事项，一般应进一步接谈，详细了解情况。

对进一步接谈的来访事项，要通过信息系统向接谈员分配接谈任务，同时在排号单上加盖接谈印章，填写接谈室号，交来访人作为接谈凭证。

对登记疏导的，登记人员要认真倾听群众反映的诉求，深入细致地做好思

想疏导、政策解释和路径指引工作。

（二）接谈。

1. 接谈人员要核对来访人的身份证或其他有效证件，阅看相关材料，听取来访人的陈述，询问有关情况，引导来访人详细叙述建议、意见或者投诉请求，讲清事实和理由，核实来访登记信息，并在信息系统中录入以下内容：来访人反映问题的主要情况、诉求及理由，来访人以往的信访过程及有关机关、单位的办理情况，本次来访处理情况，告知来访人的内容。

2. 接谈后，对于转送、交办、督办的来访事项，引导来访人返回属地，向有权处理的机关、单位反映并配合调查核实处理。有法定途径的，引导来访人配合有关机关、单位按照法定程序处理。

3. 对疑难、复杂、敏感及群体性、政策性等来访事项，可协调相关地方、部门进行联合接待。

（三）处理。

对群众来访事项应在 15 日内按下列方式处理：

1. 对依照职责属于中央和国家机关、单位或其工作部门处理决定的，转送有权处理的机关、单位。

2. 对涉及省级及以下机关、单位或其工作人员的，按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，转送有权处理的机关、单位。

对来访人提出的信访事项，按照信访事项的性质和管辖层级，引导来访人到有权处理的本级或者上一级机关、单位设立或指定的接待场所提出。对反映涉诉问题的，引导来访人向有关政法部门反映问题。

已经受理或正在办理，已作出处理、复查意见且在请求复查、复核期限内，来访人又提出同一信访事项的，不予受理。对复核意见不服，来访人仍然以同一事实和理由提出投诉请求的，不再受理。对不予受理、不再受理的，向来访人宣传有关法律法规，做好疏导引导工作。

四、特殊情况处理

(一) 异常情况处置。

来访人的行为有下列情形之一的，接待工作人员应对其进行劝阻、批评或者教育；经劝阻、批评和教育无效的，交由公安机关依法处置：

1. 在机关周围非法聚集，围堵、冲击机关，拦截公务车辆，或者堵塞、阻断交通；
2. 携带危险物品、管制器具；
3. 侮辱、殴打、威胁国家机关工作人员，非法限制他人人身自由，或者毁坏财物；
4. 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；
5. 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；
6. 其他扰乱公共秩序、妨害国家和公共安全的行为。

(二) 来访人患病情况的处置。

1. 来访人在接待过程中患病需紧急救治的，应迅速通知医务人员到场，必要时送医院急救。
2. 来访人患有恶性传染病的，应迅速通知北京市卫生健康部门处置。

(三) 其他。

来访人赠送中央领导同志的礼品，原则上不予接受，并做好解释，表达谢意。

来访人的食宿、交通等费用自理。

五、工作纪律

接待工作人员要严格遵守国家信访局各项工作纪律。在接待过程中，不得擅自向来访人就来访事项的处理作实质性的表态或透露内部研究的情况；不得接受来访人赠送的礼品、礼金或有价证券。

与来访人或者来访事项有直接利害关系的接待工作人员应当回避，不得干

预接待工作或擅自办理来访事项。