中国保险监督管理委员会关于印发《中国保险监督管理委员会信访工作办法》的通知

第一章　总则第二章　受理第三章　分工第四章　办理第五章　纪律和处罚第六章　附则 　　机关各部门、各保监办：　　为了进一步做好我会信访工作，规范信访办理制度，提高信访工作效率，强化信访工作效果，树立保险监管机关的良好形象，根据国务院《信访条例》，结合实际，我会重新制定了《中国保险监督管理委员会信访工作办法》，现印发给你们，并就有关事项通知如下：　　一、根据国家信访局《关于加强紧急重大信访信息报送工作的通知》（国信发〔２００１〕２号）和本办法第２６、２７条的要求，各保监办要做好重大、紧急信访事项处理和报告工作，遇有下列或类似情况及时向保监会和当地人民政府报告：５０人以上的集体上访且上访群众有过激行为、影响当地社会稳定的；集体上访人数在２０人以上且有可能进京集体上访的；上访人数虽不多，但反映的问题具有较强的政策性和上访人员有跨地区进行串联倾向的；当地发生的涉及人数较多的可能引发群众集体上访的重大事故；携带枪支、爆炸物等危险品上访或在上访中扬言制造事端和自杀的；其他可能产生严重后果或影响社会稳定的情况。　　二、各保监办应及时向我会报告信访工作情况，年中和年末分别报送半年和年度工作总结。　　特此通知　　二00二年三月七日中国保险监督管理委员会信访工作办法第一章　总则　　第一条　为规范中国保险监督管理委员会（以下简称“中国保监会”）及其派出机构的信访工作，保障信访人的合法权益，维护信访秩序，根据国务院《信访条例》和中国保监会的职能及职责范围，制定本办法。　　第二条　本办法所称信访，是指公民、法人和其他组织采用书信、电话和走访等形式，向中国保监会及其派出机构反映问题，提出意见、建议或要求，依法应当由中国保监会及其派出机构处理的事项。　　第三条　中国保监会及其派出机构应当依法履行职责，按照本办法做好信访工作，接受社会监督。　　第四条　信访工作应遵循以下原则：　　（一）保护信访人的合法权益；　　（二）实事求是，公正、公平处理信访事务；　　（三）分级负责、归口办理，及时就地解决信访问题；　　（四）依法处理与思想疏导相结合。　　第五条　中国保监会办公室是系统信访工作的归口管理部门，负责对信访工作的指导、检查和考核。　　第六条　中国保监会办公室应设立专门的信访工作机构、配备专职工作人员处理信访事务。保监会各职能部门应当确定信访工作联系人。各派出机构应当根据实际情况，明确负责信访工作的部门，配备信访工作人员。　　第七条　中国保监会及其派出机构各级领导要对信访工作高度重视，亲自批阅、处理重要的来信来访，研究解决信访工作中的重大问题。第二章　受理　　第八条　中国保监会及其派出机构受理下列信访事项：　　（一）对保险监督管理工作提出意见或建议的；　　（二）反映保险监管机构工作人员违法、违纪和失职、渎职行为的；　　（三）反映保险机构或保险中介机构高级管理人员违法、违规、违纪行为的；　　（四）反映保险机构或保险中介机构违法、违规经营，扰乱保险市场秩序行为的；　　（五）反映非法设立保险机构或保险中介机构、非法经营保险业务或保险中介业务行为的；　　（六）反映保险机构或保险中介机构、保险从业人员侵害投保人、被保险人或者受益人合法权益行为的；　　（七）与保险监管有关的其他事项。　　第九条　因保险合同争议而引起的保险人与投保人、被保险人或受益人之间的纠纷，以及保险人与中介人之间的纠纷，中国保监会及其派出机构可以督促双方协商解决，也可以转保险行业协会予以协调处理，或者通知信访人通过仲裁或诉讼途径解决。　　第十条　信访人反映的问题已进入行政复议、仲裁或者诉讼程序，或有关政府机构已对信访人反映的问题做出最终处理意见的，中国保监会及其派出机构不予受理。　　第十一条　对不属于受理范围的信访事项，应当向信访人耐心解释，请其向有关单位反映。对不属于受理范围的书面信访材料，应及时转送有关单位处理，或者通知信访人另行寻求解决问题的途径。　　第十二条　信访部门应当履行下列职责：　　（一）受理来信、来电和来访；　　（二）承办上级机关交办的信访事项；　　（三）分办信访事项，负责督办、检查；　　（四）向有关单位转办信访事项；　　（五）协助有关单位处理与保险监管工作有关的信访事项；　　（六）管理信访材料，建立信访档案；　　（七）研究分析信访工作情况，反映信访工作中发现的问题；　　（八）建立健全信访工作制度，开展调查研究，培训工作人员；　　（九）宣传保险法律、法规、规章及相关政策；　　（十）办理有关保险信访工作的其他事项。　　第十三条　信访部门应认真做好信访接待工作。有关职能部门和保险机构在必要时应配合信访部门接待来访。第三章　分工　　第十四条　中国保监会负责处理以下信访事项：　　（一）对保险监管工作提出意见或建议的信访事项，由政策法规部或有关业务监管部门处理；　　（二）对反映保险监管工作人员违法、违纪和失职、渎职行为的信访事项，由纪委、监察室按有关规定处理，其中，涉及处级以上干部的应呈分管副主席、主席批示；　　（三）对反映保险机构省级分公司负责人以上高级管理人员和全国性保险中介机构负责人的信访事项，应呈分管副主席、主席批示，按干部人事管理权限与分工批转有关部门或单位处理，必要时转呈中央金融工委；　　（四）对反映保险机构、保险中介机构经营业务中重大违法、违规问题的信访事项，由有关业务监管部门处理；　　（五）对反映非法设立保险机构或保险中介机构、非法经营保险业务或保险中介业务，问题严重的信访事项，由有关业务监管部门会同政策法规部处理；　　（六）对派出机构的监管工作方式、公正性提出质疑的信访事项，由纪委监察室会同有关业务监管部门处理；　　（七）需要由保监会处理的其他信访事项。　　第十五条　中国保监会派出机构负责处理以下信访事项：　　（一）对辖区内保险监管工作提出意见或建议的信访事项；　　（二）反映派出机构处级以下保险监管工作人员违法、违纪和失职、渎职行为的信访事项；　　（三）反映辖区内地市级及其以下保险分支机构、区域性保险中介机构高级管理人员的信访事项，涉及到违反保险监管法规行为的，由派出机构进行查处，其他问题转有关单位处理；　　（四）反映辖区内保险分支机构或保险中介机构经营业务中的违法、违规行为的信访事项；　　（五）反映辖区内非法设立保险机构或保险中介机构、非法经营保险业务或保险中介业务的信访事项；　　（六）反映辖区内保险分支机构或保险中介机构、保险从业人员侵害投保人、被保险人或受益人合法权益的信访事项，派出机构可以督促有关保险机构或保险中介机构进行处理；　　（七）保监会交办的其他信访事项。　　第十六条　下列信访事项可以转保险机构、保险中介机构处理：　　（一）反映保险机构或保险中介机构管理人员、业务人员违法、违纪问题的信访事项，可转其上级单位处理，本办法另有规定的除外；　　（二）不涉及违反保险监管法规行为的合同纠纷事项；　　（三）反映其内部存在的营销、理赔、客户服务、员工管理等方面问题的信访事项；　　（四）其他应由保险机构或保险中介机构处理的信访事项。　　第十七条　信访部门统一接收信访件，按照有关职能部门的职责分工分办。对重大、复杂信访事项要及时上报分管领导和主要领导批示。　　纪检监察和人事部门接到的反映保险监管工作人员的信件，由本部门直接处理。第四章　办理　　第十八条　信访部门应当建立健全信访事项的登记、分办、转办、督办、上报、回复、复查、统计和归档等各项制度。　　第十九条　有关职能部门对接办的信访事项应当逐件登记，根据不同情况按下列方式办理：　　（一）对于建议、意见类信访事项，认真进行研究，提出处理意见；　　（二）对于要求解决问题类信访事项，按照国家有关政策法律规定，做出处理决定，回复信访人；　　（三）对于举报类信访事项，确需立案处理的，由办理单位组织调查处理。　　第二十条　对署名信访要认真对待，妥善处理。对匿名信访应有所甄别，根据内容决定是否予以调查处理。　　第二十一条　中国保监会及其派出机构对直接办理的信访事项，应当在３０日内办理完毕，情况复杂的，可以适当延长。　　对转办、交办的信访事项，一般情况下，应在接到信访件之日起２０日内办结；重大、复杂事项应在６０日内办结；特别重大、复杂事项，应在９０日内办结。不能按期办结的，需经领导批示，并向转办单位说明情况。　　第二十二条　有关职能部门和派出机构对转办、交办的信访事项，应当定期向保监会信访部门反馈办理结果。对有明确反馈要求的，应在规定时限内报送专项报告。　　第二十三条　对有关机关转来的重要信访件，中国保监会及派出机构信访部门应报分管领导和主要领导批示，有关职能部门应在规定时限内办结，按照规定的形式和要求报送处理报告。处理报告要作到内容具体、事实清楚、文字准确，并有结论性意见。　　第二十四条　凡署名并提供联系方式的信访人，有回复要求的，应向信访人口头或书面回复办理情况。　　第二十五条　信访人和有关单位对处理决定，应当遵守执行。对处理决定不服的，除依法律、行政法规的规定申请复议或者提起行政诉讼外，自收到处理决定书之日起３０日内请求原办理机关或其上级机关复查。　　信访事项办理机关或者其上级机关收到复查请求后，应在３０日内提出复查意见，并予以答复。如发现对信访事项的处理确有错误，应重新处理。　　第二十六条　信访部门应制定重大、紧急信访信息报送制度。对重大、紧急信访信息，保监会信访部门负责向国家信访局报送；派出机构负责向保监会信访部门报送，对特别重大、紧急信访事项，也可同时报送国家信访局和当地人民政府。　　报送重大、紧急信访信息不得超过发生后６小时。对情况特别重大、紧急的，可先电话报告，１２小时内书面续报。信息上报要由单位负责人签发。　　第二十七条　对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项，中国保监会及其派出机构应当在职权范围内依法采取措施，果断处理，并及时报告上级机关和当地人民政府。　　第二十八条　信访部门对信访材料应进行登记整理，定期总结分析，及时报告信访反映的问题、意见和建议。　　第二十九条　对已经办结的重要信访件，信访部门应按照档案管理规定立卷归档。　　第三十条　对擅闯信访工作场所，携带危险品、爆炸品和管制器械，以及患有传染病、精神病的信访人，有可能影响工作秩序的，由保卫部门按有关规定处理。第五章　纪律和处罚　　第三十一条　处理信访事项的工作人员与信访事项或信访人有直接利害关系的，应当回避。　　第三十二条　处理信访事项的工作人员应当为信访人保密，不得将信访材料及有关情况透露或者转交给被反映的对象，不得随意泄露国家和机关秘密。　　第三十三条　信访工作人员应恪尽职守、秉公办事，不得推诿或无正当理由拒绝办理信访事项，不得压制、侮辱信访人。　　第三十四条　对违反本办法第三十一、三十二条，在信访工作中徇私舞弊，给工作造成损失的，视情节轻重，给予批评教育或者行政处分；构成犯罪的，移送司法部门依法追究刑事责任。　　第三十五条　对违反本办法第三十三条，在信访工作中不履行职责，推诿、敷衍、拖延的，视情节轻重，给予批评教育或行政处分。　　第三十六条　信访人妨碍信访秩序的，信访部门可以给予批评教育，也可以建议其所在单位给予批评教育或者行政处分；违反治安管理规定的，由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚条例》予以处罚；构成犯罪的，移送司法部门依法追究刑事责任。第六章　附则　　第三十七条　本办法由中国保监会办公室负责解释。　　第三十八条　本办法自２００２年４月１日起施行。原《中国保险监督管理委员会信访投诉工作暂行办法》同时废止。