

深圳市福田区第七届人民代表大会第六次 会议代表建议第 20200017 号的答复

欧锐刚等代表：

你们提出的《关于构建多元化信访矛盾化解机制的建议》已收悉，非常感谢代表们对信访工作的关心和支持！你们的建议对于推动信访工作发展、维护群众合法权益、促进社会和谐稳定具有很强的指导意义和实践价值。现就有关建议事项答复如下：

近年来，在区委区政府的正确领导下，我局切实按照国家、省、市有关信访工作要求，坚持底线思维、强化责任担当，持续深化信访机制改革，夯实信访工作基础，深入推进矛盾化解攻坚，为辖区社会和谐稳定作出了积极努力。

一、在基层稳控方面。各社区能够担起辖区群众的民间纠纷调解疏导、防止矛盾激化，促进居民家庭和睦、邻里团结等重要职责，基本上能够通过网格化管理将矛盾化解在基层社区。各街道均设立社区法治办公室，负责辖区内信访维稳、劳资纠纷处置以及人民调解等相关工作，基本实现“小事不出社区，大事不出街道”。作为区级信访工作机构，经常深入街道和社区走访调研，协调处理基层社区各类矛盾纠纷，同时，进一步明确基层信访工作职责分工、优化基层信访工作流程，尽力将信访矛盾控制在萌芽阶段。

二、在对外宣传方面。近年来，我局在社区小区、接访场所、商业楼宇等地陆续开展《信访条例》修订实施 15 周

年宣传活动。活动现场设点宣讲、接受咨询、发放资料、展示展板，并利用宣传栏、LED屏等进行宣传，普及《信访条例》知识。在区人民来访接待厅滚动播放信访条例等有关事项、摆放《信访条例》读本等方式，周知来访群众合法信访程序和渠道。设计、印发一批宣传海报和标语，张贴在区、街道、社区、派出所等场所，引导群众合理表达诉求、理性依法维权，进一步规范信访秩序，营造良好的法治环境。

三、在接访下访方面。我局专门制定印发《福田区领导接访下访工作方案》，明确区、街道和各部门领导根据工作实际，深入一线，采取定点接访、重点约访、带案下访和定期走访等方式开展案件排查和矛盾化解工作。同时，严格按照习近平总书记提出的“三到位一处理”原则，切实做到“群众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”，制度化常态化推进接访下访工作，化解矛盾纠纷，维护社会稳定。

四、在服务外包方面。以“解决群众合理合法诉求”为主要目标，进一步深化信访工作体制机制创新，引入社会力量参与解决信访矛盾。调整优化“访前法律工作室”，将律师引入信访工作，建立“1+10”（即区+10个街道）访前处理工作体系，推动诉访分离。积极推广“心访工作室”，在区、街道建立“1+10”的心理服务工作体系，通过引入心理咨询师，对信访人提供心理咨询服务，通过心理疏导助力矛盾化解，并必要时引导进行行政救助。同时促进“访前法律工作室”和“心访工作室”双融合，不断推进信访工作高质量发展。

我局已将“推进‘以人民为中心’信访机制改革”纳入今年调研课题、将“多元化解信访矛盾”纳入今年重点工作积极推进，我们会将代表们提出的“将信访工作细化到企业负责人”、人大代表“走基层，明诉求”等建议纳入调研范围，也恳请代表们积极参与、大力支持。

下一步，我局将继续以习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要指示批示精神为指导，深化信访工作体制机制改革，夯实基层信访工作基础，提高信访专业化、信息化和法治化水平，积极构建多元化信访矛盾化解机制，为民解难，为党分忧，以实际行动和工作实效践行信访部门的职责和使命。

再次感谢代表们的真知灼见，也希望代表们继续监督、支持信访工作！

福田区信访局
2020年7月1日