

深圳市福田区信访局

深圳市福田区第七届人民代表大会 第七次会议代表建议第 20210150 号的答复

付春等代表：

你们提出的《关于加强信访工作源头化解能力的建议》已收悉，非常感谢代表们对我区信访工作的关心和支持！你们的建议对于推动我区信访工作发展、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。现就代表们有关建议事项答复如下：

一、关于“深化制度，统筹协调解决群众诉求”的建议

近年来，在区委区政府的高度重视下，我局在深入调研的基础上，不断建立健全完善各项制度，全力统筹协调解决群众服务诉求、推动矛盾纠纷化解。

一是完善信访联席会议制度。完善区信访工作联席会议机制，统筹协调市、区职能部门和辖区各街道，形成联调、联动、联处机制，定期研究解决辖区突出矛盾纠纷，营造良好的社会环境。在街道一级建立信访工作联席会议机制，发挥街道、社区在基层一线的重要作用，不断夯实基层基础，推动基层矛盾纠纷“预防在先、发现在早、化解在小”，形成化解信访问题的强大合力，切实维护辖区社会大局稳定。

（二）建立信访督查专员制度。建立新任处级领导干部担任信访督查专员到信访岗位实践锻炼的工作制度，进一步增强领导干部联系群众、服务基层的意识和处理问题、化解矛盾、做好群众工作的能力，从多维度、多视角解决信访矛盾纠纷问题。

（三）深化群众诉求服务制度。扎实推进群众诉求服务“光明模式”在福田迅速落地见效。街道平台作为群众诉求服务“主战场”，统筹负责较大矛盾纠纷的调处化解；社区平台作为群众诉求服务的“主阵地”，具体负责本辖区矛盾纠纷的调处化解。同时，组建了平安志愿者队伍，广泛开展日常巡查、即时巡查和专项巡查，第一时间发现隐患并分级分类上报，力争实现信访矛盾早发现、早预警、早化解。

二、关于“建立平台，实现信息实时共享”的建议

我局积极主动适应当前信息化快速发展和信访形势需要，坚持推动信访信息系统的运用和建设。

（一）积极运用全省一体化信访信息系统。2020年7月，全省一体化信访信息系统正式上线，该系统实现了信访登记事项录入、受理办理及转送交办等功能。指导各职能局和街道尽快熟悉掌握操作和运用系统，切实提升信访基础业务的规范化、信息化、智能化水平。

（二）全力打造“数字化”信访，升级服务系统。按照推广群众诉求服务“光明模式”工作要求，建立群众诉求服务系统，畅通群众诉求信息流转渠道，实现全流程闭环管理。目前，该系统已部署上线，就地就近受理解决群众矛盾纠纷机制初步建立。

三、关于“完善机制，提升信访法治化工作水平”的建议

我局于去年在先行试点的基础上全面推广“心访工作室”，实现区、街道全覆盖，与原有的“人民调解室”“访前法律工作室”和“人民来访接待厅”形成“三室一厅”深度融合机制，精细化、多元化、扁平化、精准化推动解决群众信访诉求。

（一）推动系统融合。坚持“清单革命”、系统思维，以“法治信访”“温情信访”“效能信访”理念引导构建“三室一厅”深度融合化解信访矛盾工作机制，全面提升精细化服务水平。完善“诉访分离”“访调对接”清单，规范接访流程，有效做到厘清事项、依法分流、跟踪督办。

（二）推动力量融合。对信访问题坚持综合治理、多元化解，有机整合行政力量、专业力量和社会力量，“情、理、法”结合开展工作。“访前法律工作室”专业法律服务团队为信访人提供优质、便捷、免费的法律服务；“心访工作室”在访前、访中对心理障碍问题赋予情感与温度；对不愿走法律途径而自愿申请人民调解的事项，由“人民调解室”及时组织调解，并引导进行司法确认。

（三）推动特色融合。加强基层治理体系创新，香蜜湖街道推进社区管理体制变革，探索建设党建引领下的现代化基层治理体系。园岭街道打造八卦岭平安建设中心，构建“街、社、派出所一体化”基层治理新模式。区法院联合梅林街道建立诉源治理中心，为群众提供法律咨询、调解、在线司法确认、立案、审判等一站式多元解纷和诉讼服务。

下一步，我局将深入贯彻落实习近平总书记关于加和改进人民信访工作的重要思想，坚持以人民为中心的发展思想，强化为民解难、为党分忧的政治责任，充分吸收代表们的建议，积极构建多元化信访矛盾化解机制，切实加强我区信访工作实效和公信力。

再次感谢代表们对我区信访工作的关心和支持，也希望代表们继续监督和支持信访工作！

