

深圳市福田区信访局

深圳市福田区第七届人民代表大会 第七次会议第20210054号代表建议的答复

刘玉英等代表：

你们提出的《关于主动开展领导接访下访为民解忧的建议》已收悉。非常感谢你们对我区信访工作的关心和支持！你们指出的存在问题、提出的意见建议，具有较强的针对性和指导性。现结合工作实际，就代表们所提建议答复如下：

一、关于“主动作为，常态化开展领导接访下访工作”的建议

近年来，在区委区政府的高度重视下，我们积极开展领导接访下访工作，不断建立健全完善各项制度，切实推动我区领导干部接访下访常态化、制度化。制定相关工作方案，结合区、街道和各部门领导根据工作实际，深入一线，深入基层，采取定点接访、重点约访、带案下访和定期走访等方式开展常态化接访下访。

二、关于“关口前移，深入推进信访矛盾源头预防”的建议

我们始终坚持关口前移、重心下移，加强体制机制创新，全力统筹协调解决群众服务诉求、推动矛盾纠纷化解。

（一）加大初件办理力度，分类处理信访诉求。印发《福田

区依法分类处理信访诉求工作机制（试行）》，优化信访件转办流程，做到3天内转办交办，加大对初信初访、普通信访案件的督查督办力度，推动有权处理单位不断规范信访事项受理办理，督促各单位及时就地解决信访问题。

（二）落实关口前移制度，加强矛盾预警排查。坚持矛盾排查、接访窗口、化解纠纷、重点行业四个“关口前移”。各街道充分发挥属地管理职能，结合自身实际，改革创新。香蜜湖街道构建“智慧指挥中心”，园岭街道建成“平安建设中心”，梅林街道建成“诉源治理中心”，形成矛盾处置闭环机制，为切实提升前端治理能力、提早化解矛盾提供了较好的范本和经验。

（三）加强体制机制创新，深化群众诉求服务。扎实推进群众诉求服务“光明模式”在福田迅速落地见效。其中，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；组建平安志愿者队伍作为群众诉求服务的“主力军”，广泛开展日常巡查、即时巡查和专项巡查，不断推动基层矛盾“预防在先，发现在早、化解在小”。

三、关于“加强普法，提升法治化水平”的建议

我局坚持运用法治思维和法治方式，加强普法、开展工作、解决问题，推动群众诉求依法理性表达，提升全区信访工作法治化水平。

（一）坚持法治信访，形成依法信访氛围。认真贯彻落实国

家、省、市《信访条例》有关“诉访分离、分类处理”的要求，成立“访前法律工作室”，聘请专业的访前律师团队对来访事项进行甄别判断，根据事项性质，为信访人提供优质、便捷、免费的法律服务。对属涉法涉诉事项的，由访前律师给予清晰的法律指引和咨询服务，引导信访人通过诉讼、仲裁、行政复议等途径解决问题。

（二）实行联合接访，提升多元化解能力。在原有的“人民调解室”和“访前法律工作室”的基础上，创设“心访工作室”，与“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。信访干部与心理咨询师、律师、矛盾调解员顺畅衔接，实时宣传法律法规、政策条例，清楚告知信访人“能否办理”“如何处理”，减少信访人“访累”。

（三）加强法律宣传，提高群众法律意识。信访、司法部门坚持普法先行，落实“谁执法谁普法”责任制，持续开展法治宣传教育各项工作，提高群众法律意识。在全区广泛宣传《宪法》《民法典》《信访条例》等重点法律法规，在区、街道、社区重要场所张贴《依法处理信访活动中违法犯罪行为的法律法规》，引导群众学法、懂法、知法、守法，通过法律途径解决矛盾纠纷。

接下来，我局将深入贯彻落实习近平法治思想、习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，不断提高信访专业化、信息化和法治化水平，千方百计为群众排忧解难，为深圳“双

区建设”作出应有的更大贡献。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！

