

关于对福田区七届人大四次会议代表建议 第 20190031 号的答复

尊敬的秦建新等代表：

你们提出的《关于增强接访效益，化解社会积怨的建议》（第 20190031 号）已收悉，非常感谢代表们对信访工作的关注与支持。我局对代表们提出的宝贵建议高度重视，召开专门会议进行专题研究。诚如代表们所提案例，反映出解决居民信访事项时在流程上、效率上确实存在一些短板和不足。你们所提建议非常中肯，对于我们增强接访效益、化解社会积怨具有很好的积极的指导意义。现结合建议与实际，答复如下：

首先，向代表们汇报一下所提案件办理过程核查情况：

经查，我局于 2018 年 11 月 6 日 10 时 55 分收到市 12345 转来的关于投诉侨香村南面侨香路深夜施工扰民的信件，当天 10 时 57 分即转至原区环水局处理，原区环水局于 11 月 7 日 9 时 02 分签收，11 月 13 日 17 时 07 分通过短信方式回复投诉人，11 月 21 日在信访系统将此件办理情况回复我局，并表示此事项已办结。

我局严格按照国务院《信访条例》推进信访事项的落实，此前从未发生一件逾期办结情况。但从此件也可以看出，具有处理权限的职能部门（原环水局）处理速度太慢，没有及时回应居民关切，反观我们信访部门，也确实存在督办不力的问题，应该举

一反三，加大监管力度，加快转办速度，完善办理机制，依法及时处理信访事项。

针对代表们所提建议，我局以提高信访事项办结效率为目标，力争最快速度转办信访件，并采取如下措施，及时回应居民群众关切：

（一）加快信访转件效率。要求办件工作人员在面对群体、大规模集体访等紧急信访事项时，必须充分利用区总值班室的应急指挥功能（2019年3月中从信访局、应急办转入应急局），通知各有关职能部门在规定时间内到位处置。对于简单信访件要求5个工作日内转出，对于疑难信访件，向局领导汇报后缩短转办时间及时转出，同时要求各职能部门尽量缩短办件时间。

（二）加强信件监督管理。每周召开工作例会，实时通报信访件转送办理情况，分管局领导督促科长，科长督促经办人办理信访件，一级抓一级，层层抓落实。同时聘请第三方专业技术公司对信访件进行实时排查，及时发现逾期办理件，在信访微信工作群督促各单位加快办理进度。每月将各街道和职能部门信访事项办理情况形成报告上报区领导。

（三）开展暖心回访工作。开展暖心接访活动，在信访大厅专门设立“群众满意度评价意见本”，接受群众监督；定期通过电话等方式回访群众，了解信访人的满意度，并根据回访情况及时总结经验、改进不足、完善机制。

（四）运用大数据提升效率。继续与科技公司合作，争取尽快研发智能转件系统，利用科技力量提升信访服务水平。目前该项工作已进入调研筹备阶段。

（五）打造专业化服务队伍。定期开展全区信访业务培训，提升信访工作人员工作水平和业务技能，确保不拖件、不漏件。同时不断加强队伍管理，打造一支素质过硬，群众满意的信访工作队伍。

诚挚欢迎人大代表监督信访工作，再次感谢为信访工作提出的宝贵意见！同时也欢迎人大代表莅临区信访大厅现场指导，从而促进我局提高服务水平，共同努力办好每一个信访件。我局会以此次整改为契机，努力提升信访工作质量和标准，力争使每一个信访件都能够让信访群众满意。

希望代表们能一如既往的关心、支持、帮助我区信访工作。

福田区信访局

2019年7月18日

联系人：林任涛 82918557

抄送：区人大提案委员会，区委区政府办公室