

深圳市福田区信访局

深圳市福田区第八届人民代表大会 第二次会议代表建议第 20220044 号的答复

郑斌胜代表：

您提出的《关于加大初信初访办理质效、把问题解决在首办环节的建议》已收悉。非常感谢您对区信访工作的关心和支持！您提出的意见建议具有很强的针对性和指导性。现结合我区工作实际，就您所提建议答复如下：

一是落实首办原则，压实工作责任。坚持“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”原则，第一时间将信访案件转交办至有权处理的机关、单位并进行全流程跟踪督办，确保经办机构认真落实“三到位一处理”工作总要求，全力解决群众合理诉求，维护群众合法权益，最大限度减少信访人“访累”，努力实现“最多访一次，最多跑一回”。

二是优化工作流程，健全工作机制。调整完善组织架构，充实工作人员力量，形成清晰明了、操作性强的工作流程，实行流程再造，并定期组织培训，规范办理程序，提高基层一线工作人员业务技能，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道。进一步发挥网上信访主渠道作用，采取宣传引导、主动服务、快交快办、实时回访等措施，提高网上信件的办理质效。

三是创新工作方法,推动源头化解。深化发展群众诉求服务模式,做优做实群众诉求服务平台,发展壮大平安志愿者服务队伍,不断完善发现、上报、处理机制,不断提升民意诉求事项快速办理能力和高效服务水平,将风险隐患排查、矛盾纠纷化解的关口前移,努力将矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态,从源头上解决群众诉求,维护辖区社会和谐稳定。

再次感谢您对福田区信访工作的关心和支持,也希望您继续监督和支持信访工作!

