

福田区信访局 2020 年法治政府建设 工作报告

2020 年，区信访局在区委区政府的正确领导下，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持党的全面领导和法治为民理念，严格履行法定职责，依法规范信访行为，全力推进法治政府建设。

一、2020年工作情况

（一）依法规范信访行为，推进法治信访建设

1. 依法处理信访事项。今年以来（截至 12 月 24 日），我区受理各类信访件 7739 宗。本年网上信访信息系统中群众的诉求集中在涉众金融、教育文体和城乡建设等三类问题，来访群众的诉求集中在城乡建设、劳动保障、教育文体等三类问题。

2. 不断优化信访环境。利用上半年疫情防控暂停接访业务时期，对大厅进行装修，增加防疫功能，视疫情进展逐步打开接访场所，依法依规引导群众有序信访。严格按照《信访条例》，优化接访工作流程，完善“1+1+1+N”接访新模式，形成工作合力，及时妥善处理突发事件。

3. 加强初信初访处理。严格按照国家、省、市《信访条例》和《福田区信访局接访工作规范流程》，以及“三到位一处理”原则，全力做好初信初访的及时处理和推动化解工作。确保信访部门自身业务和责任部门受理办理“双规范”，及时就地解决信

访问题。加强矛盾排查，突出源头化解，对群众反映强烈的涉及民生的热点、重点、难点问题，特别是针对有可能引发群体性事件的重大隐患和突出问题展开拉网式排查，对涉众金融等突出、敏感来访情况，第一时间协调相关部门和辖区街道开展接访化解工作，加大调处力度，注重时限质量，防止矛盾激化，做到件件有落实、事事有交待。今年未发生突发性事件，实现了“零事故”“零失控”的工作目标。

（二）改革创新信访机制，激发法治建设活力

1. 发挥访前法律工作优势。充分利用“访前法律工作室”访前分流、高效便民的作用，不断推进我区信访法治化进程。通过访前法律工作室的试点运作，实现“五个转变”：一是信访工作逐步从“被动”向“主动”转变；二是信访出口实现“单一”向“多元”的转变；三是促使信访人法治观念从“弱”到“强”的转变；四是信访局由“全能办”向“只能办”角色的转变；五是信访秩序由“乱”向“治”的转变。

2. 推动“双室”联动融合。在区来访接待厅、涉众金融接访点和全区 10 个街道建立“心访工作室”，制定出台相关规范性文件，将心理调适和疏导干预机制渗透进入信访日常工作，并与“访前法律工作室”相融合，为信访人提供专业法律咨询的同时，关注、关爱信访工作者和信访人，将“情、理、法”相结合，将“法治信访”与“温情信访”相结合，着力破解信访难题，化解信访矛盾，努力开创基层信访工作新局面。今年以来，各驻点“心访

工作室”共接待信访群众 5347 人次，安抚情绪激动上访群众 2333 人次。

3. 制定分类处理机制。根据区法治政府建设重点工作安排，经过多次集中起草、调研论证和修改完善，于 8 月 27 日正式出台《福田区依法分类处理信访诉求工作机制（试行）》，确保各类诉求在法治轨道上得到妥善解决。

（三）扎实开展矛盾化解，提升法治建设质量

1. 及时研处群体性信访案件。制定相关政策，加强部门联动，形成工作合力，对涉众金融、教育学位、城市更新等重点领域、重点群体落实专班责任制，实行实体化运作，通过联合接访、心理疏导、信息研判、政策解释、接待分流、驻点引导和快速劝返等工作措施，有效化解各类群体性信访风险。

2. 高效办理重点系统件。重点系统件通过广东省一体化信访信息系统流转，多关乎群众切身利益，涉及历史遗留问题、民生问题、政策变动、城市更新等“刺”。在程序方面，按照《信访条例》的相关规定以及上级主管部门的操作规程与办件标准严格办理，同时加强与深圳市信访局、责任单位的沟通力度，做到按期办结、规范上报。在化解方面，运用“分级办理、重点攻坚”工作思维，对案情明了、政策明晰的案件讲究“快”字诀，快速转办、快速化解；对时间跨度大、涉及面广的案件，注重实地调查、走访了解，最大程度“挖掘”事实真相，避免案件失真、工作失焦，同时深入研究相关政策。程序性、实体性优化工作“双

管齐下”，有速度、有温度完成重点系统件的化解工作，从源头上减少全区重复访、越级访。

3. 依规开展信访救助工作。由区信访工作联席会议办公室启动救助前置审查程序，对生活困难信访人的救助申请展开形式审查，论证评估救助工作的必要性、合理性和风险性。按照《福田区信访稳定备用金使用管理办法》相关规定，依规启用稳定备用金对符合条件的信访人予以救助，解决信访人的实际生活困难，同时会同“心访工作室”的专业心理咨询师共同做好信访人的心理疏导工作，确保案结事了、事心双结。

（四）加强制度建设力度，优化法治建设秩序

1. 强化内部制度建设，提高机关工作效率。一是扎实建章立制，结合实际修订完善局多项规章制度，不断规范强化内部管理，办文办会办事能力和水平明显提升。二是严格财务管理。严格执行财经纪律，按时完成财务信息核对、录入、报送和机构改革经费划转工作确保机关高效运转。

2. 强化机关作风建设，积极开展普法活动。锲而不舍地落实中央八项规定精神，坚决防止“四风”问题回潮，通过学习《习近平谈治国理政》第三卷、开展纪律学习月和党风廉政教育月活动，切实解决作风建设方面存在的问题。开展“把民法典带回家”活动、“宪法日”学习活动，对内提高信访工作者的法律素养，对外向群众进行普法教育活动，在群众心中牢固树立“遇事找法，解决问题靠法”的正确观念。

二、下一步工作计划

接下来，我局将进一步提高政治站位，加强法治政府建设的责任感与使命感，努力提高依法行政工作水平，进一步推进法治政府建设。

（一）进一步加强法治教育培训，提高依法行政意识

一是抓住学法用法不放松。健全完善领导干部及工作人员学法制度，切实加强信访工作者的法律法规培训，努力提高全体干部职工依法运用法律手段协调处理信访矛盾纠纷的法治思维和法治能力，树立法治政府的良好形象。

二是抓住普法教育不放松。紧抓普法宣传教育这个“死角”，加大对法制宣传的经费投入，利用灵活多样的宣传形式，大力宣传信访法律法规知识，让群众知法、学法，增强他们利用法律武器保护自己合法权益的意识，从侧面推进法治政府建设。

（二）进一步加强法治信访建设，提高依法行政能力

一是进一步提高案件办理质量。严格按照考核标准规范办件流程，加强案件核查，保证“八率”达标，提升信访业务能力和办件质量。

二是进一步加强初信初访办理。优化接访工作流程，形成接访工作规范，与各街道、各单位保持密切沟通，加强对初信初访事项的实时跟踪督办，提高信访接访工作效率，提高初信初访化解效率，维护群众合法权益。

（三）进一步推进信访机制改革，激发依法行政动力

一是积极探索创新机制。把握深圳建设先行示范区和粤港澳大湾区“双区驱动”的良好契机，深入调查研究，深化改革创新，探索一套化解信访突出矛盾纠纷的方式方法、体制机制，进一步规范行政执法行为，提高依法行政能力，为维护辖区社会和谐稳定提供坚强保障。

二是加大矛盾化解攻坚力度。对上级交办和本级梳理的重点事项，逐案落实包案领导，明确责任单位，建议包案领导做到既挂帅又出征，深入一线，亲自督办，做到问题不解决不撒手、矛盾不化解不收兵，形成领导接访、下访、回访的“一条龙”工作模式，对包案件坚决负责到底，落实到位。

（四）进一步强化平安福田建设，夯实工作基层基础

发挥首善之区敢闯敢创敢的作风，吸取各地先进经验，坚持和发展新时代“枫桥经验”，坚决把矛盾化解在基层，做到矛盾不上交。积极实践“四个一”建设：即构建一组全区统一的群众诉求服务平台、建立一套“基层吹哨、部门执行”的工作机制、建设一个群众诉求服务智慧管理系统、建强一支平安志愿者队伍。推动实现“风险源头预警、资源多元整合、力量下沉联动、事项智慧流转、诉求就地解决”的信访工作模式。

（五）进一步加强规范监督管理，保障依法行政落实

切实完善规范性文件制定程序，落实合法性审查、集体讨论决定等制度，实行统一登记、统一编号、统一印发制度。建立行政法规、规章和规范性文件清理长效机制。及时清理有关行政法

规、规章、规范性文件。实行行政法规、规章、规范性文件目录和文本动态化、信息化管理。

福田区信访局

2020 年 12 月 24 日