

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 20210040 号的答复

郑斌胜、林伟良代表：

你们提出的《坚持“三到位一处理”总要求解决缠访、闹访、重复访问题的建议》已收悉。你们所提问题很有针对性，所提建议很有指导性，非常感谢代表们对信访工作的关心和支持！现在就有关事项答复如下：

一、关于“从思想入手，做好事项化解工作”的建议

近年来，我们始终坚持以人民为中心发展思想，不断探索新时代信访工作机制。一是在法治信访上做文章。坚定不移走中国特色社会主义法治道路，在区和街道建立“访前法律工作室”，引入专业法律服务团队，建立访前分类、调解分流、疏导分处等机制，关口前移厘清事项、引导预期，为来访群众提供优质、便捷、免费的法律服务。近年来，“访前法律工作室”共疏导群众来访事项逾 5000 件，疏导成功率逾 90%。二是在温情信访上做加法。我局于 2020 年 5 月在区和街道全面设立“心访工作室”，派驻心理咨询师，制定工作机制，规范工作流程，与访前室和调解室融合，多层次疏导心理，调整认识偏差，推动行为转化，重

塑积极心态，赋予信访工作应有的情感和温度。该室全面设立以来，已接待来访群众近 5000 人，成功参与调解信访案件超过 10%。

二、关于“面对不合理诉求，坚持原则，坚守底线”的建议

面对信访人不合理诉求，我局始终坚持原则、坚守底线，合法、合情、合理处理有关案件，努力推动实现“案结事了，事心双解”。一是充分发挥信访联席会议机制的作用。压实部门责任，构建领导带头、部门协同、齐抓共管工作格局，全力推动案件化解。二是严格落实“三到位一处理”工作要求。准确、深入地剖析信访人反映的情况及诉求，对诉求合理的问题解决到位，对诉求无理的政策解释到位，对生活困难的帮扶救助到位，对行为违法的依法处理。三是“三室”联动、系统思维推动解决重点社会矛盾纠纷。“访前法律工作室”专业法律服务团队为信访人提供高效的法律服务；“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、关于“充分利用案审机制，推动化解信访积案”的建议

2020 年起，我局依托深圳市信访局案审机制，按照“三到位一处理”工作要求，组织各方力量组成专案工作组，开展调查化解工作。同时，聘请法律顾问剖析案件的法律症结，厘清事实关系、法律关系，使化解工作更具合理性、合法性。在实践过程中，也多次邀请深圳市信访局案审专家莅临指导，力促结案实体、程序均符合案审工作要求。

接下来，我局将持之以恒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，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，紧扣“三到位一处理”原则，把群众合理合法的利益诉求解决好，为福田区全力建设社会主义现代化典范城区和深圳“双区建设”营造和谐的社会环境。

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！

