

关于深圳市福田区政协五届七次会议 第 20210108 号提案的答复

郑志光委员：

您提出的《关于加强信访工作源头化解能力的建议》已收悉，非常感谢委员对我区信访工作的关心和支持！您的提案对于推动我区信访工作发展、维护群众合法权益、促进社会和谐稳定具有很强的指导意义和实践价值。现就您的提案事项答复如下：

一、关于“深化制度，统筹协调解决群众诉求”的建议

近年来，在区委区政府的高度重视下，我局在深入调研的基础上，不断建立健全完善各项制度，全力统筹协调解决群众服务诉求、推动矛盾纠纷化解。

一是完善信访联席会议制度。完善区信访工作联席会议机制，统筹协调市、区职能部门和辖区各街道，形成联调、联动、联处机制，定期研究解决辖区突出矛盾纠纷，营造良好的社会环境。在街道一级建立信访工作联席会议机制，发挥街道、社区在基层一线的重要作用，不断夯实基层基础，推动基层矛盾纠纷“预防在先、发现在早、化解在小”，形成化解信访问题的强大合力，切实维护辖区社会大局稳定。

（二）建立信访督查专员制度。建立新任处级领导干部担任

信访督查专员到信访岗位实践锻炼的工作制度，进一步增强领导干部联系群众、服务基层的意识和处理问题、化解矛盾、做好群众工作的能力，从多维度、多视角解决信访矛盾纠纷问题。

（三）深化群众诉求服务制度。扎实推进群众诉求服务“光明模式”在福田迅速落地见效。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。同时，组建了平安志愿者队伍，广泛开展日常巡查、即时巡查和专项巡查，第一时间发现隐患并分级分类上报，力争实现信访矛盾早发现、早预警、早化解。

二、关于“建立平台，实现信息实时共享”的建议

我局积极主动适应当前信息化快速发展和信访形势需要，坚持推动信访信息系统的运用和建设。

（一）积极运用全省一体化信访信息系统。2020年7月，全省一体化信访信息系统正式上线，该系统实现了信访登记事项录入、受理办理及转送交办等功能。指导各职能局和街道尽快熟悉掌握操作和运用系统，切实提升信访基础业务的规范化、信息化、智能化水平。

（二）全力打造“数字化”信访，升级服务系统。按照推广群众诉求服务“光明模式”工作要求，建立群众诉求服务系统，畅通群众诉求信息流转渠道，实现全流程闭环管理。目前，该系统已部署上线，就地就近受理解决群众矛盾纠纷机制初步建立。

三、关于“完善机制，提升信访法治化工作水平”的建议

我局于去年在先行试点的基础上全面推广“心访工作室”，实现区、街道全覆盖，与原有的“人民调解室”“访前法律工作室”和“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。

（一）推动系统融合。坚持“清单革命”、系统思维，以“法治信访”“温情信访”“效能信访”理念引导构建“三室一厅”深度融合化解信访矛盾工作机制，全面提升精细化服务水平。完善“诉访分离”“访调对接”清单，规范接访流程，有效做到厘清事项、依法分流、跟踪督办。

（二）推动力量融合。对信访问题坚持综合治理、多元化解，有机整合行政力量、专业力量和社会力量，“情、理、法”结合开展工作。“访前法律工作室”专业法律服务团队为信访人提供优质、便捷、免费的法律服务；“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）推动特色融合。加强基层治理体系创新，香蜜湖街道推进社区管理体制改革，探索建设党建引领下的现代化基层治理体系。园岭街道打造八卦岭平安建设中心，构建“街、社、派出所一体化”基层治理新模式。区法院联合梅林街道建立诉源治理中心，为群众提供法律咨询、调解、在线司法确认、立案、审判等一站式多元解纷和诉讼服务。

下一步，我局将深入贯彻落实习近平总书记关于加和改进人

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，积极构建多元化信访矛盾化解机制，切实加强我区信访工作实效和公信力。

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！

