

福田区信访局 2021 年法治政府建设 年度报告

2021 年，福田区信访局坚持党的全面领导和法治为民理念，严格履行法定职责，认真贯彻落实区委、区政府关于法治政府建设决策部署，深化信访工作制度改革，以“法治信访”为抓手，坚持依法行政、依法规范信访行为、依法解决信访问题，大力推进信访工作法治化建设，不断提升信访公信力，更好地维护群众合法权益。

一、2021 年工作情况

（一）持续创新信访工作机制，推动法治制度改革

1. 创新“四个关口前移”，及时研处群体性信访事件。强化矛盾预警。创新推动矛盾排查、纠纷预警、接访窗口、重要节点“四个关口前移”工作模式，前置预警、处置各类信访矛盾。强化矛盾排查。做好涉众金融、教育学位、城市旧改等重点矛盾多发领域的信访矛盾排查专项工作，建立日常矛盾分类和排查机制，通过群众诉求服务系统及时上报隐患信息。强化矛盾处置。对重点领域、重点群体落实专班责任制，实行实体化运作，有效推动重点领域矛盾纠纷化解。强化信息研判。抓住舆论焦点、矛盾热点、问题堵点，实时掌握、分析、研判各类信息，上报专项报告，得到区主要领导批示。

2. 坚持系统思维，打造并推广“三室一厅”融合机制。根据区委区政府交办的“提高信访法治化、专业化、信息化水平”“优化访前法律工作室和心访工作室建设”重点目标任务，推动机制、力量、资源、责任“四个融合”，以精细、精准、多元、扁平“四化服务”的系统思维，全力打造集访前法律工作室、心访工作室、人民调解室和人民来访接待厅为一体的“三室一厅”深度融合机制。截至12月20日，全区各驻点“心访工作室”共参与接待信访群众5240人，安抚情绪激动群众3099人，参与处置重点个案369宗。区“访前法律工作室”共接待来访968宗，涉及人数2094人次，“诉访衔接”高效便民。《“三室一厅”深度融合 系统思维为民解难》在国家信访局《人民信访》登载并推广。

3. 主动担当作为，着力打造“首善之区”群众诉求服务亮点。高效率、高质量、高速度推进群众诉求服务“光明模式”推广工作在福田落地见效，探索超大城市中心城区社会治理新路径，获得省、市督导组的高度肯定。在全市率先打造“1+10+92+N”（1个区级、10个街道级、92个社区级群众诉求服务大厅和N类服务站点）群众诉求服务平台和121个服务站点，整合全区公职人员和社会各界力量组成规模达2万人的平安志愿者队伍，出台相关政策文件，建成群众诉求服务指挥系统，有平台、有人员、有机制、有系统的“四有”模式迅速建成。香蜜湖街道“智慧指挥中心”、园岭街道“平安建设中心”、梅林街道“诉源解纷中心”、福田街道“金融服务站点”、口岸中心群众诉求服务点凸显“福

田特色”，且被列入区第八次党代会纳入重点推广项目。截至12月20日，全区共受理群众诉求26740宗，化解26388宗，化解率98.68%；累计“发令”363次，部门及时响应率达100%。相关经验在《法治日报》《法制网》《广东信访》刊载，相关项目在2021年深圳市“党建杯”机关创新创优竞赛服务群众组中荣获三等奖。

（三）加强制度建设力度，优化法治建设秩序

1. 加强组织建设。年初制定工作计划，将党建工作、意识形态、法治政府建设纳入全年工作主线，贯彻落实“第一议题”“三会一课”制度，不断丰富、规范党组、支部组织生活，实现学习成果、党建成效“双提高”。在“我为群众办实事”实践活动和群众诉求服务、困难救助帮扶、脱贫攻坚、防疫等工作中充分展示信访工作队伍的担当作为。

2. 持续反腐倡廉。修订完善各项规章制度，形成制度汇编，扎牢制度笼子，完善内控制度，以制度管人管事管物，强化制度的执行力，推进全局工作管理规范、科学化、制度化，增强全局的凝聚力和战斗力。加强意识形态教育，始终把党风廉政建设和反腐败工作作为重要的工作来抓，不断增强责任意识，把党风廉政建设工作作为党组的首要责任，坚持防微杜渐，自觉纠正、抵制“四风”问题，发现苗头立即清除，出现隐患立即整改。

3. 实时监测绩效。常态化抓好案件办理、群众诉求服务“光明模式”推广等重点工作，细化区对各街道和各职能部门的信访

业务规范化考核，出台指标考核细则，统筹推进信访各项业务平稳开展工作、依法有序运行。充分发挥绩效考核“指挥棒”作用，创新绩效管理方式方法，激励广大干部敢担当、善作为、抓落实，全面营造激励干部担当作为的良好氛围，助推全区法治信访工作高质量发展。

二、下一步工作计划

接下来，我局将进一步提高政治站位，增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。通过开展法治专题讲座、集中培训，建立轮训制度等，使全体工作人员养成依法行政、依法办事的习惯。坚持法治理论和信访工作实践相结合的原则，加大培训全体干部职工用所学的法律知识解决信访实际问题、提高解决信访实际问题的能力，培养具有较高法律素养的专业化队伍。以《宪法》《信访条例》《民法典》等资料为学习载体，结合“第一议题”学习制度、党组会专题学习等深入开展法治教育培训。

（二）进一步推进信访机制改革，激发依法行政动力。重新修订相关管理办法，体现党政情怀与责任，推动化解信访重案积案。加大宣传缠访闹访、恶意打卡等行为的处罚条例，依法从严查处各种违法信访活动的骨干分子、上访人员，提高群众尊法、守法、护法意识。探索“公检法信”联动化解矛盾纠纷闭环管理

机制，联合公安、检察院、法院协同完成接访答复、释法说理、矛盾化解等判后信访案件化解工作。

（三）进一步用好“三项建议权”，完善信访监督体系。充分发挥《信访条例》赋予的“改进工作、完善政策、给予行政处分”的“三项建议权”，推动建立“提醒一改进一问责”和“督办一问责”的机制，压实责任单位信访责任，充分发挥信访“桥头堡”的作用，让督查督办成为推动信访工作高质量发展、解决群众急难愁盼问题的“助推器”。

（四）进一步依法规范信访行为，提高信访工作效能。严格按照“依法规范信访行为”考核标准和实施细则，持续优化规范工作流程，加强联接联处、跟踪督办，加强案件核查，保证及时办理率、按期办结率和群众满意率。用好群众诉求服务机制，推动基层矛盾纠纷“预防在先、发现在早、化解在小”。充分发挥信访联席会议的统筹协调作用，深入推进四个“关口前移”，落实“包销案”制度，努力推动“矛盾早化解、不上交”。

（五）进一步加强信访队伍建设，锻造信访工作“铁军”。以中心工作“量体称重”，以鼓励鞭策“带队练兵”，建立日常考核、分类评比、实时激励机制，开展寻找“最美信访干部”活动，争创“全国信访工作示范区”，发现推出一批立得住、叫得响、群众公认的先进典型。深入学习贯彻习近平法治思想和关于加强和改进人民信访工作的重要思想，切实增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，围绕区第八次党代会精

神，推动信访工作高质量发展，为推行“首善治理”夯实基础，为加快全面建设社会主义现代化典范城区保驾护航。

福田区信访局

2021 年 12 月 20 日