

海沧区信访局法治政府建设情况报告

2021年，我局认真贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，统筹做好疫情防控和信访主动创稳工作，深入推进信访工作制度改革和法治化建设，着力打造“阳光信访”、“法治信访”、“责任信访”，集中力量攻坚信访难点积案。结合《法治政府建设与责任落实督察工作规定》及《中共海沧区委全面依法治区委员会2021年工作要点》，就法治政府建设情况，现报告如下：

一、主要工作

（一）主动担当，依法做好信访、防疫工作

一是依法依规处理信访事项。今年全区信访态势平稳可控，总体呈现“一降三升”（来访下降、来信上升、网诉上升、12345政务热线上升）的良好趋势，初步实现让群众“少走马路、多走网路”的工作目标，达到了信访事项依法依规得到解决的目的。二是畅通渠道，开通热线，推动涉疫信访问题化解。新冠病毒疫情期间，区信访局积极畅通“网、电、信”等渠道。9月24日，开通疫情防控24小时信访服务热线6585086，组建工作专班，同时畅通“新冠肺炎疫情防控诉求与建议通道”，接收群众来信，倾听群众建议，回应群众诉求，确保事项及时受理率和按期答复率达到100%。三是抓好疫情防控工作。一方面在原侯访室设置隔离区，出现来访人发热、咳嗽等异常情况，立即向领导报告，引导其在隔离间等候；另一方面配足防护物资，请领或自购充足的口罩、消毒剂、洗手液、防护手套、额温枪等防控物资，用于日常接待的检测和防护。同时组织防护培训，安排专人对接访干部、安保安检人员进行消毒操作规程和疫情防控措施的专业培训，提升疫情防控和应急处置能力。

（二）领导重视，高位推动信访问题依法解决

一是区主要领导高度重视。区委区政府主要领导多次召开区委常委会、区政府常务会、区政府专题会研究信访工作。区长龚建阳批示指示信访局梳理一批疑难信访问题并亲自推动化解。二是区领导亲力亲为。分管区领导坚持开展“四门四访”活动机制，推动解决挂钩包案重点疑难信访问题，针对部分诉求较高、思想固执的信访人和疑难杂症，区领导亲自解释，抓住难点，攻克重点，成功疑难信访案件，做到案结事了人和。三是区信访联席办主动协调。区信访联席会议总召集人组织召开多次信访联席会议，研究部署信访工作。其他区领导根据各自分管的领域或召开信访事项协调会，或约谈信访人，主动到现场走访调研群众反映的重点民生问题，约访重点人员，推动挂钩包案重点疑难信访问题。

（三）建章立制提升总体法治化水平

一是进一步宣传信访法治化工作。充分利用“12·4普法”、讨薪宣传、主题党日活动、文明创建活动、“深化双报到、为民办实事”等契机进行重点宣传，共组织和参与了7场活动，宣传了100多人次。二是进一步完善复查复核工作机制。根据区委常委会暨区政府常务会议精神，区信访局购买信访法律服务，把关复查复核法律文书，进一步提高复查复核工作质量，今年与往年相比，数量和质量都得到提升。三是进一步开展“信访评理”工作。区、街道、村居三级已完成建立“信访评理室”工作制度，并积极开展信访评理工作，有效推动信访矛盾化解的关口前移，促进了矛盾纠纷及时妥善解决。四是进一步完善“访调对接”工作机制。充分依托基层司法所和人民调解组织作用，主动对接各街道，积极推进访调对接机制向街道延伸，现海沧区访调对接工作实现四个街道全覆盖。区、街两级访调对接工作室化解率100%。五是进一步做好“公开听证”工作。今年举办了1起信访事项公开听证评议会，即海沧街道周某某反映拆迁安置问题，推动了“阳光信访”的有益尝试。

二、2022 年工作计划

（一）进一步提升质量做好信访工作。一是解决初信初访问题。做好“初信初访”工作，将信访工作的关口再前移，推动信访矛盾及时就地化解，减少矛盾积累和信访上行，让群众信访的“第一站”变成“终点站”。二是严格按照时限办结。强化组织领导，及时转交、及时查清，切实提高信访事项办理速度和质量。三是各责任单位依法依规办理信访事项，做好法律法规政策解读，争取群众理解支持，努力提升“群众满意率”。

（二）进一步落实多元化解树立品牌。一是在全区开展街道“双主官”接访活动，发挥基层党政主官在信访工作中抓早抓小的作用，把矛盾纠纷化解在第一线，及时就地解决群众合理合法诉求。二是建立“特色评理室”。探索在基层村居、征地拆迁及重点工程现场建立评理室，推动信访矛盾化解的关口前移。三是引入“心理咨询师”。探索配备引入一批心理咨询师对一些信访人在接访、调解和评理过程中进行心理干预，促进信访人“心事双解”。

（三）进一步宣传教育加强法治引领。一是进一步加强信访法治宣传，多途径、多举措强化宣传教育效果，切实引导群众通过合法、有序、理性的方法反映诉求，畅通信访渠道，打造阳光信访。二是在信访过程中坚决打击违法违规的行为。在做好信访问题化解的基础上，对违法违规行为推动相关部门依法处置，在全区营造办事依法、遇事找法、解决问题、化解靠法的良好法治导向。

海沧区信访局

2022 年 4 月 10 日