

主动公开

佛山市南海区信访局文件

南信〔2023〕9号

签发人：崔伟

佛山市南海区信访局 2023 年 法治政府建设年度报告

区委、区政府：

今年以来，区信访局深入学习贯彻党的二十大精神，深入学习《信访工作条例》等新修订的法律法规条例，深入贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，深入贯彻落实党的二十大精神关于法治建设重大部署情况，精准把握新时代信访工作的基本原则和总体要求，坚持党建引领、稳字当头、干在实处，以做好党的二十大精神信访工作为主线，不断加强法治政府建设工作，深化信访机制建设、信访问题源头治理、信访服务保障、信访干部队伍建设等工作，聚焦聚力回应群众关切，有效促进南海区社会和谐稳定。

一、法治政府建设信访举措及成效

（一）矛盾多元化解，暖心便民搭建“连心桥”。一是推出开放式有温度接谈群众新模式。按照“导服—接谈—调处—反馈”的诉求服务链条，重构诉求服务大厅功能板块，实现精准分流、高效调处。二是引入柔性第三方工作力量。以细心、耐心、关心的服务准则，对来访群众进行情绪疏导、救助帮扶、政策解析，推动案件化解进度及信访应知应会知识传播。区中心运行以来，信访社工、律师、心理咨询师等第三方力量接访 2953 批 8768 人次。三是探索信访服务“快递到家”模式。切实发挥了信访矛盾纠纷“终点站”作用，按需在问题激烈的区域设立服务站点，打通服务群众“最后一米”。

（二）聚焦依法治访，规范信访秩序更加有力。一是围绕全国“两会”、省市全会等节点，严格按照上级信访系统工作要求和区委区政府部署安排，科学分析形势，超前谋划安排，紧盯关键环节，制定周密细致的信访安全保障工作方案，圆满完成了各项信访安全保障任务，获得了各级领导的表扬肯定。二是扎实推进《信访工作条例》（以下简称《条例》）学习宣传制度化、常态化，组织专题学习，通过集中学习、个人自学、学法考试等形式推动干部队伍学深学透，进一步提高领导干部运用法治思维和法治方式化解矛盾纠纷的能力和水平；以《条例》实施一周年为契机，精心打造我区特色粤剧唱学——粤学粤明理《信访工作条例》主题宣传节目亮相市联合省信访局主办的《条例》实施一周年活动现场，同时统筹制作《佛山南海“功夫狮”“人文龙”邀你学信访新规》视频荣登学习强国 APP 推广宣传，趣学《条例》、《南海信访“挖呀挖呀挖”依法信访手语篇》等创意视频和《条例》

知多 D——跟着聆聆学条例主题漫画，在南方+、佛山信访、南海发布等主流媒体及线上平台播放，依托三级“信访超市”和“千名信访干部千镇行解民忧”活动等，精心组织开展“三服务、三促进”¹主题活动 110 多场，突出以案释法，“线上+线下”立体化宣传，持续掀起学习宣传贯彻条例热潮，引导群众依法理性表达诉求，营造文明信访、依法治访、打击非访的良好氛围。

（三）聚焦竞标争先，信访干部队伍更加有为。一是加强政治思想建设，区信访局党组高度重视党建引领业务发展，全面学习、全面把握、全面落实党的二十大精神，扎实开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，为新时代南海信访工作高质量发展提供坚强有力的政治引领和组织保障。区信访局党支部获评 2023 年区直机关“四强”党支部（强政治功能、强支委班子、强队伍建设、强作用发挥）。二是坚持争先创优，围绕“信访超市”“信访社工”等区域品牌和“广东信访铁军标兵”等局域信访工作典型，大兴“提高效率、转变作风、服务基层和群众”新风，探索开展“季度之星”“服务之星”评选活动，激发比学赶超、干事创业活力，及时总结提炼经验、宣传推广典型，区信访局获颁“广东省五一劳动奖状”，《信访社工进驻园区 搭建纠纷探测站》先进工作经验荣登央视向全国推介，获得一致好评。三是持续推进信访体制机制改革，全面加强信访系统党风廉政建设，聚焦廉政风险、网络安全和意识形态管理等，建立健全“内省制度”，密切联系纪检监察、政数、宣传等部门，定期邀请现

1 “三服务、三促进”：服务群众、服务基层、服务党政机关和企事业单位，促进依法履职、促进依法化解、促进依法治访。

场授课培训、以案说法，守住纪律底线。**四是**加强纪律作风教育，引导全体党员干部守好廉洁自律底线。2023年10月20日下午，区信访局全体干部职工前往佛山市纪法教育基地开展学习教育活动。深刻理解把握习近平总书记关于全面从严治党的重要论述，为推动信访工作高质量发展提供坚强政治保障。

二、法治建设第一责任人职责

2023年，在区委区政府的正确领导下，南海区信访局局长崔伟深入学习贯彻党的二十大精神，深入学习宣传贯彻习近平法治思想的情况，紧密围绕“一规划两纲要”、市委“515”和区委“1114”具体部署助力推动法治南海建设。带领全局领导干部学法用法，自觉运用法治思维和法治方式推动信访工作改革，最大限度推动社会信访矛盾化解，维护社会和谐稳定，圆满完成2023年各项法治政府建设工作任务，在全局形成良好的法治政府建设工作格局。2023年，信访事项总参评率93.42%，总满意率97.49%，全区信访事项办理能效呈现持续向好的态势。

三、法治政府信访建设存在不足及原因

（一）信访总量仍在高位运行。南海区地处改革开放前沿，经济社会发展不断加快，城乡利益格局深刻调整，社会矛盾易发多发。尤其是近年来，房地产发展较为迅猛，教育质量和市民服务水平的不断提升，吸引了大批购房者、新市民涌入，与此同时也诱发了大量的工程纠纷、购房纠纷和新市民服务相关纠纷问题，使南海区信访总量呈现上升趋势。

（二）信访工作机制有待完善。区镇信联办实体化运作有待夯实，专门统筹协调、监督推动机制运行有待完善，个别信访事

项办理不够规范，信访事项基础业务不够牢固，导致实际中仍存在风险隐患排查不到位、台账整理不规范、督导推动效果不佳等问题，“小马拉大车”问题没有真正得到缓解，各有关单位齐心协力破解信访难题的局面仍需优化。

四、法治政府建设下年度工作计划

（一）树牢极限思维，坚决筑牢进京访工作防线。严格按照上级工作要求，以最大力度和最实措施，强化源头排查化解，增强沿途劝返稳定，快速研判预警，全力以赴把矛盾纠纷化解在基层。**一是**狠抓源头治理。扎实开展风险隐患大排查大化解，大力解决重点难点性事项，捕捉“微弱信号”，全力“控增减存”，确保问题解决、矛盾化解、人员稳定。**二是**狠抓闭环管理。进一步落实“提级包案”和“全流程闭环”管理机制，由主要领导牵头负总责，属地稳定有责、部门化解负责，加强沟通协作，实现上下联动、部门联合、矛盾联调、人员联控，确保“新老问题”办理及时、调解深入、处置到位，坚决防止矛盾升级。

（二）树牢系统思维，稳步提升群众满意率。**一是**加大满意度评价力度。树立“每一宗满意度评价件都不能放弃”的目标导向，落实“统筹研判、类案领导包案、联动处置、风险预警、通报考核、督查问责”六项工作机制，用好“部门联合、进驻现场、分类化解、集中攻坚、逐案销号”五大工作方法，“一把手”挂帅出征，全员上阵作战，坚持全程跟踪、闭环管理，全面提升工作质效。**二是**提高满意度评价速度。区信联办严格督促责任单位紧盯任务指标，认真开展分析研判，穷尽资源、想尽办法，全速

化解、全程跟踪、全心回访、全意服务，极力推动满意度评价提速增效。

（三）树牢战略思维，坚决推动信访问题标本兼治。一是强化督查问效。以《信访工作条例》落实年活动为契机，对责任单位加强监督指导，促进“事心双解、息诉罢访、群众满意”。二是强化常治长效。把功夫下在解决好群众初信初访上，力争在第一时间、第一地点将群众的合理诉求依法按政策解决到位，防止初信初访转化成重信重访，重信重访演变为信访积案，把矛盾发现在早、化解在小。

佛山市南海区信访局

2023年12月26日