

主动公开

# 佛山市南海区信访局文件

南信〔2022〕5号

签发人：崔伟

## 佛山市南海区信访局 2022 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，深入学习贯彻《信访条例》《广东省信访条例》《信访工作条例》等新修订的法律法规，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，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，有效促进南海区的社会和谐稳定。

### 一、法治政府建设信访举措及成效

（一）发挥矛盾多元化解，围绕中心服务大局。常态化疫情

防控下，坚持疫情防控和信访工作两手抓，为打赢疫情防控阻击战提供坚实的信访保障。一是沉入一线参与疫情防控工作。区信访局克服单位人员少、工作任务重的现状，动态派出一批年轻党员干部奔赴各地支援疫情防控工作，特别是本土零星疫情爆发后，全局党员干部轮流到核酸检测点、高速公路官窑站出口等一线参与疫情防控。二是做好群众来访工作。全区各接待场所充分发挥吸附群众就地反映诉求的一线阵地作用，全面加强卫生消毒和环境清洁，采取严密防护措施，切实保护信访干部和信访群众身体健康和生命安全。三是进一步畅通和规范信访渠道，全力引导群众通过网上信访反映诉求。通过新闻媒体、网站、公众号等平台发布提示，在全区各个群众接待场所张贴和派发宣传单张，积极倡导广大市民群众通过网上信访渠道或者来信反映信访诉求，提出意见和建议。四是盯紧办好疫情期间群众反映信访事项。全部信访事项纳入“最多访一次”，开通特事特办绿色通道，实行首办责任制、马上办、简易办、及时回应群众关切。特别是对涉及疫情、物资供应及物价变动的敏感信息，第一时间办理，特事特办。五是开通“信访外卖”，将群众诉求服务“送到家”。本土疫情吃紧阶段，坚持做好群众诉求“保供”工作，探索实践“互联网+外送服务”上门模式，在疫情防控最前线设立群众诉求服务站点，由工作专班24小时即接即办，对信访问题早发现、早防范、早处置，实现“现场处置为主，问题不出社区”。

（二）坚持底线思维，信访安全保障到位。全区上下紧扣党的二十大安保主题主线，提高政治站位，加强组织领导，提前谋

划部署，制定工作方案，压紧压实责任，严密组织落实，强化应急处突，最大限度消除各类矛盾风险隐患，全国两会、冬奥会、党代会、党的二十大等防护期均实现“三个不发生”工作目标。其中党的二十大防护期期间，全区信访系统认真贯彻上级有关决策部署以及区委区政府工作安排，以做好党的二十大信访安全保障工作为主线，紧扣“防风险、除隐患、保安全、护稳定”工作要求，分析形势、细化部署、压实责任，周密管控，严防死守，初步形成了较为合理的“正金字塔形信访投诉体系”，保证了“三个不发生”，省政府副秘书长、省信访局局长许典辉亲临调研肯定，市区主要领导督导检查均作出一致好评。

（三）坚持多措并举，群众满意提质增效。一是集中开展“日清日结满意度件集中攻坚月”活动。区主要领导亲自主持召开专题会议，制定工作方案，细化工作任务指标，通过领导包案、驻点指导、通报提醒、督查问责等措施，推动部门（单位）重视、全员行动、你追我赶。二是高位推动类案集中攻坚化解工作。针对住建、生态环境、自然资源等多个领域涉众型国满件突出问题，成立以区分管领导为组长的工作专班，组织相关责任单位推动类案化解和引导满意度评价工作。三是建立信访类案信息预警联动报送机制。加强类案分析，及时预判涉20人以上群体性动向信息，并启动四级预警报送机制，及时向上级报送涉众型苗头。

（四）坚持创新发展，调处化解多点开花。坚持以群众信访诉求综合服务中心改革——“信访超市”为着力点，创新推动信访接待中心、综治中心融合发展，保障信访工作体系更加健全、

工作制度更加完善、基层基础更加夯实，不断提升社会矛盾源头化解、信访案件办理质量、信访秩序规范工作水平。一是进一步延伸信访触角，构建立体化矛盾受理体系，打造区、镇、村三级全覆盖的群众信访诉求综合服务中心——“信访超市”，直接将信访服务场地建到群众家门口，建立群众诉求“15分钟服务圈”，推动形成矛盾调处“村居首阵地、镇街主战场、区级终点站、分级分层协同”工作模式，优化基层共建共治共享的社会治理格局，联通服务群众“最后一公里”。二是通过重构信访服务中心功能板块，建设“开放式”温馨接谈环境，针对性设置“庭院接访区”方便群众需求，消除调解“物理隔离”，拉近群众“心理距离”，不断提升信访工作效率和群众满意度。三是充分整合信访、政法委、司法、公安、法院、检察、人社、民政、住建等部门和第三方社会力量，以常驻、轮驻、随驻等多种形式入驻中心，统筹人民调解、行政调解、司法调解三大调解资源，打通“访—疏—调—裁—判”矛盾化解全过程链，推动形成“三个一”（一站式接待、一揽子调处、一体化解决）工作模式，分步分阶段全覆盖搭建为来访群众进行“一站式”服务的“区—镇—村”三级中心平台，以新思路、新方法、新举措应对社会问题、矛盾纠纷的新常态，构建有序、有效、有力的矛盾化解新格局，让群众反映诉求“最多跑一地”。

（五）坚持专群结合，多维参与持续向好。区信访局坚持和发展新时代“枫桥经验”，拓宽社会力量参与信访工作的制度化渠道，持续深入推进社工、律师等第三方社会力量参与信访工作，

在多维度、全方位调处化解矛盾纠纷。一是成立社工专业委员会，进一步加大对各镇（街道）、各部门引入社会力量参与信访工作指引，并推动各镇街及信访总量较大的区直部门成立专业社工工作室；同时培育孵化社会服务力量，引导社会服务机构更加规范、专业地参与信访工作。二是进一步规范和完善信访事项复查复核律师工作室及第三方满意度评价工作室工作制度，组织律师通过“引、审、化、防”四式法开展工作，逐步成为化解社会矛盾举足轻重的力量、确保依法分类、法治信访维持“四高一低”良好水平。三是创新密切联系群众有效载体，健全社会各方力量参与调处化解机制，坚持完善“一村（居）一法律顾问”“访前法律工作室”等模式，组织心理咨询师、社会工作者等专业力量参与信访工作，提高信访工作专业化水平。

## 二、法治建设第一责任人职责

2022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，深入学习贯彻新时代法治中国建设战略部署及新施行、新修订法律法规，深入学习贯彻习近平法治思想和中共中央国务院法治建设“一规划两纲要”。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2022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，全区信访工作形势呈现持续向好的态势。2022年，实现全区信访件平均受理时间6.21天，对比规定时间压缩8.79天，平均办结时间15.34天，对比规定时间压缩

44.66天，实现受理、办结时间连续压缩；群众越级进京上访同比批次、人次分别下降18%、14%；全国两会、冬奥会、党代会、党的二十大等防护期均实现“三个不发生”工作目标；信访事项总参评率99.06%，总满意率95.59%，为维护社会稳定大局作出了应有的贡献。

### 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，大量涉及房地产领域问题涌入信访渠道，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，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）全力把好源头预防关口。坚持重心前移，将更多资源和精力投入到源头预防和治理工作上，依托现代化活力新南海“1114”工作体系，发挥党建引领、区镇村三级联创、村社“主战场”作用，常态化开展矛盾纠纷排查，推动相关职能部门出台

了一系列的政策和措施强化矛盾纠纷源头治理和化解工作，实现重点领域信访问题控增减存。严格执行好房地产领域全生命周期监管工作方案，切实解决好房地产、劳资纠纷等领域信访突出问题，举一反三、完善政策，推动同质化类案批量化解。

（二）全力化解信访突出问题。根据省委省政府“信访积案难案攻坚化解年”行动部署，集中开展重复信访、重点领域信访和进京上访三大专项治理，综合运用法律、政策、行政等手段，采取领导包案、协商会办、律师参与等方式方法，千方百计化解信访案件；切实压实职能部门“管行业、管领域必须管安全、管稳定”的要求，建立完善“一月一专题”调研会商化解信访突出问题的工作方案，聚焦涉众金融、涉军群体、“邻避”问题、教育领域等突出问题，加大专项治理力度，规范行业治理，确保实现信访矛盾减存量、控增量、防变量、降风险。

（三）全面提升满意度工作质效。以深入开展“日清日结满意度件集中攻坚月”活动为抓手，围绕“事要解决”和存量满意度评价件全部“清零”的工作目标，逐宗分析研究，制定有针对性的化解、回访和工作计划，带着真心实意入户探访、政策疏导、法理服务等工作措施，善于运用群众工作技巧，做细“三到位一处理”，以理服人、以情动人，让群众舒心服气作出满意评价，逐步提升满意度工作效能。

（四）完善信访工作体制机制。根据《信访工作条例》要求，进一步构建五位一体工作格局，完善区镇（街道）信访工作联席会议机制，及时调整成员单位，健全规章制度，建立健全信访信

息分析研判、重大信访问题协调处理、联合督查等工作机制，提升联席会议工作的科学化、制度化、规范化水平。

佛山市南海区信访局

2022年11月2日