佛山市信访局2019年度法治政府建设工作报告

按照市法治政府建设工作领导小组办公室有关要求，市信访局结合工作实际及本单位职能，将2019年度法治政府建设工作情况报告如下:

一、依法全面履行政府职能情况

（一）市领导高度重视信访工作。一是市、区信访局共增加了20个行政编制。根据《佛山市机构改革方案》，除顺德区信访局继续归属区委区政府管理外，市及其余各区信访局均独立设置，均归属政府工作部门，并增加了20个行政编制，这体现了市委市政府对信访工作高度重视。二是市委、市政府高度重视领导接访下访工作。市委书记鲁毅、市长朱伟等领导审定新中国成立70周年庆祝活动期间“市领导接访下访计划安排”。从8月1日开始至庆祝活动结束，每个工作日安排市、区四套班子领导参加接访下访活动。三是市、区领导围绕“为民服务解难题”目标，深入基层调研下访。

（二）信访矛盾化解攻坚专项行动工作。省领导3宗包案已全部化解，市领导14宗包案，已化解7宗，其余包案件均落实调处化解措施和时间表。截至10月30日，我市顺利完成了承办的第一批、第二批“国专件”“省专件”共88宗案件的材料上报工作，已按省规定的时间节点全部向省申报办结。主题教育期间，市党政领导率先垂范包案调处信访事项，为我市领

导包案化解信访突出问题工作注入强有力的动力，截至11月28日，主题教育期间，市领导包案总数172件，已办结141件，办结进度是81.98%。其中市领导包案13件，办结11件，办结率84.62%；区领导、市直部门主要负责人包案89件，办结76件，办结率85.39%；区直部门主要负责人包案70件，办结54件，办结率77.14%，已完成了化解80%以上的工作目标。

（三）信访考核工作。为应对省信访局信访考核工作的调整，圆满完成考核任务，市信访局成立考核工作专班，市政府副秘书长、市信访局长吴小庆同志任专班组长。专班工作组通过对全部信访事项的分区、分类梳理，压实各区、市直相关部门责任，将属各自范畴的信访件交由各部门重新逐一检查、审核，发现问题立行立改。同时，为确保全市统一考核规范标准，召开各区、市直各相关部门业务骨干参加的业务培训会，下发《规范化业务操作指引》《规范化审核标准流程》以及《关于成立佛山市信访局迎接省信访考核工作专班的通知》等文件。

（四）扫黑除恶专项斗争工作。市信访局党组会议多次研究部署扫黑除恶工作，市政府副秘书长、市信访局局长吴小庆多次强调要继续保持扫黑除恶工作力度，坚决完成攻坚之年的各项任务。市信访局将扫黑除恶工作纳入到《2019年佛山市信访工作要点》，全力配合做好中央扫黑除恶督导组“回头看”相关工作，认真组织开展扫黑除恶大排查、深挖影响稳定的信访事件背后涉黑恶乱问题，通过信访矛盾攻坚行动化解突出矛盾问题，坚持开展扫黑除恶专项斗争集中宣讲宣传活动。今年以来，市信访局积极向市扫黑除恶办报送大排查问题，向市有

关部门移交涉恶涉乱问题线索，累计在新媒体平台转发扫黑除恶宣传信息125条，点击量超过12万次。

（五）加强信访网络及信息安全和政务新媒体建设。根据《佛山市人民政府办公室关于印发佛山市基层政府网站集约化建设方案的通知》(佛府办函[2017]395号)精神，市信访局“佛山信访网”已集约化到市政府网平台，目前网站各功能板块使用正常，依托市政数局强大的技术力量，使局网站网络安全得到有力的保障。原网站（xf.foshan.gov.cn）域名和等保证书已按规定办理注销。“佛山信访网”“佛山信访”微信订阅号为群众提供了方便快捷的网上信访途径，并且不定期向群众推送局内工作动态、转发国家省市最新相关政策、法律法规及其解读、扫黑除恶最新信息、通知公告等。视频接访系统目前已实现省、市、区三级互联互通，极大地节省了会议时间、费用，及时传达、沟通，提高了办公效率。

二、依法有效化解社会矛盾纠纷情况

近年来，全市信访部门进一步创新信访工作方法，积极探索构建律师、社工、听证评议、第三方评价、人民调解等多元化解机制，逐步形成访前甄别、访中协助、访后跟踪、结对帮扶等工作制度。

（一）建立访前法律工作室。2016年2月，市人民来访接待厅设立访前法律工作室，通过引入专业律师团队开展访前甄别、疏导、分流，实现诉访分离，提高对信访问题分类准确判断、信访事项复查复核和依法终结工作的效率和质量，实现了“办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法”的信

访新秩序。访前法律工作室设立至今，驻厅律师接待来访群众共约 3000 人次，填写登记表份数约 1000 份，有效实现“诉访分离”共约 2200 人次，参与市信访局组织的重大疑难案件会商 50 余次，组织内部业务培训 70 余次，针对疑难案件组织讨论 100 余次，出具多份法律意见书。截至目前，市、区、镇（街）三级信访部门都建立了访前法律工作室，实现了律师常态化参与信访矛盾化解工作。

（二）建立第三方参与社会矛盾化解协调机制。2017 年 7 月，市信访局创新信访工作模式，联合佛山市博睿社会工作服务中心开展探索性信访社会工作服务，引入第三方社会力量，参与社会治理，多方式多渠道多视角处理信访矛盾。引入至今，信访社工共参与接待来访群众 766 批 2647 人次，疏导、安抚来访群众 474 人次，成功化解信访事项 7 宗，并编写了《佛山市人民来访接待厅信访社工制度汇编》。南海区信访局早在 2012 年就引入专业的信访社工队伍，重复上访率大幅下降。三水区信访局于 2018 年 7 月成立信访志愿者服务队，通过资格审核和业务培训的 35 位信访志愿者在引导群众依法信访、解决群众合理诉求、解释宣传法律法规、帮扶困难群众等方面取得良好效果。一年来，这支队伍活跃在引导群众依法信访、推动解决群众合理诉求、宣传解释法律法规、帮扶困难信访群众的一线，为促进当地社会和谐稳定作出了积极贡献。

（三）启动常态化信访工作群众满意度评价工作。2018 年 7 月，市信访局通过政府购买服务的方式，委托第三方开展常态化信访工作群众满意度评价工作，主要工作内容是对信访三个

平台业务进行查漏补缺，并以第三方中立的角色，以电话回访信访群众，对信访事项办理中承办单位受理的及时性、服务态度、工作效率、满意程度、是否存在“不作为、慢作为、乱作为”现象、信访局的协调工作评价、支持信访工作的意愿程度等八项指标进行调查，对所抽查信访事项的责任单位及办理工作人员进行服务满意评价并形成数据报告，推动佛山市信访工作进一步规范、完善，深化信访工作制度改革和加强信访法治化建设。2019 年 1-11 月群众满意度评价调查回收有效率为 75.27%，受访群众整体满意度是 83.2%，积极提出相关意见建议 130 条。信访事项按时办理率 98%以上，取得预期效果。

（四）进一步完善信访听证评议制度。在依法依规做好复查复核工作的基础上，我市积极推进信访听证评议工作，推进复杂疑难信访案件的解决，提高信访工作的公信力，实现信访工作新突破。从 2014 年开始，我市积极探索创新推进信访事项依法终结制度，积极开展信访听证评议工作。对年代久远、案情复杂、相关证据关联性较弱的，及时召开案情分析研判会，邀请律师、有关职能部门业务骨干、“两代表一委员”等召开听证评议会，形成听证评议结论，为复查复核事项依法终结提供借鉴和参考依据，力促复查复核信访事项得到化解终结。据统计，通过听证评议化解的个案，90%的信访人不再继续坚持上访。至今我市已高质量完成 56 场听证评议会，其中听证会 38 场，评议会 18 场，通过听证评议而最终息诉息访的有 36 宗，占比 64.3%。2019 年至今，全市共召开 8 场信访听证会议，取得预期效果。其中禅城区 2 场，南海区 2 场，顺德区 1 场，高

明区 1 场，三水区 2 场。

（五）建立了“人民调解室”。为贯彻落实中央、省委完善矛盾纠纷多元化解机制工作部署，在深入学习借鉴新时代“枫桥经验”的基础上，2018 年 11 月，市委政法委会同市中级法院、市信访局、市司法局等七部门联合印发了《佛山市构建群众诉求服务体系 完善矛盾纠纷多元化解机制的工作方案》（佛政发〔2018〕22 号），要求全市司法、信访部门要完善访调对接机制，规范信访与调解对接工作流程，引导信访当事人首先采取调解的方式化解矛盾纠纷。今年 4 月份，在市司法局大力支持下，市人民来访接待厅设立了“人民调解室”，明确了人民调解工作方针、工作原则和受理范围，制定了《纠纷当事人权利义务》《民间纠纷调解注意事项》《民间纠纷处理流程图》等规章制度并上墙。目前市信访局办信接访科工作人员、律师、社工共有 4 人被市司法局聘为兼职调解员，接下来市司法局以派驻方式派出专职调解员驻市人民来访接待厅，参与开展信访矛盾纠纷调解工作。

三、下一步工作设想

（一）在指导思想上，牢固树立以人民为中心的思想，贯彻落实习近平总书记关于进一步加强和改进人民信访工作的重要思想，贯彻执行习近平总书记关于信访工作的批示指示精神，不忘初心、牢记使命，为民解难、为党分忧。

（二）在工作理念上，借鉴学习江浙等地区先进工作经验，大胆创新、勇于探索，破除信访工作“只做不说”“只干不总结”等陈旧观点，打造信访工作“一区一品牌”示范点。如禅

城区云平台，南海区多元化解，顺德区信访听证，三水区信访志愿者等。

（三）在信访考核上，对标对表国家、省的工作要求，抓住信访工作的主要考核指标“三率”，即信访事项及时受理率、信访事项按期办结率、信访事项处理群众满意率和重点突出信访事项的依法及时就地解决。

（四）在业务规范上，认真落实国家信访局关于加强标准化建设和创建“人民满意窗口”的部署要求、以人民群众满意为目标、以工作质量提升为核心，全面加强市、区人民来访接待中心规范化建设，努力以更美环境、更优服务、更高效率增强信访群众的获得感幸福感。

（五）在工作机制上，以市委政法委整合综治、维稳、信访、司法及12345热线平台等资源，建设“信访诉求服务中心”为契机，理顺现有访前法律工作室、信访社工、受理办理督办三个平台、访调对接工作室、驻厅职能部门和信访督查专员与诉求中心的业务联系，确保“依法分类处理信访诉求”和“诉访分离”工作落地实施，推动开展群众“最多访一次”，减轻群众“访”累。

（六）在多元化解上，充分发挥“让专业的人做专业的事”，改变信访部门“单打独斗”局面，借助纪检、民政、司法、公安、妇联、消委会等机构资源力量，打造共建共治共享信访格局。