

临汾市信访局

2021 年度法治政府建设工作报告

市委依法治市办：

2021 年，临汾市信访局坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实习近平总书记全面依法治国新理念新思想新战略及关于法治政府建设的重要指示精神，紧紧围绕省委、市委工作思路和要求，不折不扣贯彻落实《法治政府建设实施纲要（2020-2025 年）》中涉及信访工作的各项目标任务，推动信访工作法治化水平不断提升。现将市信访局 2021 年度法治政府建设情况报告如下：

一、工作开展情况

一是高位推动法治建设。我局切实把推进信访工作法治化建设摆上重要议事日程，年初制定了《临汾市信访局 2021 年度法治建设实施方案》及《临汾市信访局党政主要负责人履行推进法治建设第一责任人职责清单》，调整了法治工作领导小组，形成了主要领导牵头抓总，分管领导统筹主抓，科室负责人具体实施，一级抓一级、层层抓落实的工作责任体系。召开了年度法治工作安排部署会，对全年工作进行了全面安排部署，将法治建设纳入本局发展总体规划和年度工作计划，与信访业务工作同部署、同推进、同督促、同考核。

二是严格实施诉访分离制度。认真落实中央联席会议《关于做好相关工作支持政法机关依法处理涉法涉诉信访问题的通知》（中信联发〔2013〕3号）和中办、国办《关于依法处理涉法涉诉信访问题的意见》以及我省的《实施意见》，对涉法涉诉问题信访部门一律不受理、不交办、不协调，转由政法机关按程序处理，让法律的归法律，信访的归信访。为做好与司法部门的有效对接，我局积极引入律师参与信访工作制度，聘请律师在信访接待场所为信访群众特别是反映涉法涉诉信访事项的群众解答法律问题，提供咨询意见，引导信访群众通过法定程序表达诉求、运用法律手段解决纠纷、依靠法律途径维护自身合法权益。同时，我们认真贯彻国家信访局《关于进一步规范信访事项受理办理程序引导来访人依法逐级走访的办法》，积极教育引导群众以理性合法的方式逐级表达诉求。对应到未到下级部门反映诉求的，或者下级部门正在处理且未超出法定时限的，或者信访事项已经终结的，严格按照规定不予受理。通过规范信访事项办理，打消了一部分信访群众“信上不信下”、“信访不信法”的错误观念。

三是加强矛盾纠纷排查化解。完善了三级矛盾纠纷排查调处机构，在5个县（市、区）试点推进县级矛盾纠纷多元化解中心建设，全市157个乡镇（街道）都建立了由乡镇（街道）党委书记为主要召集人的信访联席会议机制，明确各村负责信访工作的机构人员。今年以来，共排查矛盾纠纷10402件，排查率为104.9%，处置各类预警632条。

四是强化“双向规范”。我局认真落实习近平总书记提出的“三到位一处理”工作要求，坚持一手抓群众信访事项的规范办理，一手抓违法信访行为的依法打击，通过两手抓、两手硬，全力维护正常信访秩序，为我市经济社会发展营造良好社会环境。

一手抓群众信访事项的规范办理。今年以来，我局按照《临汾市信访系统工作流程再造实施意见》，一是提升服务水平。打造有温度的接待窗口，对群众来访坚持“三个一”服务要求和“四个认真”工作态度，让上访群众感到温暖、产生信任、方便办事。今年以来市、县两级信访部门共受理、转办、督办信访事项 9931 件，一大批涉及群众切身利益、事关社会和谐稳定的问题通过信访渠道得以解决。二是落实领导包案。我市认真落实领导包案制，市、县两级领导干部共 2079 人次接访 1173 批 2394 人次，共包处 1627 件信访事项（截至年底已化解 1499 件，化解率 92.13%）。三是加强督查督办。截至目前，共督办国家局交办件、越级到市赴省进京上访、重复上访等重要信访事项 710 件，有力促进了“事要解决”。

一手抓违法信访行为的依法处置，市信访联席办通过收纳相关法律法规以及典型案例，配套形成了《依法处置越级上访资料汇编》，为依法打击准确适用法律法规，提供依据和参考。出台了《关于依法处置越级上访的意见》，并于 10 月份正式实施。召开全市信访工作联席会议全体（扩大）会议，对依法打击违法信访行为工作进行再部署、再推进。截至目前，我市共依法处置进京越级访和其他违法信

访行为 47 人次，取得了立竿见影的成效，信访秩序持续好转，一个天朗气清、秩序良好的信访风气正在形成。

五是健全多元化解工作机制。我市积极运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、调解、疏导等办法，完善信访和人民调解、行政调解、司法调解联动的工作体系，切实践行“枫桥经验”。试点推行工会、妇联等人民团体及党代表、人大代表、政协委员参与信访多元化解工作协调机制。市妇联建立的“网上维权直通车”，实现了线上线下参与信访工作的全天候服务，实现了线上线下同步维权。针对缠访闹访重复访越级访等复杂疑难信访问题和基层群众纠纷矛盾不易化解等问题，充分发挥人民调解委员会作用，组建了由人大代表、政协委员、政法部门退休干部以及医疗、交通等相关领域经验丰富的人民调解专家组成的精英团队，访调对接工作取得了实效，有效发挥了人民调解“第一道防线”作用。

六是加强法治宣传教育。市信访局积极组织《中华人民共和国宪法》《中华人民共和国民法典》及党内法规学习，不断提高全体管部职工的法律素养和依法行政能力。今年以来，共组织中心组学习 5 次，全局集中学习 7 次。同时加强信访法治宣传教育，培养上访群众逐步养成规矩意识，按信访流程有序来访；努力配合公安部门劝解市委、市政府门前的缠访闹访行为，尽全力维护此重点区域的秩序和形象。积极开展了《信访条例》宣传周活动活动,强化了广大群众对信访法治建设的参与度，提高了人民群众对信访工作的认知度，真正使《信访条例》

等法律法规为群众所理解和掌握，达到了预期效果。推动落实了“谁执法谁普法”责任，为进一步提高全市信访法治化建设水平奠定了坚实基础。为开创我市信访工作新局面营造了良好的氛围。

二、存在的主要问题

尽管我局在依法治市工作中取得了一定成绩，但是仍存在一些问题：一是有的县（市、区）或单位信访基础业务不够规范，登记和答复不到位；二是推行依法分类处理信访诉求不够严格，群众依法维权之路还不通畅；三是有的县（市、区）或单位法治建设效果有待进一步提升，需要更加注重提升信访工作的法治化水平。

三、下一步打算

按照中央和省委、市委的要求，下一步我们要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以更大的勇气和智慧、更有力的措施和办法深化信访法治建设，深入推进依法行政，为加快建设法治政府做出信访部门应有的贡献。

（一）进一步把责任落实作为重要保障。要继续坚持落实领导接访制、包案制，推动党政领导落实“一岗双责”，通过召开党委常委会、政府常务会、专题会、信访联席会等方式研究信访工作、协调化解信访突出问题。要定期研判信访形势，梳理阶段性重点信访问题，会商研究，主动解决。同时要压实部门和属地责任，通过分流处理、交办督办、业务指导、综合协

调、考核奖惩等工作，督促、倒逼职能部门和基层单位做细做实源头预防和矛盾化解稳控等工作。

（二）进一步把信访矛盾攻坚化解作为重要抓手。一是持续抓好集中治理重复信访、化解信访积案专项工作。严格按照中央、省关于开展专项工作要求，切实抓好中央信访联席办交办我市信访事项以及省交办、市县自查信访事项的化解工作，确保工作顺利推进，取得成效。二是切实解决重点领域信访问题。特别是房地产领域涉及的秀水城、荣华世家、学府熙苑、吉祥花园、五洲集团、东赵十三巷等信访事项，涉及县（市、区）和相关部门要真正负起责任，逐一研究解决方案，精准区分应解决、可解决、不能解决的问题，找准找实“突破口”攻坚，维护群众合法权益，促进社会公平正义。三是抓好信访老户的稳控疏导。针对一些重点老户和涉军、涉法涉诉等重点群体，要采取领导包案和“五包一”措施，综合施策，逐案化解、稳控到位。

（三）进一步把信访业务规范化作为重要保证。要以“人民满意窗口”创建为抓手，坚持“三个一”服务要求（一声问候、一杯热水、一次倾听）和“四个认真”工作态度（认真对待问题、认真处理诉求、认真解释政策、认真宣教帮扶），做到态度端正、敢于担当、沉着冷静、及时登记、精准分流、督查督办，努力实现让群众“最多访一次”。同时狠抓信访基础业务规范化建设，按照《临汾市信访基础业务标准流程》，从登记录入、受理办理、评价回访等方面进行统一、规范，做好受理、交办、

督办和结案销号等工作，确保不漏办、不延期，不断提高信访事项办理质效，着力提高群众满意度。

（四）进一步把完善机制作为重要基础。一是完善首问首办机制。对首次受理的信访事项责成办理责任人第一时间交办，高频催办督办、全程负责、一办到底。二是完善应急处置机制。组织好公安、信访和责任单位的力量，确保群体访和其他突发紧急情况，能够第一时间集结到位，妥善有效处置。三是完善特殊时期工作机制。健全信息预警、联勤值守、领导接访、驻京劝返、交通站点接访劝返等机制。四是完善督查督办机制。围绕中央、省、市关于信访工作决策部署、信访工作责任落实、专项工作交办案件化解、领导批示交办件办理、信访联席会议议定事项、信访工作目标考核等重点，开展督查督办，确保任务第一时间落实到位、问题第一时间处理到位。五是完善考核机制。做到真考核，强化考核结果运用，确保责任层层落实到位。

（五）进一步把依法处置作为重要手段。一要坚决把不发生大规模聚集、不发生涉访个人极端行为、不发生因信访问题引发的负面炒作，作为信访保障工作必须守住的底线，为各种重大会议、活动顺利举行创造良好环境。二要摸清底数，澄清拟依法处置人员的底子，列入计划，增强日常接访中的法律运用水平和证据收集意识，精准推动依法处置工作。三要固定证据，注意搜集公安、基层乡镇、信访部门、职能部门以及太原、北京等地方的违法信访行为证据，为依法处置提供完整的证据

链。

（六）进一步把队伍建设作为重要力量。要从提高信访干部综合素质着手，切实加强干部教育培训，加强干部队伍思想建设、组织建设、作风建设、廉政建设，从强化党性教育、加强政策法规学习、严肃党内政治生活等方面着力，落实“三会一课”“局中心组学习”“周例会学习”等制度，及时传达新政策、学习新理念、补充新知识，将抓学习“软任务”变成“硬约束”。通过这些举措，着力提升信访干部执行法律政策、做好群众工作、化解社会矛盾的能力，打造一支懂政策、精业务，会方法、善表达，高素质、多面手的信访干部队伍，为我市信访工作创佳绩、攀高峰提供有力保障。

在下一步工作中，我们要进一步提高政治站位，树立“四个意识”，勇于顽强拼搏，奋力攻坚克难，切实把信访问题处理好，把信访案件解决好，把信访业务规范好，进一步提升全市信访工作法治化水平。

临汾市信访局

2022年1月10日