舞钢市信访局

2020年度工作总结暨2021年工作计划

今年以来，舞钢市认真贯彻落实上级关于信访工作的决策部署，抓源头、控增量，重化解、减存量，大量的社会矛盾得到妥善化解，全市信访形势不断向好，社会大局持续平稳。舞钢市先后荣获全省信访工作先进单位，全省信访工作成绩突出单位，全省赴京上访专项治理先进单位，全省建国70周年信访维稳先进单位、全省问题楼盘信访突出问题化解工作先进单位等荣誉。截至目前，舞钢市信访工作已连续8年位居全省先进、全平顶山第一。2019年舞钢市14个乡镇街道，有13个乡镇街道被评为平顶山市信访“四无”乡镇。今年4月2日，舞钢市被授予全国信访工作“三无”县（市、区）荣誉称号。

一、群众信访基本情况

**（一）越级上访情况**

今年以来，共发生赴京上访7起8人（其中涉及涉法涉诉案件6起7人），同比起数、人数分别下降11%、68%，发生赴省上访30起46人，同比起数、人数分别下降11.9%、18.2%，发生到平顶山市上访14起37人，同比起数人数分别下降30%、14%。今年以来全市信访总量同比下降31.7%。

1. **来市上访情况**

今年以来，我市共发生来市上访854起3078人，其中个访670起1446人，集访184起1632人。

**（三）信访案件办理情况**

今年以来，现场协调群众来访案件共710起，立案交办144件，已办结114件，正在办理30件，来访事项及时受理率100%，按期办结率100%；纳入满意度评价来访事项中，信访部门、责任单位参评率均为100%；信访部门满意率为100%，责任单位满意率100%。我市共受理群众来信来电短信及网上信访611件，到期应结439件，按期办结率100%。上三级交办信访事项143件，到期应办结127件，按期办结127件，按期办结率100%。

**（四）省委巡视组移交信访案件办理情况**

省委巡视组巡视舞钢期间共移交利益诉求类信访案件9批463件，已全部按期办结，满意率84%。

1. 重点工作开展情况

**（一）信访矛盾化解攻坚“四大战役”活动。**省、平顶山市共交办我市9件信访积案，化解率100%，满意率100%。

**（二）房地产领域问题楼盘信访突出问题化解攻坚活动。**截止目前省、平顶山市交办的4件问题楼盘信访突出问题，已全部化解稳定。

**（三）赴京访专项治理活动。**省交办重复信访积案1件，已化解稳定。

**（四）平顶山市“不忘初心 牢记使命”主题教育活动信访突出问题集中整治活动。**两批共交办我市27件信访突出问题，已全部化解稳定。

**（五）中央联席办开展的集中治理重复信访化解信访积案活动。**省交办我市重复信访案件64件，已全部交办到相关责任单位，全部落实县级领导包案，纳入市委重点事项督办，化解进度每周进行全市通报。截止目前已化解稳定38件，化解率59.4%，圆满完成省定阶段化解任务，剩余案件化解工作正在扎实稳步推进。

**（六）扎实开展信访矛盾化解攻坚行动。**按照中央联席办工作要求，今年国家信访局继续开展重点领域、重点群体、重点问题、重点人员信访矛盾化解攻坚战。截止目前省、平顶山市信访局交办舞钢市重点案件5件,已全部化解稳定，化解稳定率100%。

今年以来，上级交办舞钢市的重点信访工作专项活动案件化解率、稳定率均在平顶山市均排名第一。

1. 工作措施

**(一）坚持领导干部接访约访制度。**严格落实县级领导公开接访制度，每周通报一次乡镇党政领导公开接访情况，每周通报一次县级党政领导公开接访情况。市、乡两级党政领导积极主动开展预约接访，及时化解矛盾，理顺群众情绪，努力协调解决群众反映的合理诉求，有效减少群众越级上访。

**(二）积极推行网上信访服务平台。**建立完善了数字化办公系统和远程视频接访系统，开通了“人民来信绿色通道”、网上信访、电话接访、手机短信接访等群众反映诉求服务平台，实现了面对面向键对键的转变，最大限度方便群众反映诉求，有效降低群众的上访成本和处理信访问题的行政成本。截止目前我市共受理群众来信来电短信及网上信访303件，按期办结率100%，有效缓解了上三级上访压力。

**（三）持续推进问题楼盘信访突出问题化解攻坚。**坚持因地制宜，一楼一策，通过企业自救、破产重整、政策引导、完善规划建设手续等措施，充分利用行政、司法手段，确保问题得到彻底解决。要求对已化解的问题楼盘，责任单位要进行跟踪调查，对未取得不动产登记的项目，仍要继续推进，需要部门配合的，明确责任分工，以取得不动产登记为目的。对问题楼盘中出现的涉嫌违法违规行为，出重拳、重实效，建立长效监督机制，严防出现新的问题楼盘。2020年3月26日，省交办我市房地产领域问题楼盘信访突出问题1件，平顶山交办我市3件，截止目前已化解稳定4件，化解率100%。

**（四）扎实开展信访矛盾化解攻坚行动。**按照中央联席办工作要求，2020年国家信访局开展了重点领域、重点群体、重点问题、重点人员信访矛盾化解攻坚战。市信访局全力化解国家、省、平顶山市信访局交办重点案件，对政策性、群体性问题，加大政策落实和完善力度，做好政策解读、答复口径制定等工作。

**（五）继续开展重信重访专项治理。**2020年以来信访局重点开展了重信重访和赴京上访专项治理，全面排查梳理了3次以上赴京到省重信、重访事项，分级建立专项治理台账。全部实行县级领导包案，因人因案施策化解，确保息诉息访率、人员稳定率达到90%以上，群众赴京到省重访率下降到10%以下。

**（六）积极实行县级领导干部下沉接访。**制定下发了《县级领导干部下沉接访工作实施方案》，每位县级领导每月至少到所联系的乡镇、街道信访接待室下沉公开接访一天，乡镇、街道提前公示接访时间，现场解决信访问题，对当日发生的信访案件要在当日有明确处理意见，如当日没有群众来访，则主动约访或研判突出信访事项。今年以来，35名县级领导深入14个乡镇街道共接访群众297起1387人，现场协调化解215起，限定期限化解82起。

**（七）严格考核问责，实行“信访月考评”机制。**通过制订考核细则、评分标准和奖惩办法，对信访工作实行量化积分管理。对在月考评中排名第一的单位给予全市通报表扬，对连续3 个月信访考评成绩排名前两名的乡(镇、街道)或市直单位，在“晋位争先、出彩舞钢”季度擂台赛中奖励 10 分。对在考评中成绩落后的乡(镇、街道)和市直单位给予全市通报批评，责令单位负责人在月考评通报会上作表态发言。对连续 2 个月排名最后的单位，责成单位负责人在市委常委会上作检查，并对该单位进行为期半年的重点管理。

**（八）四定四包，厘清任务清单。**坚持由市信访联席办对重点不稳定人员全部实行“四定四包”（“四定四包”指对每名特定利益群体重点人实施的稳控化解责任措施：“四定”是指定一名县级领导、一名市直牵头责任部门领导、一名属地乡镇、街道领导、一名辖区正式民警，“四包”是指包政策落实、包困难帮扶、包教育转化、包稳控化解），逐一明确到每个责任人，有效解决了工作责任棚架问题。

**（九）四色督办，确保案结事了。**日常实行“信访情况日通报”机制。市信访局每天将京、省、平和网信电及当天发生来舞钢市信访接待中心、党政大楼的信访情况汇总后，逐案明确县级包案领导和责任人、化解时限。以《工作通报》形式每天下午下班前呈送给市委书记、市长和市委政法委书记，并在全市通报。市信访局按照“红黄蓝绿”四色督办（即对超期未办结的信访事项挂红牌由市委书记、市长亲自督办，对将到期的信访事项挂黄牌由市委政法委书记督办，对正在办理的信访事项挂蓝牌由市信访局督办，对已经办结的信访事项挂绿牌）工作机制，跟进督办。

**（十）七晚工作法，化解积案。**信访局因地制宜创新“七晚工作法”化解信访积案，即对重点信访老户由所在单位主要领导或指派责任心强、化解矛盾经验丰富的“乡贤”连续七个晚上到信访人家里做思想工作，连续七天从晚上七点到十二点与信访人促膝长谈，耐心倾听，谈心交朋友，找准问题症结、化解心结，晓之以理，动之以情，最终感化信访人老户，使信访人真正事心双解，停访息诉，扎实有效推动了重点信访积案的有效化解。

**（十一）“当日即办”控增量。**对群众到市、乡两级上访的案件，信访局当天交办责任单位，督促责任单位当天受理，能当天解决的问题当天解决，至少当天理清处理问题的思路，做好信访人思想稳定工作，真正实现“民呼必应，接诉必办”。

**（十二）坚持矛盾纠纷排查化解机制。**一是推行“三级”联调。纵向建立市乡村三级群众诉求纠纷调解中心，横向建立专业行业调解委员会，将诉调对接的关口前移至日常纠纷产生的源头，“上下一体、左右联动、全覆盖、无缝隙”的纠纷排查化解工作体系已初步形成。目前，已建成市级调解中心1个、乡级中心14个、村级调解室217个，专业性、行业性人民调解委员会8个，专兼职调解员队伍1500余人。二是实行“四级”研判。完善“市乡村组”四级研判化解制度，对发生的信访问题和排查出的矛盾纠纷，由乡（镇、街道)包村干部会同村“两委”干部进行研判化解。对于村组研判化解不了的，及时由乡(镇、街道)进行分析研判化解。对于乡(镇、街道)仍然解决不了的，提交市信访联席会议进行研判化解。对于特别重大疑难复杂的信访问题，提交市委常委会或市政府常务会研究解决。三是推动调治一体。注重将调解与法治宣传、法律服务紧密结合，建立调解与法律援助、司法鉴定、公证确认对接机制，做到先宣传教育、普法明理，再化解矛盾、定纷止争。

**（十三）依法规范信访秩序。**以5月份信访条例宣传月活动为抓手，同时积极参与8月份政法委扫黑除恶宣传活动，深入开展集中整治信访秩序活动。在垭口鑫源广场展板36余块、条幅32幅、咨询台15个、发放宣传资料3000余份，主要宣传《信访条例》《依法分类处理信访诉求清单》《河南省信访事项复查复核办法》《人民来信绿色通道》《网上信访投诉指南》《平顶山市手机信访投诉指南》，领导接访手机号码等内容。在全社会积极营造“依法办事、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法”的法治环境，切实维护正常信访秩序和社会秩序，推动信访工作持续健康发展。

**（十四）创新实行“三治三调、积分定优”。**为践行新时代 “枫桥经验”,增强基层治理能力,强化基层治理手段,健全党组织领导下的自治、法治、德治“三治”相融合,以 “三治三调、积分定优” 为抓手,建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体。通过人民调解、行政调解、司法调解“三调”联动，形成具有时代特征和舞钢特色的信访矛盾源头治理方式方法，为实现有效治理、人民群众安居乐业以及高质量重返平顶山市第一方阵提供制度体系保障。

四、克难攻坚，进一步推动信访工作提升水平

2021年全市信访工作的总体要求是**2021年舞钢市信访局将继续以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届四中、五中全会精神，深入学习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，紧紧围绕市委、市政府工作大局，持续坚持以人民为中心的工作理念，不断畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，完善信访制度，把信访制度优势转化为解决信访问题、化解突出矛盾的社会治理效能，更好地维护群众合法权益和社会大局稳定。**2021年重点做好以下七个方面工作：

**（一）不断强化理论武装。一是提高理论素养。**坚持深入学习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。坚持把学习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作为首要政治任务，加强教育培训，引导信访干部原原本本学、全面系统学、笃信笃行学，学深悟透主要内容、核心要义和理论精髓，更加自觉地运用这一重要思想武装头脑、指导实践、推动工作。**二是深入学习领会党的十九届五中全会精神。**围绕完善信访制度新要求，深刻认识信访制度是中国特色社会主义制度和国家治理体系的重要制度，坚定信访制度自信，与时俱进，开拓创新推动信访工作各方面制度更加成熟更加定型。融入国家治理体系和治理能力现代化全过程，增强责任感，提升执行力，切实把信访制度优势转化为社会治理效能。**三是加大信访宣传力度**。发挥信访工作简报、信访网站、微信公众号等平台作用，采取丰富多样的形式，大力宣传本部门学习贯彻新理念新思想新战略、做好新时代信访工作的生动实践和显著成效，提升正面宣传质量水平，为信访事业发展提供强大精神力量和舆论支持。

**（二）持续开展信访矛盾化解攻坚。一是开展信访矛盾化解攻坚决战决胜年活动。**系统总结信访矛盾化解攻坚工作，固化成功经验，汇编典型案例。以清仓见底为目标，开展信访矛盾化解攻坚决战决胜年活动，全力化解国家、省、平顶山市信访局交办重点案件。对政策性、群体性问题，加大政策落实和完善力度，做好政策解读、答复口径制定等工作。**二是继续开展问题楼盘信访突出问题化解攻坚。**总结固化2020年全省问题楼盘化解攻坚经验做法，2021年继续用好政策窗口期，在化解历史遗留问题的同时，避免发生新的问题楼盘隐患，最大限度减少问题楼盘存量。建立房地产行业预警、监督、管理长效机制，从源头上避免出现新的问题楼盘。**三是扎实有效开展集中治理重复信访、化解信访积案重点工作。**明确案件底数，严格化解标准。按照省、平顶山市信访联席会议《关于开展集中治理重复信访化解信访积案专项工作的意见》，对标“事要解决、案结事了，停访息诉、彻底化解”的验收标准，确保真正做到事心双解。通过督促通报重复信访案件化解情况，对成效突出的单位通报表扬，对化解进度落后的通报批评。及时总结有效化解群众矛盾的成功经验，建立健全治理重复信访、化解信访积案的长效机制。

**（三）积极推进信访基础业务规范化建设。一是下大功夫提升信访事项办理“三率”。**紧盯信访事项及时受理率、按期办结率、群众满意率，持续推进信访基础业务规范化建设，加强初信初访办理，完善受理办理、复查复核、对话沟通、告知答复、文书送达等制度，加强对转送交办信访事项和有权处理单位自登信访事项办理工作的网上常态化督促指导，定期抽查、通报不规范典型案例，倒逼提高信访事项办理效率和质量。建立信访事项办理“三率”情况定期通报机制。**二是全面推进让群众“最多访一次”。**落实《河南省信访事项简易办理办法（试行）》，围绕受理、转送、交办、督办、审核、回访等各个环节，简化工作流程，缩短办理时限，压实首办责任，加强督导检查。不断改善接待场所条件环境，深化“人民满意窗口”创建活动。改进联合接访机制，减轻群众“访累”。制定推行“最多访一次”的实施意见。**三是整合各类诉求表达渠道信访数据。加**强对信、访、网、电、短信、微信和各职能单位信访投诉渠道的整合，建成立体化全方位的信访工作格局， 做好大视野下信访数据全口径统计分析研判，解决信访数据孤岛问题，为市委市政府决策提供有效参考。**四是加强信访法治化建设。**贯彻落实我省《关于进一步加强信访法治化建设的实施意见》，坚持用法治思维和法治方式，在法治框架内解决问题、化解矛盾。严格落实诉访分离制度，推动涉法涉诉信访事项由司法机关依法处理。积极推进依法分类处理信访诉求工作，健全信访部门与有权处理行政机关的沟通协调机制，确保诉求转送、异议处理、协商会办等工作顺畅有序，避免在信访程序内空转。深入开展律师参与信访工作，建立健全公职律师制度和法律顾问制度。利用法治信访宣传月等宣传活动，倡导理性、文明、逐级、合法、有序的信访导向。

**（四）切实提升信访工作信息化智能化水平。一是打造网上信访主渠道。**按照“便捷、畅通、权威、管用”要求，充分发挥网上信访主渠道作用，加强网上信访事项网下办理工作，实现全流程提质增效，让信访群众看到网上信访好用、管用。持续推动“访转网”，努力提高网上信访占比，确保达到50%以上。**二是加强网络平台建设。**优化二期信访信息系统，加强对系统问题的前瞻性预测，不断升级完善功能，强化运维管理，提升服务质量。推进短信信访、手机APP等移动端信访系统的建设应用。推动信访业务智能辅助系统研发立项，应用人工智能和大数据技术为信访工作提供标准化指引、智能化辅助、规范化检查。

**（五）健全完善信访工作问效机制。一是严格落实领导干部阅信接访包案制度。**落实领导干部直接联系群众制度，推动领导干部阅信接访包案常态长效。定期梳理疑难复杂群众来信、网上信访、手机信访事项，提交本级领导干部阅批。安排地方领导干部和部门负责同志定期到信访接待场所接待来访群众，推动领导干部主动接访、预约接访、带案下访，提高办理效率。对“三跨三分离”、涉及重大政策、处理难度大的信访积案，提交县级有关领导包案，充分发挥领导干部高位推动、协调各方的作用。**二是发挥信访工作联席会议机制作用。**推动信访工作联席会议机制实体化运行，对重大疑难案件、重点领域、重点问题、重大矛盾等进行分析研判、统筹协调，推动问题解决。健全工作例会制度，县级联席会议每月至少召开1次例会。对突出问题或在特殊敏感时期，可视情随时召开。**三是改进信访工作督查考评问责机制。**加强和改进信访督查工作，完善网上督办机制，建立信访事项提级督查制度，运用实地督查、视频督查、联合督查等方式，推动疑难复杂信访事项化解和工作责任落实。把信访工作绩效作为平安建设考评重要内容，研究信访工作与平安建设工作挂钩的具体办法，制定完善同级职能单位信访工作考核评分细则。严格落实《河南省信访工作责任追究办法》，研究建立信访问题线索、重点数据移交纪检监察、组织人事等部门的工作机制。

**（六）提高基层化解信访矛盾的能力和水平。一是持续深入开展“三无”县（市、区）等创建活动。**坚持和发展新时代“枫桥经验”，加强信访矛盾源头防治，完善基层群众工作平台，配齐配强基层信访工作力量，深入开展“三无”县（市、区）、“四无”乡（镇、街道）和“无访村”创建活动，力争到年底实现15个“三无”县（市、区）、200个“四无”乡（镇、街道）、1000个“无访村”的目标。**二是建立信访矛盾多元化解协调机制。**发挥在党组织领导下的自治、法治、德治相结合的城乡基层治理体系的优越性，发挥城乡群众自治组织、综治中心、人民调解组织、社会组织等作用，推进访调对接，动员律师、心理咨询师、社会工作者、金牌调解员、志愿者等社会力量参与矛盾化解，健全常态化矛盾化解协调机制，及时就地化解信访矛盾纠纷。

**（七）着力做好隐患排查、问题研判和风险防范工作。**

**一是抓好意识形态工作。**落实意识形态工作主体责任，建立信访信息预警研判平台，健全完善信访舆情监测引导机制，定期编发信访舆情工作快报，及时发现了解内幕性和行动性的涉意识形态问题，第一时间防范和管控，防止形成现实危害。**二是做好平安建设和扫黑除恶线索移交等工作。**围绕中央和省委、省政府重点工作，发挥信访部门窗口优势，及时收集、梳理移交扫黑除恶问题线索，配合地方和有关部门做好扫黑除恶专项斗争、平安建设、脱贫攻坚、依法治省等工作。**三是抓好敏感节点期间信访保障工作。**围绕全国“两会”“八一”“十一”等重大敏感节点，做好信访保障工作。加强对信访形势的分析研判，增强处理突发事件的能力，对可能影响社会稳定的大规模集体上访、群体性聚集和信访突发问题，快速反应、妥善处置。

**（八）大力加强信访部门自身建设。一是加强政治建设。**旗帜鲜明讲政治，不断增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，牢牢把握信访工作正确政治方向。巩固深化“不忘初心、牢记使命”主题教育成果，带着感情和责任为民解难、为党分忧。**二是加强能力建设。**健全完善常态化学习机制，依托视频信访系统办好“信访业务大讲堂”，开展政策法规和业务技能培训，加大信访干部实践锻炼力度。开展乡镇、街道，市直单位基层信访干部队伍建设情况调研，推动党委政府加大信访干部培养使用、提拔交流力度，激发信访部门工作活力， 打造一支对党忠诚可靠、 恪守为民职责、善做群众工作的信访干部队伍。举办全市信访干部培训班。**三是加强作风建设。**全面落实管党治党主体责任，严格执行中央八项规定及实施细则，坚决纠正信访工作中的形式主义、官僚主义，推动“三访”（暗访接待场所、回访信访人、访谈干部群众）调研常态化、制度化，切实减轻基层负担。加强机关党的建设和精神文明创建。按照国家信访局统一部署，开展第三届“寻找最美信访干部”活动。

#

#  舞钢市信访局

 2020年12月31日