2022年区信访局整体支出绩效评价报告

今年以来，在区委、区政府的正确领导下，大祥区信访局按照省市统一部署，负重加压，精准发力，实现了既定各项工作目标。全区社会大局稳定，元旦、春节、清明节、省“两会”、省党代表会、全国两会、“东盟”贸易洽谈会、党的二十大等重要期间和时间节点，均成功实现“五个零”的特护期工作目标，赴省进京访量继续同比下降、继续保持零非访。

（一）统筹谋划制度推动，绘制强基固本“路线图”

**一是完善和落实党政主导的大信访工作格局。**区委、区政府立足全局统筹谋划信访工作，多次召开区委常委会议、区政府常务会议、全区性大会研究部署，出台《关于开展集中治理重复信访、化解信访积案专项工作三年行动方案》《大祥区集中治理重复信访、化解信访积案“攻坚月”专项行动实施方案》《大祥区治理重复信访、化解信访积案专项工作交办第二批信访事项工作方案》《大祥区“百日攻坚”专项行动方案》等一系列文件，强化各级党委、政府的主体责任，突出“关键少数”作用，有力构建信访工作齐抓共管格局。**二是深化和拓展领导接访下访制度。**区委常委会多次专题研究领导包案、接访下访工作，坚持深化“无会周”领导干部带案下访工作机制。结合全区“四重攻坚”行动，做到“一案一区级包案领导、一案一专班、一案一时间节点”，主要领导要带头抓、亲自抓，通过现场听取、研究、分析案情，召开协调会议研处等形式，推动解决，进一步压实了包案领导和责任单位责任。区委书记王俊、区长曾峤林带头深入联点乡镇街道带案下访，督办化解领办的信访事项，并先后到区群众来信来访接待中心坐班接访，现场解决信访工作中存在的困难和问题，面对面接待来访群众，实打实解决群众合理诉求。区信访联席会议召集人和其他区级领导亲力亲为，一项一项工作抓统筹推进、一件案子一件案子抓协调处理。今年以来，2名市级领导包案6件，22名区级领导包案90件，其中国家交办件38件，赴省进京重点人员25件，专项领域案件27件。22名区级领导先后183次到区群众来信来访接待中心坐班接访，推动解决并实体化解了姚素珍、雷红太、夏利云、刘雪红、罗爱国、刘更祥、刘翠莲等一批“骨头案”；妥善化解了唐波、陈华、刘秋香、胡飞燕、喻路娥等一批涉众金融利益受损群体案；化解了邱重南、彭海华、粟林林、阮小军、高兴文、康四祥、何汉明、信丰成、覃建志、唐珍妹等8件国家四部委等交办的重要积案；稳妥处置了吴永清、张颂德、张有名、谢宏言、周喜珍等一批涉法涉诉案等重点难点信访事项。**三是制定和完善联席会议工作机制。**以社会治理六项重点工作攻坚行动为龙头，完善了日常调度、业务指导、督办督导、风险防范、应急处置、追责问责等工作机制，压实属地管理、行业主管、领导包案等各方责任。充分发挥信访联席会议统筹协调、督导调度和信访工作考核“指挥棒”作用，坚持“一月一排查、一月一汇总、一月一通报、一月一交办、一月一督办”。北京冬奥会、全国两会、省党代表会议特护期间，区联席办对重点单位、重点人群进行了多轮督导，每周下发通报，对包案区级领导、重点乡镇发放信访风险提醒函42份，向区纪委监委移交无预警赴省追责建议函6份；每月参与全区六项重点工作统一督导，定期下发工作简报。截止目前，共提请区纪委监委追责69人。

（二）科技支撑流程再造，打造处理问题“终点站”

**一是利用“三个中心”，再造受理流程。**以业务规范化、工作信息化、基础标准化的“三化”建设为抓手，采取一站式接待、一条龙服务、一揽子解决的工作模式，把区信访接待中心打造成人民满意的“群众之家”。以投入3000余万元的区网格化服务管理中心为支撑，继续深入推行“网格化+信访”工作模式。大力推进村-乡-区三级矛调中心阵地建设和矛调队伍能力提升，基层矛盾调解水平、矛盾化解率、群众满意率明显提升。**二是压实“属地和主体”两个责任，再造办理流程。**坚持依法分级分类处理群众诉求。按照“属地管理、分级负责”原则，引导群众依法逐级反映诉求，确保“微事不出格、小事不出村、大事不出乡、矛盾不上交”；按照“谁主管、谁负责”“管行业管信访”原则，推动各责任部门制定和落实依法处理信访投诉请求清单，依照法定途径优先的原则分类处理信访诉求；对初信初访，严格落实首登首办责任制，第一时间交办单位、第一时间督促办理、第一时间反馈意见。**三是运用信息化手段，再造管理监督流程。**充分利用网上信访信息系统，信息化再造信访业务管理流程，对信访事项办理的时限实行届时提醒、临期交办，对信访工作程序性规定实行过程跟踪，对群众不满意的信访事项实行网上督查，实现信访事项的“网上录入、网上交办、网上流转、限期销号”。通过短信、电话等方式及时告知群众信访事项处理结果，并同步做好政策解读，引导群众查询去向、跟踪过程、知道结果、参与评价。

（三）重心下移拓宽渠道，疏通基层工作“微循环”

**一是推动工作平台延伸到最基层。**以推行全域网格化服务管理为契机，在“群众工作站”的基础上，根据“科学合理、任务相当、方便管理、界定清晰”的原则，将全区98个村（社区）进一步细分为500余个网格，使信访工作的关口前移至最小单元，形成覆盖城乡、条块结合的区、乡、村、网格四级组织体系。同步运用、推广大祥区网格化管理APP，实现群众与政府职能部门“线上”“线下”双互动，实现精细化管理。今年以来，全区以网格为单元走访群众2万余户，化解各类矛盾纠纷400余起，协助处理信访问题78个。**二是推动管理服务职能释放在最基层。**继续深入推行“政法干警进网格”，每月固定“无会周”的周五为“下沉网格日”，98个副科级以上政法干警下沉98个村（社区）进网格、入民户、访民情、解民难。坚持常态化推行纪委监委系统“带板凳进村”活动。**三是推动源头治理至最基层。**以深入开展全国、全省信访工作示范县创建活动为抓手，建设“一体式矛盾调解中心”，制定出台一系列工作方案和工作措施，坚持矛盾纠纷排查常态化、制度化，强化源头预防和风险防范，打造“排查－－处置－－反馈－－排查”闭关模式，减少信访上行、防止矛盾上交。**四是推动政策宣传至最基层。**深入开展《信访工作条例》集中宣传月活动，发放《信访工作条例》2000余份、宣传资料5000余册，联合区纪委监委在西苑公园开展《信访工作条例》集中宣传活动，组织关于学习《信访工作条例》的主题征文，并就学习条例内容拍摄微视频，充分调动群众参与群防群治、矛盾化解的积极性。着力攻坚办信办案质量，对上邀请省、市专家开展业务培训，局本级明确专人分管、专人负责，对下加大对乡镇街道的业务指导和督办力度，推动网上案件提级办理，规范网上信访流程、提高办信办案质量，一次性化解率、群众参评率和综合满意率排名有了明显提升。