

# 枣庄市信访局

## 枣庄市信访局 2020 年度法治政府 建设工作报告

2020 年，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，深入学习贯彻党的十九大、十九届二中、三中、四中、五中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，紧紧围绕市委、市政府中心工作，聚力“9+2”改革攻坚突破，坚持抓基层、打基础，控增量、减存量，全力打好信访工作攻坚战，圆满完成重点时期信访维稳任务，大力推进信访法治化建设，不断提升信访公信力和质效，全市信访形势总体平稳。现将我单位 2020 年法治政府建设工作开展情况汇报如下：

### 一、工作举措和成效

**（一）依法全面履行政府行政职能。**一是全面夯实信访基层基础。深化“人民满意窗口”创建，在市人民来访接待中心配备高规格 LED 显示屏，增设网上信访自助服务区，打造“服务更优、质量更高、速度更快、环境更佳、秩序更好”的群众之家。按照“新建一批、改造一批、整合一批”的整体思路，大力推进区（市）人民来访接待场所建设，全年新建迁建 4 个，改建扩建 3 个，7 个

区级接访场所全部完成提档升级。加强信访基础业务规范化建设，严格落实初信初访首接首办责任制，对于通过信、访、网、电各渠道反映的初次信访事项，全面实行“三周办结”工作法，即一周内责任单位当面向信访人反馈受理情况，两周内研究答复意见，三周内完成答复送达，强化信访部门督办、抽查、回访等措施，不断提高信访事项一次性结服率。

**二是不断强化信访干部队伍建设。**积极选派 3 名机关干部承担“第一书记”、乡村振兴服务队、“四进”工作组和加强农村基层党组织建设工作队工作，全面开展干部轮岗交流和定期述职，助力信访干部更快成长成才。今年以来，邀请省信访局领导来枣授课 1 次，通过“雪亮工程”视频系统对全市各级信访干部开展集中培训 2 次，利用“钉钉”网上办公平台组织基础业务培训 6 次，结合模范机关建设、“责任担当”集中教育，深入开展“比学习、比工作、比团结、比奉献”活动，形成了比学赶超、争先进位的浓厚氛围。

**三是持续加大信访法治宣传力度。**结合国务院《信访条例》修订实施 15 周年、《山东省信访条例》颁布实施 5 周年宣传活动，在全市信访系统开展“人民信访、法治保障”集中宣传活动。4 月 30 日，在薛城区临山广场举行启动仪式，市政府副市长、市公安局局长宋丙干出席活动并讲话。活动期间通过布设宣传展牌、发放宣传彩页、扎制专题宣传车辆巡回宣传，利用微信公众号、今日头条号等新媒体发布法规政策解读、违法信访行为典型案例，在市人民来访接待中心一楼接访大厅新配备 led 大屏，循环播放法治宣传片，引导群众树立“办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法”的观

念，营造依法有序信访、理性表达诉求的法治信访氛围。

**（二）深入推进依法科学民主决策。**着重强调在重大决策出台、重要干部任免、重大项目安排和大额度资金使用等方面，必须经党组集体讨论决定，坚持做到集体研究、集体决定、明确分工、相互监督，坚持科学决策、民主决策、依法决策。重大行政决策严格遵循公众参与、专家论证、风险评估、合法性审查、集体讨论决定等法定程序，确保行政决策制度科学、程序正当、过程公开、责任明确。进一步健全合法性审查机制，建立法律顾问队伍，积极参与单位规范性文件、重大决策研究调研和论证等工作，为依法行政决策提供参考。认真落实规范性文件备案审查制度，坚持有件必备，有备必查，有错必纠，认真落实规范性文件长效清理机制。

**（三）全面落实信访工作责任制。**认真贯彻落实中央办公厅、国务院办公厅《信访工作责任制实施办法》和省、市有关规定，用好信访工作督查和问责“利剑”，坚持把明责、尽责、追责贯穿信访督查工作全过程，树立起信访工作“失责必问、问责必严”的工作导向。用好“周调度、月通报、季考核”工作机制，先后印发全市信访情况通报 11 期、积案化解情况通报 7 期，报市委、市政府主要领导和分管领导，发各级各部门主要负责同志。坚持市信访局班子成员联系区（市）制度，全局 7 名县级干部分别对点联系一个区（市），以“四不两直”方式开展调研指导，确保各项决策部署落地见效。

**（四）依法化解社会矛盾纠纷。**一是扎实开展信访积案化解

**活动。**把信访积案化解纳入市委常委会 2020 年工作要点和《市政府工作报告》重点任务，市委、市政府主要领导共同担任化解工作领导小组组长，明确市四大班子、法检两长共 27 位厅级领导承担市级包案任务，成立市级工作专班集中办公，设立 200 万元专项启动资金，为化解工作顺利开展提供坚强支撑。全面排查存量积案特别是非在册案件，确定 693 件积案纳入化解台账，全部落实市、县领导包案措施。制定《市级领导干部包案化解信访事项暂行办法》，建立信访积案化解长效机制。2020 年，省首批交办 455 件积案全部化解，市自排 240 件积案全部“清零”，整体化解率排名全省第 1 位。

**二是着力化解重点领域信访突出问题。**成立涉法涉诉等十个重点领域信访问题化解工作专班，对信访突出问题实施集中整治，在省级交办 370 件案件基础上，自行排查梳理重点领域案件 34 件，全部向有关部门对口交办，推动各领域工作专班建立专账；在市信访局成立协调联络工作专班，强化指导调度，落实包案措施，加快推进大排查大化解工作。2020 年，全市共 404 件十大领域信访突出问题已化解 253 件。

**三是建立健全多元矛盾纠纷化解机制。**实行专职律师每周两次到窗口坐班接访，提供法律咨询服务，引导群众依法信访，通过法定途径解决问题，维护权益。与市司法局联合出台《关于进一步加强访调对接工作的意见》，市级成立“访调对接”工作领导小组，在市人民来访接待中心设立调解室；各区(市)在信访部门设立派驻人民调解工作室，或者由区(市)一站式调解中心组织调解；镇街信访办(室)与人民调解委员会实行直接对接，就地化解信访矛盾纠纷。今年

以来，共开展联合接访 69 次，解决各类信访问题 76 件。修订完善《关于进一步加强访调对接工作的意见》，实行市级统筹、分级对接机制。强化信访联席会议综合协调、组织推动、督导落实等职能作用，形成整合资源、解决信访突出问题的工作合力。

**（五）强化法治政府建设组织保障。**根据《枣庄市创建全国法治政府建设示范市工作方案》，对照任务目标，研究制定了《枣庄市信访局创建全国法治政府建设示范市实施方案》，为法治政府建设工作提供有力指导和支撑。把习近平总书记关于全面依法治国的重要论述列入党组中心组、“28 日”主题党日等学习内容，深入学习宣传习近平新时代中国特色社会主义思想，深刻领会党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神。深入学习宣传《民法典》，组织全体党员干部参加 2020 年度普法考试，合格率达到 100%。

## 二、存在不足及原因分析

今年我局法治政府建设工作取得了一定的成绩，但也存在一些不足和差距，主要表现在：信访干部法治观念法治意识仍需增强，缺乏运用法律的思维和方法解决法律问题的惯性；普法宣传形式略显单调，效果不理想，缺乏有效的宣传方式提升普法工作的吸引力和时效性；法治信访制度建设有待加强，信访系统法治化水平仍需提高，信访干部队伍的法治思维能力有待进一步提升。以上问题的存在，既有政策法规还不配套完善、权责边界不清的因素影响，也有信访工作自身职能缺乏刚性保障、信访队伍自身建设有待加强的原因。下一步，我们将认真贯彻落实中央和省、

市的决策部署要求，紧紧围绕年度既定目标任务，全力攻重点、破难点、抓落实。

### 三、党政主要负责人履行推进法治建设第一责任人职责情况

我局主要负责人认真研读《党政主要负责人履行推进法治建设第一责任人职责规定》主要内容，领会《规定》基本精神，深入学习贯彻党的十九大精神，全面贯彻落实党中央和省市关于法治建设的重大决策部署，统筹推进科学立法、严格执法、公正司法、全民守法，自觉运用法治思维和法治方式深化改革、推动发展、化解矛盾、维护稳定，对法治建设重要工作亲自部署、重大问题亲自过问、重点环节亲自协调、重要任务亲自督办，较好完成法治建设各项工作任务。把法治建设纳入了本单位发展总体规划和年度工作计划，定期听取法治建设工作情况汇报，及时研究解决有关重大问题。建立领导班子定期学法制度，将习近平总书记全面依法治国新理念新思想新战略作为局党组理论学习中心组必学内容，推动领导班子带头尊法学法守法用法。以“三会一课”、“28日主题党日”活动等为契机，先后学习了《中国共产党廉洁自律准则》、《中国共产党纪律处分条例》《中国共产党党内监督条例》等党内法规，以及《宪法》《民法典》《信访条例》《山东省信访条例》等法律法规。组织全体县级干部参加党纪法规和德廉知识学习测试，组织全体干部参加《习近平谈治国理政》《党史、新中国史》网上专题班学习测试、《民法典》公开课收听收看和知识竞答以及国家工作人员考法，全面提高信访干部法治思维和依法行政、依法办事的意识和能力。

#### 四、2021 年工作打算

**（一）着力提高依法办事水平。**建立健全领导干部学法用法制度，推进领导干部法制教育制度化、规范化。将依法行政相关法律政策的学习纳入局机关政治理论和业务学习之中，认真落实党组理论中心组学习制度，领导干部带头学法用法，努力提高法律意识和法制观念，时刻做到依法行政、勤政廉洁。全面加强信访干部队伍建设，注重加强对各县市的业务指导，强化培训教育，提高信访干部队伍素质，提升党员干部依法行政能力。推动全市信访系统干部善于运用法治思维和法治方式化解矛盾、解决问题，主动适应依法治国的形势要求，在实际工作中依法办事。

**（二）持续深化信访制度改革。**坚持运用法治思维和法治方式推动信访工作，进一步健全分类处理工作机制，加强工作衔接，畅通工作流程，推进在全市开展“访调对接”社会矛盾化解机制工作，积极推广峯城区“榴乡速递”、山亭区“e诉通”等基层社会治理平台，及时就地解决民生诉求。结合社情民意及信访形势，积极探索信访终结、公开评议、帮扶教育等新模式。继续深入开展“人民满意窗口”创建活动，量化指标要求，完善硬件设施，优化接访流程，推动创建一批“省级人民满意窗口”。

**（三）扎实开展信访积案化解。**提早谋划今年积案化解工作，逐案明确包案领导、责任单位、化解措施和完成时限，对省级领导包案案件同步配套市级、县级领导包案，对市级领导包案案件同步配套县级、科级领导包案。坚持“倒排工期、挂图作战”“周调度、月通报”，推动化解到位、群众息访，确保 2021 年底化解

交办信访积案的 80%以上。

**（四）全力推进矛盾源头防治。**强化“一村两员”作用发挥，增强矛盾隐患源头预防化解能力。深化“人民满意窗口”创建工作，确保 2021 年底区（市）联合接访场所全部达到“人民满意窗口”标准。广泛开展“三无”区（市）、镇（街）、村（居）创建活动，确保“三无”区（市）创建实现零突破。加强和改进初信初访办理工作，严格落实“520、210”“三周办结”工作要求，不断提升信访事项“三率”和规范化办理水平，努力从源头上预防和减少信访问题发生。

**（五）不断加强信访法治宣传。**在市人民来访接待中心设立宣传橱窗、LED 显示屏、悬挂横幅、发放信访宣传手册等进行广泛宣传，通过窗口接访干部、值班律师向来访群众进行面对面普法；充分发挥微信公众号、网站、今日头条等新型媒体的优势作用，进一步拓宽信访工作的宣传广度和深度，形成强大的正面舆论宣传牵引作用，让法治建设家喻户晓，依法信访深入人心。

枣庄市信访局

2021 年 1 月 18 日