

信访局 2024 年度法治政府建设情况报告

2024 年，启东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，深入学习贯彻党的二十大精神、党的二十届一中、二中、三中全会精神和习近平总书记关于加强和改进人民信访工作重要思想，以全面推进信访工作法治化为主线，深入开展信访矛盾源头治理和重点领域矛盾化解攻坚，依法规范信访行为，依法化解矛盾纠纷，依法维护群众权益。

一、主要举措和成效

一是加强组织领导，严格落实信访工作责任。按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的信访工作原则，市信访局定期召开专题研究推动信访工作法治化进程会议，并将信访稳定工作纳入对区镇、街道、部门的高质量发展和党的建设考核范围，有效压实信访责任落实。强化初信初访受理，严格落实首接首办责任制，切实把好初信初访“第一道关口”，依法按照规定的时限、程序、政策处理信访事项。压实属地及部门主体责任，推进各事权单位和属地部门依法行政，切实做到在法治的轨道上、法律的框架内行使职权，推动信访工作依法规范运行。

二是着眼基层基础，不断深化源头治理。信访工作的重心在基层、重点在源头，坚持重心下移、关口前移。发挥“关键少数”作用。明确信访工作领导的“一岗双责”责任，区镇、街道的属地责任和属事部门的主体责任，形成横向到边、纵向到底的责任体系，确保信访工作责任落实有章可循。发挥基层基础作用。以村

党总支为主导力，明确村党总支书记是矛盾化解第一责任人，包片村干部为矛盾化解直接责任人，做到一般矛盾不出村；以村（居）老干部调解室为主阵地，充分发挥村居人民调解委员会作用，变上交矛盾为主动化解，变被动应付为主动预防；依托网格化管理，有效打通服务群众最后“一百米”，第一时间掌握矛盾纠纷和利益诉求，努力解决在萌芽状态。发挥部门联动作用。整合资源，牵头协调，合力构建“大信访”联动工作机制。

三是聚焦受理办理法治化，推动信访事项依法及时处理。进一步优化来访接待中心接待窗口设置，对群众诉求一站式接收、一揽子调处、全链条解决。积极探索“部门办理、调解优先、运用法治、就地解决”的基层矛盾纠纷“一站式”化解新路径，真正实现群众矛盾纠纷化解“只进一扇门、最多跑一地”。构建信访事项受理办理责任闭环、程序闭环、工作闭环，制定完善信访事项受理办理的“流程图”、依法处置的“责任图”、问题化解的“时限图”，确保业务办理依法规范有序。严格呈送阅批、发函交办、过程跟踪、限时办结、回访反馈程序，强化与司法部门协调对接，深化“访调”结合、坚持调解优先，最大限度运用调解方式化解矛盾。同时积极履行信访部门“三项建议”职责，建立责权相统一、失职必问、问责必严的鲜明导向，对信访工作中出现的问题，列入“三治三促”进行通报，对因工作失职而造成越级访的单位和个人，移交市纪委监委进行处置。

四是加大宣传力度，进一步提升群众知晓度。深入开展《信访工作条例》落实年活动和信访法治宣传月活动，加大对信访群

众的宣传力度，提升群众对行政复议、诉讼、仲裁等法律制度的认知度、认同感，引导信访人通过行政复议、诉讼、仲裁等法定救济渠道作为表达利益诉求的平台，理性合法地表达利益诉求，进一步厘清信访工作的职能边界，明确解决问题的基本方式。市信访局作为主管部门，指导全市各级积极运用法治思维和法治方式做好信访工作，高度重视信访法治化建设，按照“预防法治化、受理法治化、办理法治化、监督追责法治化、维护秩序法治化”五个信访工作法治化总要求贯彻落实，推广信访法治化工作指南和路线图，坚持在法治的轨道上、法律的框架内行使职权、化解矛盾，努力提升信访工作法治化水平。

二、主要负责人履行推进法治建设第一责任人职责情况

今年以来，市信访局以全面推进信访工作法治化为主线，以打造“阳光信访、责任信访、法治信访”为目标，切实把法治思想贯穿到信访各项工作中去，不断强化信访问题源头治理，持续做好诉访分离善后衔接工作，大力推进信访积案化解，不断提高信访工作法治化水平。市信访局主要负责人持续深入学习贯彻习近平法治思想，把推进法治政府建设摆在信访工作全局的重要位置，将履行推进法治建设第一责任人职责列入年终述职，带头履职尽责，坚持以身作则，及时研究解决法治政府建设有关问题，多次召开局党组会议研究讨论学法、普法、信访工作法治化等方面的工作，积极推动法治政府建设。坚持律师参与接访工作。充分利用党务公开栏、政府信息公开栏和人民群众来访接待中心等宣传载体和宣传场所，不断推进宣传教育向社会延伸，组织开展

法治宣传主题党日活动，带头深入社区乡镇进行宣传。

三、存在问题及对策建议

（一）当前存在问题

一是法治化标准仍不高。全市在受理法治化、办理法治化等方面还存在工作短板，仍有未按法定途径办理，处理意见存在事实依据不尽充分、相关内容表述不全、结论意见不够明确、救济途径引导错误等问题。二是信访法治宣传力度不够。少数信访人法律意识淡薄，信上不信下，信闹不信理，信访不信法的现象仍有存在，虽经多次宣传引导但仍坚持通过越级上访等方式来表达诉求。同时在处理信访问题过程中，信访工作人员对办理法治化中的“诉访分离”、“依法分类处理”等概念仍不够清晰，对部分领域的法律法规不够了解，从而影响办理工作质效。三是信访责任落实仍有欠缺。属地责任落实不到位、部门责任压不实问题仍有不同程度存在，有的在推进源头治理、减少矛盾发生上不够有力，有的在改进完善政策、解决层面性问题上不够有效，积案实体化解率偏低。

（二）对策建议

一是完善信访工作体制机制。进一步明确信访工作职能定位，厘清职责边界，明晰权责清单，坚持法定职责必须为、法无授权不可为的原则，在信访工作中立规矩、讲规矩、守规矩，全面推进“阳光信访”，解决职责不清、工作随意、办理不透明、效率不高等问题；对于极易造成社会不稳定因素的环境保护、征地拆迁、社会保障等重大问题，在制定政策和做出决策前，必须开

展风险评估，找准经济发展与改善民生的平衡点。同时全面加强信访干部队伍建设，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。

二是优先通过法定途径解决信访问题。信访工作只有运用法治方式，才能充分发挥好维护广大人民群众合法权益、反映社情民意、促进社会和谐稳定的职能作用。首先严格实行诉访分离制度，信访部门要积极支持政法机关依法处理涉法涉诉信访问题，尊重政法机关依法作出的结论，及时了解掌握有关社会动态和社情民意，与有关职能部门一起做好教育疏导、帮扶救助和矛盾化解等工作。其次要认真做好依法分类处理工作，对群众反映的问题，有关职能部门应按照职责范围、法定途径梳理甄别，明确解决诉求的责任部门，让群众知道由谁来办和怎么办。对于应当通过法律途径解决的，应告知信访人依照有关法律、行政法规规定程序向有关机关提出，依法维护群众的合法权益。同时强化“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，依法及时就地解决问题和疏导教育相结合”的原则，按照诉求合理的解决问题到位、诉求无理的思想教育到位、生活困难的帮扶救助到位、行为违法的依法处理到位的要求，将信访问题解决在基层，推动责任主体认真负责地解决群众诉求。

三是依法规范信访秩序。打造“阳光信访”，全面推进信访信息化建设，不断完善网上受理信访制度，把信访信息化建设作为重点工程来推进。加大法治宣传力度。引导群众依法逐级走访，让群众的合理诉求得到及时就地解决。加强信访行为引导，综合

运用传统媒体和新媒体手段宣讲信访法律法规和信访知识，提高群众尊法、守法、用法意识。依法处置涉访违法行为，对信访活动中的违法犯罪行为坚持依法稳妥处理，坚决纠正“大闹大解决、小闹小解决、不闹不解决”的错误倾向，维护正常的信访秩序。

四、下阶段工作思路及举措

下阶段，市信访局将继续围绕打造共建共治共享的社会治理格局，全力推进信访工作法治化，深化诉访分离，加强预防和化解信访矛盾，积极推动信访积案化解，创建“理性维权、法治信访、社会稳定”的新格局。

一是抓实信访工作责任，强化信访工作组织保障。把党管信访作为最高原则和最大优势，优化完善信访工作格局，推动上级信访部门和各级关于信访工作的决策部署一贯到底。建立健全综合协调机制，发挥各级党委、政府以及条线、部门的主导作用。建立以责任部门牵头、相关部门参与的会商制度，实行“一元化领导，多元化参与”的工作运行体系。把信访工作法治化建设纳入法治政府建设和信访工作考核评价，严肃考核监督和责任追究。

二是健全信访工作机制，强化信访积案攻坚化解。全面梳理信访积案、疑难复杂案件、涉及群体利益重大案件，依据案件性质、复杂程度等因素，落实市党政领导精准包案。充分发挥市信访联席会议协调作用，对涉及多部门职责的信访案件，及时召集相关部门召开专题协调会，强化协调联动，形成工作合力。建立信访积案化解跟踪机制，定期对办理进度进行督查，确保各项措

施按计划推进。聚焦群众反映强烈、涉及面广、久拖未决的信访积案，强化督查督办重点。形成初信初访事项受理办理工作闭环，及时与办理部门对接，减少“初转重”概率。常态化开展信访积案“大起底大攻坚大化解”行动，每年对上一年度以来的信访积案进行全面起底、攻坚、化解。

三是贯彻《信访工作条例》，强化信访工作法治建设。继续推动贯彻落实《信访工作条例》走深走实。健全完善党政领导干部接访下访、追责问责等机制，推动领导干部直接访、真包案、真化解。打通“路线图”，以程序推进保障实体解决，推动形成“受理部门负责程序推进、办理部门负责实质解决”的工作格局，确保群众的每一项诉求都有人办理、群众的每一项诉求都依法推进。在强化组织保障上精准发力，坚持问题导向、目标导向、效果导向，用好信访工作联席会议机制，发挥好群众志愿服务队作用，落实好“村排查、镇化解、市统筹”工作机制。把法治教育贯穿信访工作全过程，引导群众理性反映问题、依法表达诉求。加大对滋事扰序、缠访闹访、恶意信访等行为依法处置力度。