

揭阳市信访局

揭阳市信访局 2024 年法治政府 建设年度报告

2024 年度，揭阳市信访局在上级的关心指导和市委、市政府的坚强领导下，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实习近平法治思想，围绕中央、国务院法治政府建设实施纲要和广东省法治政府建设实施纲要以及揭阳市《法治政府建设实施纲要（2021—2025 年）》等有关工作部署，以推动信访工作法治化为重要抓手，推动全市上下不断提高依法信访工作水平，切实维护好群众合法权益。现将主要做法和成效报告如下：

一、主要做法和成效

（一）加强理论学习。2024 年度，市信访局坚持把学习宣传贯彻党的二十大精神、习近平法治思想和贯彻落实《信访工作条例》（以下简称“《条例》”）紧密结合起来，结合工作，协同开展《中国共产党纪律处分条例》等理论和信访工作法治化等业务学习，不断提升信访干部依法办事工作水平。主要体现在：一是紧扣揭阳“十四五”时期经济社会发展的目标任务，研究出台了《2024 年市信访局党组理论学习中心专题学习计划》，通过召开局党组会议、党组民主生活会、党员大会、党员专题学习会集中学习和开展党组书记专题党课报告等形式，先后组织党组理论学习中心组学习 12

场次，集中学习讨论 19 场次（含党员学习会讨论），以集体学的形式激发自学的积极性，有效提高全体干部职工的理论水平，为开展信访工作夯实理论基础。二是持续推进落实《揭阳市信访系统开展法治宣传教育的第八个五年规划（2021-2025 年）》，加强全市信访系统法治宣传教育工作，提升信访干部法治素养，依法规范信访秩序，优化信访法治环境。三是局领导班子结合“大调研大督查大接访”以及纪律学习教育等开展调查研究，并创新工作方法，运用商会、心理咨询师等第三方力量，推动各地各有关部门妥善化解了一批矛盾纠纷，为进一步探索健全第三方参与矛盾化解工作机制积累了宝贵经验。

（二）注重宣传引导。注重加强《条例》的业务培训和宣传引导，进一步营造学法懂法依法的良好社会氛围。6 月 19 日，市委社会工作部部长、市委“两新”工委书记、市信访局局长陈培标同志到市委党校作《学习贯彻〈信访工作条例〉，推动信访工作法治化进程》专题辅导报告，为各县（市、区）农业农村、林业等相关单位分管负责同志或业务部门负责人同志，全市村（社区）党组织书记共 1001 名学员进行专题辅导，进一步加深基层干部对信访工作的认识，提高自觉运用法治思维和法治方式解决信访问题的能力。依托省信访局每周五“广东信访业务讲堂”视频培训会以及选派业务骨干到市直有关单位开展业务培训等方式，切实加强对各地各有关单位的业务指导，及时将上级新要求、新规范传达、学习、贯彻落实到位，不断提升工作人员业务水平。在加强社

会宣传引导方面，于12月3日联合榕城区在学宫广场开展《条例》宣传活动，通过设点摆摊、设立咨询席位、发放宣传资料等宣传方式，与群众“零距离”交流，向群众解读《条例》重点内容，并以案释法、答疑解惑，切实加强《条例》颁发的背景、意义及信访流程等知识的宣传，进一步提高群众依法理性表达诉求的自觉性。在重大敏感活动前夕，市信访局推动揭东区、普宁市、惠来县等地通过电视台、公告、微信公众号等渠道，加强依法治访宣传力度，努力在全市营造依法治访的社会氛围，同时加大以访牟利、以访施压等涉嫌违法犯罪的行为的打击力度，有效地震慑部分信访人以访牟利、以访施压的嚣张气焰，有力地维护了正常信访秩序。

（三）通过建立健全信访工作机制不断提升信访工作规范化水平。研究出台了《揭阳市申诉求决类初件办理流程》，并积极探索总结了“1+1+3+N”信访化解工作机制（即，针对1宗信访事项，全流程、递进式实施1个调解主线，有针对性地嵌入信访化解+“心理疏导”“慈善救助”“精准画像”3种模式，视情导入复议、仲裁、诉讼、行政复议、行政裁决等N种法定途径），有效地提升揭阳市全市申诉求决类初件的一次性化解率，特别是市信访局运用信访化解+“心理疏导”助力惠来县化解1宗长达7年信访积案，取得较好的实践效果，获市委、市政府主要领导批示肯定。积极探索在揭商会等第三方力量参与化解疑难重点信访事项，发动在揭江西等多个商会，成功化解6宗涉拖欠农民工工资等

难点信访事项，及时消除了多起影响揭阳市社会稳定的风险隐患，有效地减轻了省、市的进京访治理工作压力，得到省委社会工作部、省信访局的高度肯定，省委社会工作部已将该经验做法上报中央社会工作部，省信访局作为经验做法报省有关领导并发各地市和省直有关部门交流借鉴，也得到市委、市政府主要领导批示肯定。

（四）发挥“急难愁盼我来办”网上群众工作平台捕抓矛盾“弱信号”作用推动预防法治化理念落地落实。通过进一步提高揭阳“急难愁盼我来办”网上群众工作平台的网友留言办结质量，落实“1，3，5，7，15”快速办理机制，从源头上吸附矛盾，化解矛盾，切实将平台打造成全市信访舆情早发现、早化解的前沿阵地。平台运行以来共收到群众留言 49747 条，已办结 48810 条，办结率达 98.12%，满意率 84.54%，有效地减少矛盾纠纷因得不到及时化解而上行，推动信访预防法治化理念真正落地落实。

（五）切实履行“三项建议权”职责。结合全市信访工作实际，先后以《致县（市、区）主要领导一封信》《提醒函》《督办函》《改进工作建议函》《问责建议函》以及约谈、挂牌督办等方式，对问题突出的单位及时运用发挥“三项建议权”作用，推动责任单位及时采取措施扭转信访工作被动局面，不断提升信访工作水平。

（六）严格执行信息公开制度。严格按照“公正、公平、便民”的总体原则及“及时、准确”的总体要求，认真贯彻落实《中华人民共和国政府信息公开条例》，2024

年度受理的 1 条政府信息公开申请已及时落实处理和录入依申请公开系统，答复及时率和录入依申请公开系统及时率达 100%。

（七）严格执行重大事项请示报告制度。市信访局认真贯彻执行《揭阳市信访局重大行政决策程序暂行规定》，始终坚持政治导向、权责明晰、客观真实、规范有序的基本原则，切实把重大事项请示报告制度贯彻到局的各项工作当中，做到应请示尽请示、应报告尽报告、应报备尽报备，推动信访工作不断走向规范化程序化法治化。

此外，市信访局坚持与政法部门加强会商协调，完善与法律援助衔接等工作，确保涉法涉诉信访事项的有序退出，充分利用市司法局在市人民来访接待大厅设立涉法涉诉信访律师接访窗口，及时指导群众通过窗口取得法律服务，引导群众通过法定途径解决涉法涉诉问题，不断提升依法信访工作水平。

二、党政主要负责人履行推进法治建设第一责任人职责，加强法治政府建设有关情况

市委社会工作部部长、市委“两新”工委书记、市信访局局长陈培标同志高度重视推进法治建设工作，切实履行部门主要负责人推进法治建设第一责任人职责。2024 年度，坚持参加集中学法和个人学习相结合，带头学习《宪法》《民法典》《保密法》，认真参加公务员年度学法，牢固树立“权由法定、权由法使”的法治理念，带头养成办事依法、遇事找法，解决问题、化解矛盾靠法的法治素养。始终认真履行

部门主要负责人推进法治建设第一责任人职责，以推进提升初信初访综合办理效能、建立“1+1+3+N”信访化解工作机制等重要抓手，将法治宣传教育纳入全市信访工作一并推进，受邀到市委党校为党员干部作《学习贯彻〈信访工作条例〉，推动信访工作法治化进程》专题辅导报告，不断提升各地各单位全市信访干部依法行政和依法办事水平，推进信访工作依法依规运行，引导群众诉求依法理性表达、合法权益依法有效保护，营造群众办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的良好法治信访氛围。局领导班子其他成员在其分管工作范围内履行推进法治政府建设职责，切实提升全局法治建设工作水平，较好完成全年法治建设各项工作任务。

三、存在问题

（一）部分基层干部运用法治化思维化解信访矛盾的水平有待进一步提升。有的基层干部未能真正将思想统一到信访工作法治化部署上来，仍存在重治标、轻治本，头痛医头、脚痛医脚，甚至“花钱买平安”的现象，对一些复杂、疑难矛盾纠纷，未能充分运用调解、法律、社会、经济等手段，综合施策推动化解，简单机械地走程序，丢失了解决问题的最佳时机，导致矛盾纠纷久拖不决。

（二）部分基层单位信访工作基础业务水平离上级的要求仍有一定差距。一些责任单位领导和经办人没有及时对标对表中央、省、市关于信访工作基础业务的新要求开展信访工作，如对申诉求决类初次信访事项没有精准分类办理，未

能及时导入法定程序按照“三到位一处理”推动化解，甚至以程序性代替实体性化解，导致化解工作措施不到位，办理质量不高。

（三）群众“信访不信法”现象依然存在。一些依法应当通过行政复议、诉讼解决或已穷尽救济程序的问题，信访人没有按照法定途径维护自身的合法权益，而是通过层层上访甚至频繁进京上访向政府或有关单位施压的方式来表达诉求的现象仍然存在。

四、下一步工作打算

新的一年，市信访局将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会议精神和习近平关于加强和改进人民信访工作的重要思想，按照中央、省关于推进信访工作法治化的总体部署，重点抓好以下三方面工作：

（一）加强理论学习，进一步提升依法行政的综合素质。结合定期、不定期开展学习宣传贯彻习近平法治思想活动，把《条例》等法律法规作为每位信访干部的年度学习计划的重要内容，加强对信访工作的培训力度，不断提高信访工作者的法律素质。

（二）以信访工作法治化为抓手，不断提升全市信访工作法治化水平。紧紧围绕“预防法治化、受理法治化、办理法治化、监督追贵法治化、维护秩序法治化”的要求，进一步探索完善相应工作机制，不断推动全市信访工作法治化走深走实。

（三）坚持和发展新时代“枫桥经验”，持续推进信访问题源头治理和重复访治理。充分用好党建引领基层治理协调机制、信访工作联席会议机制，持续推进信访问题源头治理和重复访治理，坚持和发展新时代“枫桥经验”，及时把群众的“急难愁盼”问题解决在基层、化解在萌芽状态，全力以赴推动信访工作法治化各项工作高效有序推进，为揭阳市经济高质量发展营造良好的社会氛围。

