

# 揭阳市信访局

## 揭阳市信访局 2025 年法治政府 建设年度报告

2025 年度，揭阳市信访局在上级的关心指导和市委、市政府的正确领导下，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。2025 年度，市信访局坚持把学习宣传贯彻党的二十大和二十届四中全会精神、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《2025 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（扩大）会议、局长办公会、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 13 场次，集中学习 52 场次，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。

（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。2025 年，利用 AI 技术，生成《条例》宣传视频进行宣传。利用小程序制作《信访工作条例》应知应会测试题，在网站、微信工作号上供全市信访系统线上测试，向社会发布“测一测你是‘信访知识达人’吗？”推文，发动全社会参与信访知识的学习和测试。经后台统计，参与测试人员平均成绩达 96 分，全系统、全社会学法、懂法、用法的氛围持续提升。市信访局创作宣传漫画作品，在对外宣传电子屏幕和来访接待场所定期持续轮播。9 月 24 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《深入学习贯彻习近平总书记重要论述推动新时代社会工作高质量发展》专题辅导报告，提高自觉运用法治思维和法治方式解决社会矛盾纠纷的能力。依托省信访局视频培训会等方式，切实加强对各地各有关单位的业务指导。

（三）立足于“早”抓预防法治化。一是深度融入“1+6+N”

基层社会治理体系，推动信访超市与综治中心、信访矛盾排查网格与综治网格、信访信息系统与“粤平安”系统深度融合，加强基层信访工作力量和矛盾排查化解工作，提升基层吸附力。二是通过进一步提升揭阳“急难愁盼我来办”网上群众工作平台网友留言办结质量，将平台打造成全市信访舆情早发现、早化解的前沿阵地，推动各地各单位更加注重用法治方式，将信访法治化的“预防在前”理念落地落实。2025年1-12月，平台收到群众留言15382条，已办结14334条，按期办结14130条，按期办结率98.58%，满意率87.38%。三是研究出台《关于对重点信访事项实施提醒、警告、约谈的工作机制》，切实压实行业和属地化解责任，努力将矛盾化解在萌芽状态，防止矛盾上行进入信访渠道。四是深挖信访信息“富矿”。统筹整合信访等多渠道数据，运用大数据技术进行分析挖掘，精准描绘信访事项分布特点、演变规律和深层原因，累计形成涵盖重点领域、重点群体、营商环境等多个维度的9篇分析报告，为市委、市政府科学决策提供有力“数据支撑”，提前预警有关信访风险。如配合做好新一轮农村基层换届选举工作，从信访角度定期分析研判涉村干部信访事项，形成分析报告，为换届工作平稳推进提供参考；针对珠宝玉器行业交易风险撰写分析报告，促进行业健康平稳发展。

（四）立足于“快”抓受理法治化。一是认真贯彻落实《信访工作条例》，对信访工作各环节进行细化规范，明确工作流程、责任主体和办理时限，确保《条例》落地见效。二是

坚持“来访必登，来信必录”，对信访人通过各种渠道反映的问题进行及时、准确登记，做到要点完善、底数清晰。严格按照“三个不予受理”“两个不再受理”规定，精准确定受理范围，明确办理主体。三是打造“暖心接访”“连心信使”标准化服务体系，落实专人负责，提醒督促责任单位及时受理群众诉求，大幅提高信访事项受理效率。我市 2025 年没有出现“应受理未受理”信访事项。

（五）立足于“实”抓办理法治化。一是研究出台《揭阳市申诉求决类初件办理流程》，严格落实“领导包案”“三次握手”“线下把关”“通报提醒”等各项工作措施，切实提高申诉求决类初件一次性化解率。2025 年来我市申诉求决类初件一次性化解率达 97%。二是加强信访工作法治化业务规范化抽查评查，成立专项工作领导小组，定期对已办结申诉求决类初件规范化进行抽查评查，针对审核发现的问题作全市通报，视情况发出建议函推动镇（街）及时采取有力措施落实整改，有效提升信访事项规范化办理水平。2025 年来抽查评查 3 批次 498 件，通报典型案例 30 宗。三是落实调解优先、依法分类，将调解贯穿信访事项办理全过程，高标准推进信访事项复查复核工作，推动信访事项提级办理，进一步保障群众合法权益。四是自查自纠落实中央督办“受理办理不规范”件的整改工作，2025 年来收到中央督办“受理办理不规范”件共 44 件，已全部落实整改申报办结。五是积极探索社会力量参与信访事项化解工作。一方面落实律师助力积案化解。由市司法局组织律师团队，由第三方律师按“一案一策”

对每宗信访积案进行阅卷，帮助评审是否已做到“三到位”。另一方面，深度融入“1+6+N”基层社会治理体系，推动群诉中心与综治中心、信访矛盾排查网格与综治网格、信访信息系统与“粤平安”系统深度融合，加强基层信访工作力量和矛盾排查化解工作，提升基层吸附力。搭建与市属各异地商会建立沟通联动机制，通过市属异地商会，先后成功推进化解6宗涉拖欠农民工工资的难点信访事项。为提高信访事项调解在法律诉讼中的质效，向检察机关发出《关于建议对刑事谅解不诉案件审查工作前置的工作意见》，为同类案件处置提供可复制、可推广的制度化方案。

（六）立足于“严”抓监督追责法治化。一是建立申诉求决类初件、国家信访局督办件、省交办重点信访事项“每周研判”“定期通报”机制，动态通报各地情况，同时加强督查督办，由市信访局挂钩领导提前介入，视情况约谈包案领导和责任单位，推动实体性化解。二是聚焦矛盾突出领域和重点信访事项，采取“四不两直”等方式，有针对性的开展督查。落实《揭阳市信访工作联席会议办公室揭阳市信访局关于履行提出“三项建议”职责的办法》，不断压实各地各有关部门主体责任，对重视不足、工作不力、进度缓慢的基层责任单位，行使好改进工作建议、完善政策解决问题建议和给予行政处分建议的“三项建议权”。

（七）立足于“稳”抓维护秩序法治化。一是制作印发《揭阳市信访活动中涉嫌违法（犯罪）行为线索移交及落实“一处理”工作机制》导引图，下发通知要求各地要牵头组织同级法

院、检察、公安、司法和相关事权、属地单位，每季度对信访活动中涉嫌违法（犯罪）行为的突出问题进行会商研究，并形成《会议纪要》，特别是对移送线索后确有明显违法（犯罪）事实但未作处理的，信访人仍然缠访、闹访的研究提出处理意见。对复杂疑难个案，在会商研判基础上，实行公、检、法、司和责任单位、属地等单位专项通报制度，按“三到位一处理”协同推动“案结事了”，补齐个别县（市、区）“不会打、不愿打、不敢打”工作短板，切实维护正常的信访秩序。

二是成立联勤指挥部。特殊防护期间，设立联勤指挥部，办公室设在市公安局，联勤指挥部负责增强预警信息的搜集、研判和报送工作力度，形成情报信息搜集、汇总、研判、核查、处置、反馈的闭环运作，确保及时发现、报送和处置群众有可能进京涉访的苗头性、行动性、内幕性信息，坚决防止发生因处置不及时、不稳妥引发群体性事件和个人极端行为，牢牢守住“三个不发生”底线。

（八）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。

## **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。2025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，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）需进一步提升运用法治化思维。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，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，丧失了解决问题的最佳时机，导致矛盾纠纷久拖不决。

（二）需进一步提升信访工作基础业务水平。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）需进一步提升群众依法维权的意识。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，需进一步提升群众依法维权的意识。

#### **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，深入学习贯彻习近平法治思想、习近平总书记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）强化理论学习提升综合素质。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）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、监督追责法治化、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) 持续开展信访问题源头治理。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，全力以赴推动信访工作法治化各项工作高效有序推进，以信访工作高质量发展，为揭阳市经济高质量发展营造良好的社会氛围。

