

# 四川省信访局贯彻落实《“十四五”时期信访工作发展规划》情况中期评估报告

《“十四五”时期信访工作发展规划》印发以来,四川省高度重视、对标对表,认真抓好贯彻落实。现将有关情况报告如下。

## 一、规划实施总体进展情况

### (一)主要目标指标进展

1、县级信访工作联席会议机制覆盖率。四川省县级信访工作联席会议机制覆盖率已经达到 100%。

2、信访事项及时受理率。2021 年 1 月—2023 年 6 月,信访事项及时受理率 100%。

3、初次信访事项化解率。2021 年 1 月—2023 年 6 月,初次信访事项化解率 98.2%。

4、信访事项办理群众满意率。2021 年 1 月—2023 年 6 月,信访事项办理群众满意率 98.7%。

5、全系统重复信访占比。2021 年 1 月—2023 年 6 月,全系统重复信访占比 29.8%。

6、集体访、规模性聚集数量同比。2021 年 1 月—2023 年 6 月,集体访、规模性聚集数量同比过去三年分别下降 5.8%、27.1%。

7、县级信访工作机构覆盖率。截止 2023 年 6 月,全省

县级信访工作机构覆盖率已达 100%,达到“十四五”时期目标要求。

## (二)重点任务进展

(1)、构建新时代信访工作高质量发展新格局(1)完善信访工作格局和责任体系。省委、省政府每年将信访工作列入省委常委会工作要点、列入政府工作报告,纳入年度考核。各市(州)、县(市、区)建立了党委和政府听取信访工作汇报制度。坚持高位推动,省委书记王、省长带头弘扬“浦江经验”,示范带动各级领导干部下沉一线接访群众、化解难题。市、县党委政府“一把手”亲自抓信访工作,分管领导具体抓,构建了党委统一领导、政府组织落实、信访工作联席会议协调、信访部门推动、各方齐抓共管的信访工作格局。

(2)充分发挥信访工作联席会议机制作用。省委高规格置省信访工作联席会议,省委副书记担任主要召集人、4 位省级领导担任召集人,市县两级信访工作联席会议机制实现全覆盖,全力推动乡镇(街道)建立信访工作联席会议机制,在全国率先实行县领导下沉乡镇担任联席会议主要召集人,大胆探索创新,不断完善制度机制,推进联席会议实体化运行。

(3)探索信访工作区域协作新机制。深化成渝地区双城经济圈建设,与重庆市信访办加强沟通协作,建立了成渝地区双城经济圈建设信访协作联席会议机制。目前,已召开 3 次联席会议,审议通过一系列制度文件,探索构建了跨省(市)矛盾

纠纷联合排查、突发情况联动处置、“三跨三分离”信访问题联动解决等工作机制。

## 2、健全完善维护群众权益机制

(1)健全信访问题源头预防机制。印发《四川省信访局排查防范化解信访安全稳定风险工作实施方案》,对矛盾纠纷排查的范围、方法、责任等进行明确,推动各级党委政府加强政策性、关联性信访矛盾研究,避免矛盾转化和升级。认真落实《四川省社会稳定风险评估办法》,对重大项目、重大决策、重大政策进行综合分析研判,并建立重大决策信访评估信息公开机制,提高群众参与度和知晓度,提升民主科学决策水平。

(2)完善领导干部接访下访机制。联合制发《关于进一步加强领导干部定期接待群众来访工作》的通知,省级领导干部每半年至少 1 天、市厅级领导干部每季度至少 1 天、县(市、区)领导干部每月至少 1 天、乡镇(街道)领导干部每周至少 1 天到信访接待场所,接待群众来访。

(3)完善信访事项网上受理办理制度。网上投诉事项实行信访部门“当天登记、当天转交”,责任单位“当天接收、当天联系信访群众”,实现了快速受理办理、快速响应解决。建立初次网上投诉事项日常监测工作机制。强化首办责任,落实“三见面”工作制度,缩短办理时限,尽最大努力把初次网上投诉一次性解决到位,提高群众满意度。

(4)构建汇集社情民意工作平台。建立了“1+4”信访信

息系统,定期梳理、分析全省矛盾纠纷形势,及时形成专报、年报,报送国家信访局、省委省政府。探索建立健全人民建议征集制度,成都、乐山、雅安等地美丽宜居公园城市建设、成渝地区双城经济圈建设、“幸福美好生活十大工程”等专题人民建议征集得到论证通过,大量“金点子”结出“金果子”。

### 3、提升信访工作法治化水平

(1)健全完善和有效实施信访法律制度。健全《信访工作条例》配套措施,制定依法分类处理信访诉求工作规程等 7 项业务规程,推动省政府制定信访事项省级复查复核实施细则、建立政府督查与信访监督贯通协调机制,形成更加系统完备的信访工作制度体系。与省委依法治省办加强沟通对接,强化对信访文件进行合法性、规范性审查,及时对涉及信访人权利义务的规范性文件,按照法定途径和程序予以公开。

(2)深入推进信访法治化改革。健全涉法涉诉信访工作机制,把涉及民商事、行政、刑事等诉讼权利救济的信访事项从普通信访体制中分离出来,与政法部门建立常态沟通机制,定期移送涉法涉诉信访案件。制定《依法分类处理信访诉求工作规程》,严格分流处理信访案件。

(3)提高信访工作法治保障水平。将《条例》纳入干部教育培训计划、导入国家工作人员学法考法平台,推动全省上下学条例、用条例、贯彻条例。省市县三级每年 5 月联动开

展宣传教育活动,组织编印藏语、彝语版《条例》,多举措推动《条例》上云端、进门户、入人心,在全社会营造办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的良好环境。推进律师参与信访的工作制度,省市县信访接待场所,律师进驻参与访前调解和矛盾纠纷化解。

#### 4、推进信访工作科学化建设

(1)探索推进信访业务流程再造。进一步畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道,用好短信、微博、微信等诉求表达平台,改革传统信访办理模式,建立以信访事项为基本单元,实现来信、来访、来电、网上投诉、视频投诉等各种渠道提出的信访事项在同一平台上统一受理、统一办理、统一督办,做到受理办理程序统一、工作标准统一、评价标准统一。

(2)推进信访基础业务规范化建设。研究制定《信访事项受理办理操作指引》,在受理、办理、送达、信息录入、督查督办等环节,严格程序、规范内容、明确方式、完备要素。不定期开展实地检查、网上抽查,对规范情况进行评议,并适时通报。建成全新的省人民群众来访接待中心,集成来访接待、来信办理、网上受理、综合服务等功能,实现“一站式接待、一条龙办理、一揽子解决”,有条件的市、县比照省上做法,建立联合接访中心,大大地提升了服务信访群众的能力和水平。

(3)推进信访工作标准化建设。一是开展信访工作标准化研究和试点。分层分类构建信访工作基础通用标准、业务标准、技术标准、管理标准等标准化子系统。支持成都、南充等地方开展信访工作标准化先行先试,全流程全方位推进信访工作标准化建设。二是创新建立信访工作标准化体系。贯彻执行国家和地方有关标准化的法律法规政策,科学梳理信访工作各环节要素,构建内容全面、结构完整、层次清晰的信访工作标准体系,并保持体系的开放性和可扩充性。通过对信访工作标准的制定和实施,推进信访工作程序化、规范化、优质化。

(4)完善信访工作考核体系。一是科学设置考核评价标准。以依法及时就地解决信访问题为重点,合理设置和调整考核项目和指标,突出定性与定量评价相结合,注重预防和解决信访问题的实际效果。二是健全完善考核评价体系。以国家信访局年度信访工作考核为主体,建立健全考核体系,形成一级抓一级、层层抓落实的考核评价体系,并加强对市州考核工作的检查指导。三是合理运用考核结果。改进考核通报形式和内容,运用通报表扬、重点约谈、重点管理等方式,加强针对性指导,充分发挥考核的激励和鞭策作用。

## 5、提高防范和化解社会风险能力

(1)强化信访信息综合分析研判。一是建立常态化信访信息研

判制度。围绕政策制定、执行各环节以及重要敏感节点,及时发现苗头性倾向性问题,加强对新情况新问题的动态分析,增强分析研判的时效性。推动形成信访部门与有关职能部门信息共享、联合研判格局。二是强化信访信息成果转化应用。完善分析研判成果向党委和政府报告制度,积极发挥参谋助手作用。建立信访领域重点风险向职能部门反馈制度,针对制度短板、管理漏洞制定改进措施,推动社会治理水平不断提升。

(2)提升信访工作应急处置效能。一是有效应对规模聚集。完善应急处置工作预案,强化与有关地方和部门在预防预警、源头稳定、现场处置、联合接谈、跟踪化解等方面的协调联动,形成应急处突工作合力。二是完善重大活动信访保障工作机制。健全完善属地为主、周边协作的信访安全保障工作机制,不断提升综合保障能力。围绕党和国家的重大活动、重要会议和重要节点工作要求,提早制定工作方案、进行专项部署,确保“三个不发生”。

(3)健全信息报送及应急值班机制。一是完善重大信访信息报送制度。建立紧急事件信息专报直报渠道,确保报送渠道畅通、事件处理及时。建立信访系统带班领导干部和值班人员逐级报备制度。各级信访部门应定期向上级信访部门报送有关信访形势和工作情况。二是完善重要信息日常通报制度。对日常工作中发现的扬言类及重点利益诉求群体的信访信息,第一时间梳理、汇总、报告有关领导和部门,并通报有

关地方或部门核查。在党和国家重大活动期间,实行信访信息“零报告”制度。

## 7、完善城乡统筹的信访治理体系

(1)坚持和发展新时代“枫桥经验”。坚持和发展新时代“枫桥经验”,整合纪检监察、综治、司法等力量,由派出所、司法所、自然资源管理所、市场监督管理所、村(两委)等成员组成乡镇信访工作联席会议,有效构建起“就近调处、就地化解、责任下沉”工作体系。

(2)发挥县级信访工作基础性作用。深入开展全国信访工作示范县(市、区)创建活动,充分发挥创建活动对基层信访工作的指引作用,推动信访工作重心下移、关口前移,从源头上预防社会矛盾发生,及时就地解决信访问题,有效避免矛盾累积、减少信访上行,有力维护社会和谐稳定。

(3)完善市域信访治理工作体系。与政法部门加强沟通对接,统筹运用各方资源,广泛吸纳社会力量,不断增强信访工作的联动性、协同性。通过组织动员、购买服务、志愿服务等途径,进一步健全、拓宽第三方参与信访问题化解的制度化渠道,发挥“两代表一委员”、律师、心理咨询师、社会工作者等人士和群团组织、行业性组织、基层群众性自治组织在化解社会矛盾纠纷中的作用。

## 8、加强信访部门建设

(1)高度重视信访干部队伍建设。省委、省政府每 3 年对信访工作先进集体和先进个人进行



表彰。省委组织部建立中青年干部到省信访局挂职锻炼制度,先后 15 批 190 余人次到省信访局挂职锻炼。各级党委政府高度重视信访干部使用,大量市、县信访局长和局班子成员得到交流或提拔使用。

(2)加强信访干部队伍业务能力建设。把能力素质建设作为加强信访干部队伍建设的永恒课题,持续提升信访基础业务,常态举办市县信访局长大轮训、信访干部大培训、信访业务视频大讲堂、信访岗位大练兵、信访领域治理体系和治理能力现代化专题培训。

(3)持续深化信访干部队伍作风建设。根据国家信访局“大督查大接访大调研”工作部署,我省结合实际在全省信访系统创新开展“大督查大接访大调研、转作风解民忧办实事”和“马上办限时办盯着办”专项行动,积极推动全省信访干部走基层、化积案、办实事、惠民生。

## 二、规划实施面临的主要问题和风险挑战

### (一)形势分析

当前全省社会大局总体平稳向好,但是稳中有变、变中有忧。今年以来各类矛盾纠纷反弹趋势明显,特别是一些重点群体到省进京集访频繁、到非接待场所以访施压多发,做好信访工作面临不少挑战和考验。

### (二)完成本单位承担任务面临的问题和挑战

四川是人口大省、经济大省、兵员大省、劳务输出大省、水

电移民大省,历来是信访易发多发地区,加之受经济增速变化影响,大量社会矛盾通过信访渠道集中反映出来,一些重点领域矛盾交织叠加、量大面广,信访工作形势依然严峻复杂,必须时刻保持清醒、加力加压奋进。

三、进一步推进规划实施的对策建议一是希望加强业务指导和帮助。希望国家信访局加强对业务的指导和帮助,特别是诚恳邀请国家信访局领导适时到四川开展业务指导及专业化培训,帮助规范业务建设,提升工作质效。

二是希望多到地方调研。今年国家信访局领导两次到四川实地调研、现场指导,帮助我省相关工作取得了立竿见影的效果。建议国家信访局多到四川调研指导工作,交流和推广更多更好的工作经验,不断提升我省信访工作水平。