

# 重庆市渝北区信访办公室 2021 年法治政府建设年度报告

区政府：

按照有关规定，现将我办 2021 年度法治政府建设总体情况报告如下：

## 一、2021 年度推进法治政府建设的主要举措和成效

2021 年，在区委、区政府的坚强领导下，市政府有关部门的指导下，我办坚持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，以贯彻落实党中央、国务院《法治政府建设实施纲要（2021—2026 年）》为主线，全力推进法治政府建设，各项工作取得了新成绩。

### （一）依法全面履行政府职能情况

今年以来共登记来信来访事项 2569 件次、5569 人次。其中接待来访群众 1396 批次、4396 人次；收到群众来信 1173 批次、1173 人次。系统办理群众来信来访 1425 件次、3023 人次。其中来信 585 批次，585 人次；来访 840 批次、2438 人次。重信重访 335 批次，422 人次；初信初访 1090 批次，2601 人次。今年以来共办理国家局、市信访办交、督办件 8 件，国家局系统转送件 140 件、市信访办系统转送件 144 件。到市上访总量为 353 批次，682 人次，到市越级访 0 批次。进京访 113 批次，117 人次；进京越级访 91 批次，91 人次。办理中央巡视组、中央督导组巡视组移交 7 批次，352 件次；报送今日政务累计 1600 件次；开展

干部任用组织联审、党代表、人大代表、政协委员、村居干部、辖区中央、市级国有公司干部联审等共计 105 批次，23778 人次，形成 95 份联审函。今年以来共处理网上信访 6437 件。其中，网上投诉 4734 件，网上建议 147 件次，领导信箱 1556 件，网信占比 74.41%。网上投诉及网上建议 4881 件。其中，国家局 1803 件，市信访办 1597 件，区信访办 1478 件。信访工作机构和事权单位及时受理率 100%，信访事项按期答复率 100%。初次网上信访 5127 人次中，有 3817 人次在本年度未发生重复访，一次性化解率 74.4%。纳入其他法定途径办理 2709 件，纳入满意度评价 2951 件，已评价 2126 件，参评率 72.04%；对信访机构评价满意 2063 件，基本满意 23 件，不满意 40 件，满意率 70.69%；对事权单位评价满意 1993 件，基本满意 24 件，不满意 37 件，满意率 68.35%。承办国家局、市信访办交办 93 件。今年以来办理人民网投诉 585 件，回复率、群众点评满意度、回复量等各维度数据均排在全市前列，办件质效获得群众的充分认可，被人民网评为“2021 年度人民网网上群众工作民心汇聚单位”。今年共办理信访复查事项 21 件，其中调解 2 件，顺利推进化解了曹西川反映的林区防火公路建设涉及的大额资金补助问题。人民建议信访系统代理或转送人民建议 134 件，均转送相关责任单位按期回复建议人。

## （二）完善依法行政制度体系情况

一是以贯彻落实《信访工作责任制实施办法》为主线，先后制定下发了《信访事项处理工作规范》、《渝北区信访事项督查督

办工作细则》、《矛盾纠纷调处工作制度》等机制制度，紧紧扭住“责任”二字不放松，为促进信访工作、化解信访矛盾、维护群众合法权益保驾护航。二是严格执行重大行政决策法定程序，建立健全政府法律顾问制度，依法制定规章和规范性文件，全面推进政务公开，并在日常业务工作中，统筹协调律师窗口和涉法涉诉窗口参与接访解释疏导工作，促进了诉访分离和依法分类处理信访诉求工作，为不断推进信访工作规范化建设、切实维护群众合法权益提供了有力保障。

### （三）健全体制机制，持续提高依法决策水平情况

一是进一步完善《区群众接待中心运行工作方案》，制定《包案化解（转化）信访老户工作制度》、《涉稳信息收集报送研判机制》，完善视频接访工作机制，整合公、检、法、司、律师、心理咨询室等多方资源，进一步优化落实中心运行模式及岗位职责，依托接待中心视频接访、区领导接访等多种途径，畅通群众诉求反映渠道，实现群众诉求快速收集、处置、反馈等闭环措施，实现“群众张嘴、干部跑腿”，稳步推进市域社会治理现代化。二是落实各功能室统一台账管理、案件移送、督办、回访等闭环流程，以开展“人民满意窗口”创建活动、推行“最多访一次”为载体，坚决落实“受理办理零超时、流程细节零差错、失职渎职零通报、极端事件零发生、负面舆论零炒作”的工作要求，确保群众信访问题件件有回音。2021年区信访诉求调委会共接待群众132件次，301人次，其中受理纠纷调解65件次，调解成功13件次，如：重庆轨道4号线石船段工人王某意外死亡信访

问题；木耳镇空港乐园赵某死亡赔偿信访问题，龙山街道刘某被拖欠民工工资信访问题等。分流至涉法涉诉窗口信访问题 128 件次、302 人次，法律服务室疏导解释引导进入法律途径 350 余人次、心理咨询室疏导群众 150 余人次。

#### （四）坚持严格规范公正文明执法情况

一是狠抓科室主体责任落实。认真贯彻落实党内监督制度和民主集中制度，不断加强反腐倡廉制度建设。落实工作岗位职责，进一步强化工作责任，严格工作纪律，将每位同志的工作效率发挥到最大化。二是狠抓纪检监察责任落实。年初签定党风廉政工作责任书。定期召开科室党风廉政专题会议，定期组织科室成员开展党风廉政教育学习，党风廉政谈话，认真贯彻落实中央“八项规定”、重庆市“十二不准”、渝北区“八严禁”、“十不准”，坚决杜绝违纪违规问题的发生。三是狠抓工作作风建设。多次召开专题会议，部署并强调工作纪律及工作作风。严格落实领导安排的工作任务，认真办理群众的投诉，竭力营造一个便民高效的接访环境。

#### （五）依法有效化解社会矛盾纠纷情况

2021 年元月，成立区信访稳定联合调度中心，所有预警信息均在第一时间分析研判、预测预警、核查处置，并严格按照预警信息分级响应机制调度到具体单位和分管负责人，成立以来处理预警信息 1000 余条，调度各部门、公安、镇街 1500 余次，化解扬言进京 214 人次，在源头上大大的减少了风险隐患，未发生因预警调度不及时引发的不稳定事件。针对区委、区府等易发生

聚集维权的敏感要害地点，制定了专门的维稳处置预案；针对市区“两会”、“建党 100 周年”、“十九届六中全会”、“渝北区换届选举”等敏感时期信访稳定工作，制定专门信访稳定方案 10 余个；针对高风险主体隐患，提前分析研判，制定处置应对方案，区调度中心严格按照分级响应制度调度事权、公安、属地协同处置，全年处置各类突发事件 221 余件次、5430 人次，特别是成功处置“鲁能巴蜀小学”家长聚集维权、龙兴片区“民转公”家长群体维权、恒大云湖上郡业主群体维权等重点突发性事件 20 余起。

## **二、2021 年主要负责人履行推进法治建设第一责任人职责，加强法治政府建设的有关情况**

区信访办党组成员特别是党政主要负责人高度重视法治建设工作，把学习贯彻《党政主要负责人履行推进法治建设第一责任人职责规定》作为一项重要政治任务，采取多种形式组织学习，教育引导领导干部不断提高运用法治思维和法治方式深化改革、推动发展、化解矛盾、维护稳定的能力。同时将党政主要负责人履行推进法治建设第一责任人职责情况纳入了综合考核指标体系，加大了考核力度，使其作为考察使用干部的重要依据，并将推进法治建设第一责任人职责列入了年终述职内容，自觉接受监督。

## **三、2021 年推进法治政府建设存在的不足和原因**

（一）用法治思维和法治方式解决信访诉求化解矛盾纠纷的能力和素质还需进一步提高。少数干部掌握的法律知识少，在遇

到问题时，特别是在面临多种问题或是棘手问题时不能首先研判处理方式是否符合法律规定，不能较好地合理合法地处理问题；二是存在法治专业知识薄弱，理不清信访与行政复议、仲裁、诉讼等法定途径的所受范围，将不是信访问题的纳入信访程序解决。

（二）信访法治化建设，特别是相配套的一系列规章制度还需进一步完善。随着改革不断深化、经济社会加速转型以及社会利益格局的调整，有权处理的行政机关（即事权单位）的设置、机构职责定位不明确，加之受信访与维稳相互交织、单位职能边界不够清晰、诉访分离不够彻底等因素影响，一些本应属诉讼、仲裁、调解和行政复议解决的问题，都进入了信访渠道。部分信访事项虽经市、区复查复核信访终结、司法终结，但由于其结果没有强制执行力，权威不高、效力不大，对信访人约束力不足，信访人吃准了有信访政府就要“被考核”、“被否定”、“被追责”的“软肋”，仍不愿息诉息访，甚至变本加厉缠访闹访。

（三）信访秩序规范还需要进一步加强。当前，群众维权意识增强，但因法治意识薄弱、法律知识欠缺等原因，群众依法维权水平仍然较低，“信访不信法”现象依然突出。出现问题后，群众不找司法机关，而热衷于上访、群访，甚至采取阻断交通、围堵政府等向政府施压，以求通过大闹取得大解决。部分信访群众采取“选择性”用法方式，将对自己有利的那部分法律条款剪接下来，对自己不利的部分去掉，并以此一直扭着信访不放。

#### 四、2022年推进法治政府建设的工作思路目标举措

（一）加强信访业务规范化受理办理，畅通诉求表达渠道保障群众合法权益。打造信、访、网、电、视频五位一体工作格局，优化畅通群众诉求表达渠道。深入推进信访法治化建设，强化信访事项依法分类处理，加强诉访分离，推进依法逐级走访，依法及时解决群众合理诉求，千方百计为群众排忧解难。建好用好人民建议征集信息员队伍，开展专题征集活动，强化社情民意收集、研判。

（二）加强信访法治化建设，维护社会和谐稳定。加强群众法治宣传教育，提升群众法治意识，积极引导群众以理性合法方式逐级表达诉求，逐步减少“信访不信法”“缠访”“闹访”等行为。厘清上访事项与上访过程中的行为的关系，不支持、不受理越级上访、违法上访。常态化开展“违法上访、非法维权”突出问题专项治理，严格依法处置各类非法信访行为和扰乱信访秩序行为，坚决维护信访法治权威。加大对无理上访、违法上访的处罚力度，对行为妨害诉讼的，依法给予民事制裁；对违反治安管理的，移交公安机关依法处罚；过激行为构成犯罪的，依法追究其刑事责任。

（三）加强应急处置工作，科学应对处置突发事件保平安。完善应急处置预案，特别是重要敏感时期，明确分工，加强值班值守，及时稳妥应对处置各类突发情况，坚决防止发生大规模进京到市聚集上访，坚决防止发生涉访极端事件和舆论炒作，坚决防止信访领域问题向社会领域传导。

（四）加强治重化积专项工作，着力减少信访存量促和谐。

一是针对第一批已上报办结的 206 件中联办交办案件，督促责任单位每月落实专人进行案件“回头看”，必要时对信访人再次开展政策解释、帮扶慰问，彻底巩固化解成效，对市交办、区交办已化解案件参照中联办案件同步开展工作。二是继续组织各责任单位、属地镇街、配合单位对第二批中联办交办案件、市区交办未化解案件进行逐案研判，共同谋划化解思路，力争 2022 年 6 月底前将剩余未化解案件全部送审办结。

（五）加强自身建设，提升信访干部法治思维和能力。深入开展干部职工法治宣传教育活动，不断增强法治建设的使命感、紧迫感和责任感。提升运用法治思维和法治方式处理问题的能力建设，严格规范处理行为，及时推动问题按照法定程序办理，坚决杜绝不作为、乱作为行为。通过落实信访干部教育培训计划，开展好信访干部业务培训班，加强轮岗交流、参与专项工作等实践，提升信访干部政治素养和法治思维能力。

重庆市渝北区信访办公室

2022 年 1 月 10 日