

2021

2021年，在市委、市政府的坚强领导下，市信访局坚持以习近平法治思想为统领，全面学习贯彻落实党的十九大、十九届二中、三中、四中、五中、六中全会精神和习近平总书记关于视察宁夏重要讲话精神，深入学习践行习近平总书记关于加强和改进人民信访工作重要思想，围绕机关党的建设、全面从严治党、依法行政和打造阳光信访、法治信访、责任信访，统筹安排、扎实履职、一体推进，维护建党100周年社会和谐稳定，圆满完成年度各项工作任务，为全市“十四五”期间经济社会发展和争当建设黄河流域生态保护和高质量发展先行区排头兵贡献积极力量。

一、工作开展情况

（一）在主责主业上担当作为，切实履行“为党分忧，为民解难”的政治责任

坚守人民情怀，坚持底线思维，围绕信访工作“1345”路线图，以建党100周年信访安全保障和集中治理重复信访化解信访积案专项工作为抓手，全面服务全市工作大局、维护群众合法权益、促进社会和谐稳定。一是**建立市域信访矛盾化解体系**。构建以市级信访接待中心为龙头，县级矛盾纠纷调处化解中心为骨干、乡镇综治矛调中心为支点的“一站

式接收、一揽子调处、全链条解决”市域信访矛盾纠纷化解体系。市级社会矛盾纠纷调处化解中心改造项目已投入使用，实现全市 47 个乡镇（街道）信访工作联席会议机制全覆盖，基层“网格化”矛盾排查发挥作用明显，真正做到把矛盾化解在早、化解在小、化解在基层。

二是全力开展重要敏感节点信访安全保障工作。把重要节点、重大活动期间信访维稳保障工作作为重点政治任务来抓，在全国“两会”、建党 100 周年庆典、国务院督查组及中央生态环保督察组来宁督查、市第六次党代会、市县“两会”、乡村换届、大西北早茶美食节等重要节点期间，及时启动纵向到底、横向到边的协同预警和重点人员“三色”管理稳控机制，严格落实属地管理责任和源头维稳措施，确保重点人员吸附在当地，严格防范敏感节点发生进京赴银越级访或个人极端事件，圆满完成信访安全保障任务。

三是扎实开展集中治理重复信访化解信访积案专项工作。把专项治理工作作为党史学习教育“我为群众办实事”实践活动的重要载体，以市委办下发了《关于市级领导同志联系包抓县（市、区）重点信访事项工作的通知》，明确了 34 名市级领导包抓 36 件重点信访事项，确保专项工作攻坚行动扎实有效开展。市信访局领导班子建立督导专员“点对点”督导工作机制，全程跟踪，督责任落实、督工作进度、督化解质量。通过领导包案、带案下访、约访接访等切实有效的措施，中央、自治区信联办交办的 270 件重复信访和信访积案全部上报化解办结。

四是统筹疫情防控提速提

质办理涉疫信访事项。安排部署信访部门和部门岗位积极引导群众通过来信、来电、网上信访等“非接触式”信访渠道表达信访诉求，开通专线接听群众投诉咨询电话，特别是对涉疫信访诉求提速、限时办理。共接收办理电话投诉咨询 2176 次，快速处理网上涉疫信访事项 156 件，群众满意率达到 98%。

（二）在廉政建设上持续发力，一体推进不敢腐不能腐不想腐成为常态

始终坚持“严”的主基调，纵深推进党风廉政建设，持之以恒纠“四风”树“新风”。一是**加强廉政教育**。组织党员干部认真学习党内重要法规，集体观看《“市政硕鼠”的不归路》《甘于被“围猎”的政法干警》《作茧自缚的“一霸手”》等警示教育片，及时传达纪检部门典型案例通报，尤其是对徐广金、马林华、谢国旺、张申宁、蒲磊等违纪违法案件进行专题通报学习，进一步强化党员干部底线思维。二是**扎实开展专项整治**。以坚决执行中央八项规定精神及其实施细则精神为统领，积极开展政府采购、违规吃喝专项整治工作。结合巡察反馈问题常态化整改，在工程建设和政府采购领域专项整治中查出 3 个程序性问题，已全部整改完毕。三是**切实做好廉政风险防控**。围绕内部管理，结合岗位实际，从主要领导、班子成员、科室负责人、关键岗位人员认真梳理廉政风险点，制定防控措施和督导措施。2021 年，7 人梳理排查廉政风险点 21 条，制定防控措施 18 条，班子成员制定督导措施 6 条，切实做到“风险定到岗，措施建到岗，责

任落到岗”。

（三）在学法用法上再接再厉，全面提升法治素养和法治能力

以习近平法治思想为引领，认真学习《宪法》《民法典》《信访条例》等法律法规，组织开展专题学习研讨，引导全体干部做法治的坚定信仰者、实践者、维护者。坚持依法分类处理信访矛盾，积极引导群众通过法定渠道解决信访问题、维护合法权益。充分发挥法律工作者作用，聘请法律顾问参与来访接待、解决疑难复杂信访事项、本局涉及法律事务等方面的工作，切实做到依法行政，提高了依法办访、规范化访的能力和水平。

二、当前存在问题

（一）总体上看。虽然做了一些工作，也取得了一定成绩，但是也还存在一些问题和不足，主要表现在：一是信访形势依然严峻，存在一些不稳定因素及一些突出的信访问题有待解决，信访积案化解难度大。二是对信访工作的重要性认识还不深。多部门参与调处化解的机制还不完善，一些小的信访问题未能及时在基层得到解决，造成初信初访化解不及时形成积案，个别地方对矛盾纠纷排查抓得不深、不细。有些单位为民排难、解除民忧意识还没有切实上升到一定的政治高度，保一方平安排除社会不稳定因素的认识还不到位，存在化解进度慢、办理不规范的现象。重复信访事项、化解信访积案绝大多数是沉积时间长、涉及面较广、政策调剂不

明确、案情相对复杂的案件，属地和责任单位往往存在畏难情绪，与新的办结标准存在一定的差距。三是对违法违规信访行为还缺乏有效的处置办法。对进京访、越级访、无理缠访闹访以及涉法涉诉信访问题，部分政策法规和工作机制还存在不适应、不完善的问题；对一些破坏信访秩序、损害国家形象的行为，缺少依法处置的依据和有效稳控的手段。

（二）从群众直接来访、网上信访情况看。涉及房地产开发、拆迁补偿、劳动保障、农业生产、环境治理、金融诈骗、涉疫复工等方面的社会矛盾隐患突出，信访秩序受到一定冲击，还存在一些影响社会稳定的不确定、不和谐因素。

一是群体访诉求增多。房地产开发管理、生态环境整治、非法集资融资、涉疫利益受损等矛盾问题凸显，诉求涉及面广、权益交织、化解难度较大。**二是**信访问题涉及广，政府调度有权限。根据统计数据显示，当前，涉及信访的问题已经覆盖到人民群众工作、生活的很多方面，表现最为突出的有：房屋拆迁、农村土地占用、社会保障、单位改制、环保以及作风纪律等多个方面，涉及的内容大多与人民群众的切身利益紧密相连。在处理信访问题时，政府需要调动多方面的力量去维护人民群众的利益。然而，在实际操作中，由于政府权力有限，对大多数群众信访内容只能从中尽可能调解。群众方面却认为党委、政府推诿扯皮，致使政府部门的公信力下降，群众对政府的工作效率和处理结果也会产生怀疑。**三是**信访老户调处难，历史遗留难解决。因历史遗留问题存在

许多客观原因，一些上访群众所反映的问题未能得到满意的结果，导致个别群众常年上访、越级上访，成为“上访老户”。比如土地纠纷处理问题，拆迁补偿问题、欠薪问题等纠纷，利益双方经常因得不到满意的和解而上访，往往会出现各方利益难以协调、耗时较长的复杂情况。若问题一直没有得到妥善解决，利益受损群体会多次上访，很有可能出现越级上访的现象，增加了处理的难度。所以在信访老户的问题上，问题本身涉及多方利益、情况复杂，加之时间跨度大，增加了人民群众的怨怼，在处理这类问题时，会显得格外棘手。

三、2022年度工作思路。新的一年，我们将认真坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习习近平法治思想、习近平总书记关于信访工作的重要指示、视察宁夏重要讲话精神，坚持以党的建设为统领，向纵深推进全面从严治党，法治建设增进法治思维，坚持以人民为中心，系统谋划信访制度改革、抓好专项治理重复信访、加强基层基础建设、做好重点时期信访保障，积极融入市域社会治理现代化试点市创建有角色、显作为，不断提高信访工作服务人民群众的质量和水平，以优异成绩迎接党的二十大胜利召开。

（一）切实开展信访矛盾不稳定因素排查化解工作。强化底线思维和风险意识，打好主动仗，对可能在关键时期、敏感节点赴银进京上访、制造事端的人员要切实发挥基层作用，层层开展重点排查，建立风险台帐。五县（市、区）已

确定了重点维稳对象，按照“定领导、定责任单位、定责任人”、“包调查、包处理、包稳定”的“三定三包”责任制对应采取维稳措施，切实把矛盾解决在萌芽状态，化解在基层，及时防范化解可能出现的各类矛盾纠纷。

（二）开展领导接访、约访和包抓重点信访问题。针对疑难复杂信访问题，明确市、县、乡三级党政领导到来访接待场所接访、约访日程，制定领导包抓督办重点信访问题清单，县（市、区）配套跟进，同步联动，全力推进重点信访事项“四级书记包抓”机制落地见效。市信访局提请市委安排市级党政领导开展信访接待工作，以台账形式明确市级领导包抓化解重点信访问题，持续带动全市社会矛盾纠纷化解工作。

（三）扎实开展治理重复信访和化解信访积案专项工作。全市上下各责任单位全力合作、进一步提高思想认识、强化底线思维、增进效率意识，强弱项、补短板，提进度、促质效，勤协调、快录入，自觉把集中治理专项工作的开展摆到更加突出的位置。严格按照“案结事了、息诉罢访”的结案标准，认真调查案由诉求，仔细研究解决办法，对所交办的案件做到“三个重新”（重新组织办案人员、重新调查取证、重新研究化解意见）“三不局限”（不局限于原有结论、不局限于程序终结、不局限于常规方法），穷尽化解手段和解决方法，全力以赴推动信访案件的化解。

（四）切实强化重点群体和重点人员稳控工作。针对一

些涉众上访群体和长期纠缠在信访领域的重点人员，通过在全市反复排查，逐人逐事进行风险评估，将长期越级上访扬言实施极端行为的重点人员实行“黄、橙、红”三色稳控管理机制，实行一人一专班，全方位定责，全天候盯防，严格要求不漏人不脱控，及时准确掌握可能出现的各种矛盾纠纷和越级上访苗头动态，确保最大限度把人员吸附稳控在辖区。

（五）加强集中劝返和应急处置工作。选派干部到京参加全国“两会”、自治区“两会”、二十大召开等活动期间的集中劝返工作。市县两级成立信访维稳应急处置工作小组，全天候值守信访接待场所，充分运用协同预警机制，按照责任区域、分工负责，及时接待和处置本辖区来访群众和重点信访人员，一旦出现群体聚集、缠访闹访情况，迅速妥善处置，接人稳事，开展好接离疏散工作。

（六）持续处理好疫情防控 and 来访接待工作的关系。按照市防控办工作要求，坚决克服麻痹思想、侥幸心理、松动心态，持续做好来访群众体温测量、健康行程码查验、人员信息登记和定时清洁消毒工作。对个体来访群众，做到即登即办，即办即交，及时离开；对群体来访，选定2-3名群众代表，及时疏散同访群众，受理后立即转交责任部门及时化解办理，确保来访群众和工作人员的人身安全和身体健康。