北京市信访办公室2018年法治政府建设 情况报告

2018年，在市委市政府的正确领导下，市信访办党组高度重视信访法治化建设，强化法治意识和法治思维，坚持以习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想为指导，以解决群众反映集中的问题为重点，不断加强阳光信访、责任信访、法治信访建设，法治意识和依法行政的能力水平进一步增强。现将2018年法治政府建设工作情况报告如下：

一、推进决策科学化、民主化、法治化

（一）认真落实领导干部会前学法及依法行政培训制度，提高领导干部法治意识和法治素养

2018年领导干部会前学法，先后学习了宪法、行政诉讼法及司法解释、监察法等内容。举办信访系统依法行政与政务公开培训，各区信访办主管领导及我办干部70余人参加。梳理分析我办近年行政复议和涉诉案件中存在的问题，对全办干部进行以案释法案例学习讲解。通过学习培训，全办领导干部的法治意识不断增强，运用法治思维和法治方式解决问题的能力得到了新的提高。

（二）持续推进法律顾问、公职律师制度建设

大力推进政府法律顾问、公职律师制度建设。市信访办四年来坚持聘请法律顾问，并安排专职律师在接访大厅为来访群众提供免费律师咨询。对《北京市信访办法律顾问制度（试行）》和《市信访办公职律师管理办法（试行）》进行修订,不断完善工作机制。多次与市司法局、市律协沟通，为符合条件的工作人员办理公职律师证书，市信访办公职律师队伍初步建立。

（三）合法性审查成为常规性工作

我办认真执行《市信访办文件合法性审查工作规定（试行）》。凡拟以我办名义印发的规定、措施等规范性文件，我办对外签署的合同，信息公开答复，以及我办文件都需要进行合法性审查，保证了各方面工作的合法性，最大限度地减少法律风险。2018年，完成了10个内部制度文件的合法性审查。完成了市人大常委会关于现行24部涉农地方性法规全面评估暨乡村振兴立法调研工作的调研任务，梳理群众诉求较多的涉农问题，为立法工作提供基础材料。

二、强化对行政权力运行的制约和监督

（一）通过依申请公开工作推动依法行政

近年来，为查询个人信访诉求办理进度和相关情况而向市信访办申请信息公开的情况较多，这些信息的获取属于《信访条例》和《北京市信访条例》规范的事项。为了引导信访人回归信访途径获取相关信息，并能便捷地获取，市信访办通过规范内部责任分工，根据信访来源的不同形式，强化了各业务处室向信访人提供查询服务的工作。信访群众可以方便地获取自身诉求办理情况等相关信息，信息公开申请量大幅下降，同比下降70%；因信息公开引发的行政诉讼1件，比去年减少9件。

（二）依法做好行政复议和行政应诉工作

今年以来，我办承办的以市政府名义作为被复议、诉讼主体的案件3件，其中行政复议1件，行政诉讼2件。每件案件均按期提交行政复议答复和行政诉讼答辩状以及证据材料、及时返回送达回证，积极配合案件调查取证，如实说明重要情况，无被要求重新答复或败诉情形。

（三）主动公开接受社会监督

加强12345服务热线与北京人民广播电台、北京电视台、北京日报等市属主流媒体合作。2018年，市非紧急救助服务中心与北京电视台合作开展的“听民意解民忧”活动，有67位局级领导、288位处级领导干部走进12345参与群众电话接听工作，累计接听群众电话2555个，北京电视台已播出该活动报道152期。通过“听民意解民忧”活动公开跟踪报道各地区、各部门对受理问题的处理过程和结果，实现了向社会主动公开社情舆情和工作信息。与北京广播电台新闻广播合作开办了“12345 社情民意播报”栏目、《新闻天天谈》栏目。这些栏目内容紧密结合市政府重点工作、社情舆情进行深入报道。2018年以来，已播出“12345 社情民意播报”栏目238期、《新闻天天谈》栏目访谈节目6期。2018年，市非紧急救助服务中心共受理市民微博咨询及诉求8.4万件，人民网“地方领导留言板”网友留言6299件。

三、依法有效化解社会矛盾纠纷

（一）持续深入开展矛盾纠纷排查化解

坚持定期排查与动态排查相结合、边排查与边化解相结合，切实将矛盾风险隐患发现在早、防范在先、处置在小。全年开展2次全市大排查、31次专项排查、动态排查不间断，逐级逐案明确包案领导和工作方案。

（二）强化初信初访办理，加大督办力度

强化初信初访办理，提高信访案件的室谈率和督办率，加强同事多访和集体访治理，继续推进领导干部阅批群众来信、接访下访和联合接访，包案处理突出问题。落实“及时受理率、按期办结率、群众满意率”等工作制度，坚持每周一对账、每月一检查、每季一通报，及时发现和解决问题。定期开展信访事项网上办理规范化情况抽查，提出整改建议，确保受理、办理、答复意见及文书格式等标准统一、程序规范、责任明确、衔接顺畅，提高基础业务标准化、规范化、专业化水平，以程序到位促进实体问题解决。加大信访事项转送交办和督查督办力度，对办理程序不规范、问题解决不到位的，落实首接首办责任，采取网上督办与实地督办结合的方式，推动问题解决、整改。

（三）综合施策解决疑难信访问题

探索多元化解。成立工作专班在朝阳区开展引入第三方社会力量参与化解疑难信访问题试点，总结形成独具特色的“六专模式”，即：专业团队、专业人士、专项评估、专题研究、专人定策和专案化解，推广《引入第三方参与疑难信访案件化解评估工作规程》，召开全市信访工作会议进行典型经验交流。开展访调对接工作，在信访系统深入开展人民调解参与信访问题化解工作，加强信访与人民调解、行政调解、司法调解对接。加强协调调度，针对重大疑难复杂问题和关系群众切身利益的政策调整引发的信访问题，开展形势分析和专题调研，完善工作方案，全程跟踪处理。

四、提高信访工作专业化、法治化、信息化水平

（一）出台工作指导性意见和规范

市信访办成立两个工作专班，分别开展推动信访法治化建设专题研究和对依法分类处理信访诉求的基层调研工作，2018年底，以市委办公厅、市政府办公厅名义印发了《关于进一步加强信访法治化建设的实施意见》，起草的《北京市依法分类处理信访诉求工作实施办法》于2019年初印发，为进一步加强本市信访法治化建设，全面提升信访工作法治化水平提供了制度支持。印发《信访事项网上办理工作规程实施细则》，进一步规范了办信、接访、网上信访、复查复核和督查督办等工作流程。

（二）深入开展信访工作法治理论研究，推动智慧信访升级

市信访办矛盾分析研究中心研究成果获得省部级以上领导批示16次。研究中心智库排名全国政法类智库专业影响力第7名，地方政研智库系统影响力第8名，2017年度中国智库最佳研究报告特等奖，中国社会科学评价研究院智库学术成果“优秀报告奖”。组织举办第二届“法治信访进步奖”评选。加强信访大数据研究应用,启动开发信访大数据综合分析研究系统，与中国政法大学联合发起成立“中国信访大数据学术与应用研究联盟”，运用大数据分析、数学建模分析等量化研究方法，指引信访实务工作向标本兼治的方向迈进。

2018年12月21日，市信访办在海淀区召开网上信访工作现场会，推广海淀区网上信访矛盾智能化解工作经验。这是我市进一步落实好全国网上信访推进会议精神，创新发展“枫桥经验”，推进智慧信访和智能信访深度融合，实现网上信访工作新升级，打造网上信访“首都品牌”的又一举措。

（三）着力提升非紧急救助服务水平

推进全市政府热线与12345非紧急救助服务电话的整合优化，加快建立统一的投诉举报平台；开展联合督查和实地督查；发挥在城市精细化管理中的信息渠道作用，与十几个部门建立了市政府重点专项工作联动机制；打造电话、微博、网站、“地方领导留言板”“今日头条”等多渠道服务平台。“北京12345”政务微博共发布信息12187条，阅读量7281.3万次。“北京12345”政务头条号共发布信息1662条，阅读量983.3万次。

五、大力开展信访法治宣传

开展以“坚持以人民为中心，推动法治信访建设”为主题的信访条例宣传月活动。采取灵活多样的形式，全市共设立信访宣传咨询点1000多个、悬挂标语横幅1452余条、发放信访知识宣传折页33万份、登门入户宣传2000余人次，宣传覆盖近百万群众，为推动法治信访营造了良好的社会氛围。大力加强新媒体宣传。“北京信访”微信公众号从案例普法、教育引导群众等方面加强栏目建设，共发布微信356篇，总阅读量16.2万次，粉丝数量23130人，在“2018年中国优秀‘互联网+政法服务’平台综合影响力评估”中获得“2018 年度中国优秀政法新媒体”称号，成为引导群众依法信访的又一重要宣传途径。市信访办今日头条政务号发布信息431篇，累计阅读量32万余次，粉丝量8.6万。北京市信访系统今日头条矩阵18家单位，共发布信息8585篇，累计阅读量1001万，共有粉丝23.7万。

六、2019年拟推进法治政府建设的重点工作

2019年，全市信访系统要认真贯彻落实党的十九大精神、习近平新时代中国特色社会主义思想和习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，全面落实中央关于信访工作制度改革的决策部署，着力做好以下工作：

（一）坚持把党的领导作为根本保证，努力形成信访服务保障工作的新格局

提高做好信访工作的政治站位，更加自觉地把政治建设摆在信访工作首位，坚决维护习近平总书记党中央的核心、全党的核心地位**，**坚决维护党中央权威和集中统一领导，始终做到“三个一”“四个决不允许”。围绕新中国成立70周年庆祝活动、第二届“一带一路”国际合作高峰论坛等重大活动、重要时期，深入开展矛盾纠纷排查化解工作，及时发现和解决苗头隐患，切实维护首都信访秩序。发展和创新“枫桥经验”。坚持工作重心下移，强化基层基础建设，充分整合基层信访工作资源和力量，压实基层及时就地化解矛盾的责任，鼓励基层创新经验做法，提升基层解决问题、化解矛盾的能力水平，切实把矛盾化解在萌芽、解决在基层。

（二）坚持把“阳光信访”作为重要手段，努力满足人民群众对信访工作的新需求

进一步深化“互联网+信访”。拓展网上信访覆盖面，加强信访信息系统升级改造，加大信、访、网等各业务模块的资源整合和共享力度，着力打造功能完善、统一高效的信息化工作平台。加大信访诉求受理办理公开力度。研究探索新的公开机制，在互联网公开受理办理主体、流程和结果，主动接受群众监督、评价。

（三）坚持把“责任信访”作为根本任务，推动建立信访业务工作新机制

深化信访工作责任制落实。以落实《北京市信访工作责任制实施细则》为抓手，健全完善党委政府研究信访工作制度，明确各级信访部门、有权处理机关和属地党委政府责任。大力推进领导干部接访下访。推动各级健全完善领导干部接访下访和阅批群众来信制度，提高领导干部包案和接访下访的实效。深入开展源头预防和风险防控。积极主动参加我市重大项目、重要政策出台前的社会稳定风险评估工作。围绕年度重点任务和中心工作，广泛开展人民建议征集活动。

（四）坚持把“法治信访”作为根本支撑，努力激发社会力量参与信访工作的新动能

推动形成法治信访的浓厚氛围。在全市开展学习《关于进一步加强信访法治化建设的实施意见》和《北京市依法分类处理信访诉求实施办法》，提高思想认识，树牢法治理念，严格督查考核。进一步厘清信访职责边界，健全完善诉访分离、访调对接机制，规范分类处理流程，增强推动落实的规范性、针对性、有效性、协调性。进一步深化引入第三方社会力量参与化解疑难信访问题经验，深入推动“专业团队、专业人士、专项评估、专题研究、专人定策和专案化解”的“六专机制”落实。强化信访诉求实地督查督办。定期对信访诉求办理情况进行综合分析和通报，层层传导压力，促进依法妥善处理。

（五）坚持把队伍保障作为基础工作，全面提升信访干部专业化、法治化水平。

继续加强学习培训。坚持领导干部会前学法，重点学习与依法行政密切相关的最新法律法规。组织依法行政培训，切实增强全市信访系统依法行政、依法履职能力，防范法律风险。

努力发挥我办公职律师队伍在依法行政方面的作用。组织公职律师参与文件审查、信息公开、行政复议及诉讼、信访复查复核等业务工作，在实战中提升能力，打造一支作风过硬、专业扎实的公职律师队伍。

北京市信访办

2019年3月31日