打好攻坚战 开创新局面

——全市信访系统2020年工作情况

2020年，是我市信访工作坚持“走在前列、全面开创”取得新突破、新成效的一年。全市信访系统认真落实省、市委“重点工作攻坚年”部署要求，统筹做好疫情防控和经济社会发展新形势下信访工作，全力打好“八大主题攻坚战”，一体推进解源头、减存量、控增量、补短板、防风险各项工作，实现了“三下降、两提升、一好转”，即：全市信访总量、进京上访、到省上访同比分别下降5.6%、87.2%、53.3%；群众对信访部门和责任单位满意率分别提升0.6%和0.5％；信访秩序明显好转，圆满成了重大活动期间信访保障任务。

 一、坚持以人民为中心，全面落实领导信访工作责任制

1.全面落实领导公开接访制度。市委常委会、市政府常务会多次听取信访工作汇报，并专题研究市级领导公开接访和包案工作。市“四大班子”领导干部坚持到市信访接待中心接待来访群众，全年共接访调度案件140余人次。

2.全面落实领导包案处理信访问题制度。市委、市政府主要领导带头认领积案，市“四大班子”成员及法院、检察院主要负责同志全员包案，做到亲自约谈、亲自协调、亲自督办，化解率达100%。

3.全面落实三级联动接访机制。围绕公示、接访、包案、落实四个环节，组织联合抽查、对表核查和实地督查，推动三级联动接访工作制度化、常态化。各区（市）党政领导同志深入群众倾听呼声、面对面解决诉求1300多件。

二、聚焦三大攻坚战，着力减存量控增量防变量

1.着力打好信访积案“清仓见底”攻坚战。把积案化解纳入“平安青岛”建设攻势，逐一落实领导干部包案，挂图作战、强力攻坚，推动化解98%以上。山东电视台《新闻联播》《大众日报》《青岛日报》多次宣传报道我市积案攻坚做法和典型案例。

2.着力打好越级访“减量退位”攻坚战。实行总量控制，全流程闭环管控，落实“三个一”制度，层层压实化解责任。我市群众进京上访退至全省第7位。

3.着力打好重复信访“控增防变”攻坚战。排查梳理重复信访事项近9000件，逐级签订任务认领书，组织打好化解攻坚战，推动全市信访重复率比年初下降十五个百分点。

三、立足加强源头治理，着眼早防范早处置早化解

1.着眼抓基层打基础推进矛盾源头预防化解。制定加强源头治理提升信访工作水平的十条措施，广泛开展“人民满意窗口”、“网信驿站”和“三无”区市、街镇创建活动，大量矛盾纠纷在基层化解。市信访局连续两年被人民日报社评为人民网留言办理全国先进单位。

2.着眼听民声纾民怨开展“三我”主题活动。在全市信访系统开展“我爱青岛·我有不满·我要说话”民声倾听主题活动，进一步畅通信、访、网、电四个渠道，共受理群众意见诉求4.3万余条。《大众日报》客户端宣传报道我市信访系统主题活动。

3.着眼重点领域治理信访突出问题。实行“部门主导、条块结合，上下联动、统筹协调”，统筹推进“十大领域”信访突出问题专项治理工作，省交“十大领域”案件化解率达87.2%。

四、围绕信访制度改革，抓工作创新和能力提升

1.抓信访基础业务规范提升办理水平。开展基础业务规范化攻坚行动，每月对基础业务规范化情况、“三率”完成情况进行集中抽查，量化通报，点对点督导整改，同时督促区市、市直单位开展自查自纠，全市信访业务规范化和“三率”水平明显提升。

2.抓流程再造重构运行体制。制定《青岛市信访事项网上办理工作规程（试行）》，全面优化、再造信访事项登记、受理办理和公开评价等各个流程，实行“先分级、后归口”，突出“一体化”和“受理审查”，实现了一套规程执行、一个标准到底。全省信访工作研讨会议对我市做法给予肯定和推广。

3.抓“一次办好”让群众反映诉求“最多访一次”。坚持用改革“冲击钻”推动全市信访工作创新发展，在市、区市两级信访系统梳理改革创新任务81项，目前已完成65项，创新成果在各级媒体刊物宣传报道53件次。