

市信访办 2022 年度工作总结

2022 年，北京市信访办认真贯彻落实党中央和市委有关工作要求，深入学习宣传贯彻《信访工作条例》，全过程加强绩效管理，大力推进重复信访积案化解攻坚，源头防范矛盾纠纷和风险隐患，持续深化信访制度改革，全面做好重大活动信访安全保障工作，扎实履行为民解难、为党分忧的政治责任，在服务党和国家工作大局、维护群众合法权益、化解信访突出问题、促进社会和谐稳定等方面作出积极贡献，实现了全市信访形势稳中向好的工作目标。

一、加强思想政治建设，坚持和加强党对信访工作的全面领导

1. 始终把党的政治建设摆在首位。坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真学习宣传贯彻党的二十大精神 and 市第十三次党代会精神，带头执行党的路线方针政策，深入贯彻习近平总书记对北京一系列重要讲话精神，拥护党的领导，忠诚党的事业，坚定捍卫“两个确立”，坚决做到“两个维护”，不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力，在思想上、政治上、行动上同党中央保持高度一致，在大是大非面前时刻保持头脑清醒、旗帜鲜明、态度坚决，以首善标准推动党中央和市委的决策部署不折不扣落实执行。

2. 把牢信访部门的政治机关属性。坚持和加强党对信访

工作的全面领导，深刻领悟以“九个坚持”为核心要义的习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，切实把党的领导作为做好信访工作的最高原则和最大优势，确保新时代信访工作始终沿着正确政治方向前进。坚持“人民信访为人民”，深刻认识信访工作是党的群众工作的重要组成部分，把人民立场作为根本立场，把人民至上作为价值追求，推动构建党委统一领导、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，自觉践行党的群众路线，倾听群众呼声，关心群众疾苦，千方百计为群众排忧解难，不断厚植党的执政根基。

3. 统揽全局推进信访工作高质量发展。坚持将信访工作在政治上把握、在大局下谋划、融大势中推进，强化信访工作的系统性、联动性、协同性，实现信访工作同党委政府工作同向发力、同频共振。先后五次向市委常委会、市政府常务会专题汇报工作，传达贯彻中央精神，分析研究信访形势，推进新时代网上信访工作深入开展。三次召开市信访工作联席会议全体（扩大）会议，部署重点任务，安排重点时期信访安全保障等工作。坚持问题导向，突出工作重点，全面压实责任，以实际行动推动落实党中央和市委决策部署，高标准高质量完成各项任务。

二、坚持问题导向、目标导向、效果导向，确保绩效管理各项任务全面落地见效

按照市政府办公厅的工作安排，严格执行我办绩效管理工作有关要求，对2021年度绩效管理工作进行深入总结分

析，认真查找薄弱环节和原因。研究制定《市信访办 2022 年度绩效管理工作方案》，依据“三定”职责和年度工作安排，编制我办 2022 年度日常履职清单，逐项细化年度任务、量化年度目标、明确责任主体。坚持抓在日常、干在平常，全程紧盯进度成效，每月对清单事项完成情况进行梳理分析，每季度进行总结评价，环环紧扣推动责任落实。根据工作安排，我办清单事项全部按计划完成任务目标。

三、围绕中心、服务大局，切实履行为民解难、为党分忧的政治责任

1. 深入学习贯彻第九次全国信访工作会议精神，系统推进《信访工作条例》稳步实施。召开全市信访工作会议学习传达中央会议精神和领导同志重要讲话，做到中央有号令、北京有部署、工作有计划、责任有落实，及时向党中央报告有关贯彻落实情况。系统推进《信访工作条例》实施，办领导班子牵头成立领导小组，抓好统筹协调工作，对标对表中央要求细化责任。加强《条例》宣传、宣讲和解读，把《条例》纳入市委常委会会前学法和市委党校（行政学院）干部教育培训重要内容，邀请国家信访局领导进行专题辅导，举办 3 期全市信访系统视频培训，组织 15 场次主题宣讲。通过开设解读专栏、印发宣传册、制作微视频、开展线上知识竞答等形式，提高社会知晓度，掀起学习宣传贯彻《条例》的热潮。

2. 坚决维护首都信访秩序，党的二十大等重大活动信访安全保障任务圆满完成。坚持下先手棋、打主动仗，研究制

定重大活动、重点时期信访安全保障方案，召开部署会、推进会、调度会传导压力，狠抓落实。实地督信访安全保障措施落实情况，发现问题就地反馈、限期整改、督促落实。全力做好各级接待场所疫情防控、应急处置工作，确保首都信访秩序平稳安全。党的二十大期间，未发生影响首都安全稳定的涉访突出情况，实现了重点时期“三个不发生”的工作目标。中央信访工作联席会议三次发来表扬信，对我市在北京冬奥会冬残奥会、全国两会、北戴河暑期信访安全保障工作中取得的成绩给予肯定。

3. 强力推进“事要解决”，治理重复信访、化解信访积案专项工作取得突出成绩。坚持高位推动，树立目标导向，及时向市委市政府报告重访积案工作进展，争取市领导指导协调解决突出问题。蔡奇同志两次作出重要指示批示，强调统筹做好重访积案化解工作，从源头上预防产生新的重复信访积案。市信访联席办对群众诉求高、化解难度大、长期得不到解决的疑难复杂问题全部提级办理，组织联合“会诊”，集中资源力量推进“案结事了”“事心双解”。

4. 抓实筑牢工作基础，信访矛盾源头防治和信访问题处理质效不断提升。深入开展人民内部矛盾纠纷排查调处，织密全覆盖、无死角的“三位一体”排查网络。及时组织专项动态排查，全面掌握工作形势和新情况、新问题，超前介入开展协调化解工作，切实把矛盾化解在早、化解在小、化解在基层。持续推进信访同“接诉即办”深度融合，坚持依法及时就地解决原则，强化首接首办责任制，最大限度缩短信

访事项流转时间，提高初次信访一次性解决率，不断提升信访工作质效。坚持“四下基层”优良传统，深入开展领导干部接访下访工作，发挥领导干部头雁作用，加强信访工作组织领导。市领导率先垂范，到街道乡镇走访慰问基层干部，面对面听取群众反映，现场研究解决方案，带动全市局处级领导干部 8.5 万人次参与接访下访活动，形成良好带动效应，将大量矛盾化解在初始、人员吸附在属地。

5. 持续深化信访制度改革，信访工作系统化、制度化、规范化水平显著提升。坚持贯彻习近平法治思想，坚持党对全面依法治国的领导，以贯彻落实《信访工作条例》为契机，加快信访工作法治化进程。调研总结区、街道乡镇信访工作联席会议制度机制运行情况，推动联席会议机制在基层治理中发挥更大作用。深入落实北京市“十四五”时期信访工作规划，健全完善办信、接访、网上信访、督查督办、复查复核、建议征集等各项工作制度，制定《北京市信访办公室信访工作文书模版》，组织开展业务培训和抽验检查，不断加强信访基础业务规范化建设。落实落细信访工作“三项建议权”，进一步优化突出信访问题情况通报制度，及时向责任单位提出改进工作、完善政策、追究责任的意见，推动提升有关部门依法行政水平。

6. 深度运用信访信息资源，信访工作参谋辅政作用发挥充分。建设运行信访综合分析调度指挥系统，深入挖掘信访大数据，实现突发情况远程调度指挥和实时协调处置。推进信访理论研究，结合教育“双减”、城市更新等热点问题开

展实地调研，总结了东城区“信访超市”、怀柔区“三个一站式”矛盾调处联动联调联治模式等基层经验，推广了石景山“石时解纷”、房山区“我来办工作室”等经验做法。加强社情民意汇集整理，及时向市委市政府报送群众信访反映中的突出问题和意见建议。坚持问政于民、问需于民、问计于民，深入开展人民建议征集工作，围绕2022年市政府重点工作征集意见建议5319件次，在“2023年重要民生实事项目线索”征集活动中收到意见建议13810件次，及时分类汇总报告分管市领导，推动好的意见建议更多地转化为惠及全社会的民生实事。

7. 开展创先争优，信访工作队伍建设呈现新气象。严格落实信访工作责任制，加强信访工作和干部队伍考核监督，充分发挥考核风向标和指挥棒作用，带动信访工作整体提升。表彰宣传信访系统先进典型，在国家信访局“两先”“六优”“从事信访工作25年以上的信访工作者”评选表彰中，我市获评先进集体4个、先进个人4名、“六优”17名，从事信访工作25年以上优秀信访工作者67名。在全市人民建议征集工作总结表彰中，74个集体和75名个人被评为先进集体和先进个人75名。在全市有关评选表彰中，我办来信办理处被授予“2022年北京市工人先锋号”荣誉称号，2名同志被评为“北京市接诉即办工作先进个人”，1个集体和2名个人分获冬奥会、冬残奥会北京市先进集体和先进个人。

三、2023年工作思路

2023年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，做

好首都信访工作意义重大。全市信访工作总的思路：坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，全面贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，以推动首都信访工作高质量发展为目标，以贯彻实施《信访工作条例》为主线，以持续深化信访制度改革为抓手，紧紧围绕构建“五位一体”的信访工作格局、畅通和规范畅通信访渠道、坚决维护群众合法权益、妥善防范化解矛盾风险、不断夯实信访工作基层基础等重点任务，坚持底线思维，增强系统观念，强化基层治理，完善制度体系，加强考核监督，忠诚履行为民解难、为党分忧的政治责任，更好地服务高水平的平安北京建设，全力推进中国式现代化和新时代首都发展。