

类别：B类

西安市信访局

签发人：苏继文

市信访函〔2024〕6号

关于市政协十五届三次会议 第157号提案的复函

李丹委员：

首先非常感谢您对我市信访工作的关心和支持，您提出的《关于建立全市信访信息汇集平台的建议提案》（第157号）收悉，现复函如下：

一、我市信访信息系统现状

信访信息化建设是做好新时代信访工作的重要保障，一直以来，我市积极推进信访信息化平台建设。根据《关于推进信访工作信息化建设的意见》（国信发〔2014〕3号）要求，我市已在2015年初实现了三级信访信息系统全覆盖。目前我市纳入信访系统的市级部门、区县、开发区及所属部门、镇街共计1565个单位已按计划上线运行。2023年我市信访事项及时受理率按期答复率100%，群众满意率98.27%。

二、认真做好初访信访事项办理

对信访人初访信访事项办理，依照国家信访局关于印发《初次信访事项办理办法》的通知（国信办发〔2022〕15号）文件

要求，初次信访事项办理工作，坚持“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，实行首办责任制。各级党委和政府信访部门以及其他机关、单位根据各自职责和有关规定，按照诉求合理的解决问题到位、诉求无理的思想教育到位、生活困难的帮扶救助到位、行为违法的依法处理的要求，依法按政策及时就地解决群众合法合理诉求，努力实现“让群众最多访一次”的目标。

我们依托陕西省信访信息系统实行群众满意度评价，实现办理过程和结果可查询、可跟踪、可督办、可评价、可考核，接受群众评价和监督，打造公开透明的信访工作新模式，促进初信初访问题及时就地解决，更好地保障群众的合法权益。近年来，我市持续加强社会治理基层基础建设。比如未央区徐家湾街道创新基层治理体制机制，将“小蜜蜂”志愿服务触角延伸到了辖区各小区群众中间，致力打通联系服务群众最后一米。新城区太华路街道整合社会矛盾纠纷调处化解和平安建设相关部门职责和资源，利用集中调解制度和线上线下排查转换互动等工作机制，推动信访问题和矛盾纠纷“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”。

三、全面做好集体访事件的预判和化解工作

加强信访问题源头化解工作机制，长态长效化推进信访积案化解、矛盾纠纷排查，采取“公安+信访+N”防范化解工作机制，提高集体访信息收集研判跟踪处置能力，有效降低了集体访成形率。全面贯彻落实《信访工作条例》，坚持党委统一领导、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，依法维护群众合法权益、规范信访秩序。防范化解工作由市信访工作联席会议统筹协调、整体推进和督促落实。各级信访部门，负责登录统计、搭建平台、研判调度和协调；组织分流引导、

排查劝返和对话接谈；受理、转送、交办和督办各类信访事项。

2022年10月，西安市“一站式”矛调中心正式建立并对外办公。依托市信访接待中心、“一站式”矛调中心和市综治网格中心，实现“三中心合一”的办公新模式，我们通过全市综治网格调度中心，可以及时有效的发挥遍布全市各个社区网格员的矛盾纠纷源头预防作用，实现了综治与信访的有机融合。不仅可以随时掌握当日各区县、各开发区的信访数据，还可以根据信访数据的变化情况，随时对其进行调度和督导，推动各项工作的落实。

今年，西安市信访系统全力推进信访工作法治化建设。目前，在信访信息共享上还需进一步加强，在确保各方信息安全的情况下，加强上下级沟通及市级部门间的协调，力争实现信访信息系统互联互通和全面应用，打破部门边界和信息壁垒，持续优化完善信访信息化平台建设，更好地为民服务。

再次感谢您对我市信访工作的关心，希望您继续关注，多提宝贵意见，帮助我们更好地开展工作。



(联系人：杨成伟 联系电话：87615089)

抄送：市政协提案委员会，市政府办公厅（建议提案处）。