

北京市“十三五”市级一般专项规划

北京市“十三五”时期信访工作规划

市信访办

2016年5月

目 录

一、过去五年的主要成绩	1
（一）信访法治化建设进一步推进	2
（二）信访工作体制机制进一步健全完善.....	2
（三）群众诉求表达渠道进一步规范畅通.....	3
（四）疑难复杂信访矛盾化解力度进一步加大.....	3
（五）非紧急救助服务体系进一步整合优化.....	4
（六）基层基础进一步夯实	4
二、当前面临的形势和挑战	5
（一）中央和市委市政府有关信访工作的一系列决策部署 对信访工作提出了新的要求	6
（二）首都经济发展新常态对信访工作创新发展提出更高 标准	7
（三）落实首都城市战略定位、加快建设国际一流和谐宜 居之都使信访工作承受更多考验	7
（四）维护首都社会和谐稳定艰巨任务使信访工作面临更 大压力	8
三、“十三五”时期的总体思路	9

（一）指导思想	9
（二）基本原则	9
1. 坚持法治思维	9
2. 坚持问题导向	10
3. 坚持统筹协调	10
4. 坚持方法创新	10
（三）发展目标	11
1. 实行阳光信访	11
2. 落实责任信访	11
3. 推行法治信访	11
4. 推进精准信访	12
四、今后五年的主要任务	12
（一）全力推动信访问题及时就地解决	12
1. 加强和改进初信初访办理	12
2. 实现群众来访事项与调解渠道的顺畅对接	13
3. 突出领导干部接访下访和阅批群众来信重点	13
4. 强化信访督查	14
5. 推进社会协同化解矛盾纠纷	14
（二）着力加强信访法治化建设	14
1. 通过法定途径分类处理信访诉求	14

2. 推进依法逐级走访和诉访分离	15
3. 深化信访法治宣传工作	15
4. 加强信访复查复核工作	16
(三) 深入推进“阳光信访”	16
1. 深化信访信息系统建设和应用	16
2. 打造网上信访“互联网+”模式	17
3. 加强网络安全和运行维护	17
(四) 强化矛盾纠纷排查防范	17
1. 加强源头预防	17
2. 完善人民建议征集工作机制	18
3. 推进京津冀信访工作协作	18
4. 健全信访情况定期会商制度	19
(五) 继续夯实基层基础工作	19
1. 加强信访基础业务建设	19
2. 加强基层信访工作	20
3. 加强信访接待场所建设	20
4. 维护正常信访秩序	21
(六) 切实加强信访理论和工作研究	21
1. 强化基础业务研究	21
2. 配合做好信访立法研究	21

3. 强化问题导向研究	22
4. 开展信访政策量化分析	22
(七) 持续提升非紧急救助服务能力和水平	22
1. 整合政府服务热线资源	22
2. 拓宽政府服务热线渠道	23
3. 完善平台信息服务功能	23
4. 推进政府服务热线法治化建设	24
五、保障措施	24
(一) 加强信访工作的组织领导	24
1. 加强整体统筹	24
2. 明确领导责任	24
3. 完善奖惩措施	25
(二) 加强信访干部队伍建设	25
1. 加强信访文化建设	25
2. 提升信访干部能力素质	26
3. 关心信访干部成长和身心健康	26
(三) 强化规划贯彻落实	27

北京市“十三五”时期信访工作规划

“十三五”时期是北京率先全面建成小康社会、建设国际一流和谐宜居之都的关键时期。为统筹谋划、全面加强本市“十三五”时期信访工作，依据国务院《信访条例》、《北京市信访条例》和中共中央办公厅、国务院办公厅《关于创新群众工作方法，解决信访突出问题的意见》、《关于依法处理涉法涉诉信访问题的意见》及《北京市关于进一步加强和创新信访工作的意见》、《北京市国民经济和社会发展的第十三个五年规划纲要》等有关法律法规和文件，制定本规划。

一、过去五年的主要成绩

“十二五”期间，在市委、市政府的正确领导下，各区、各部门和全市信访系统认真贯彻落实党的十八大、十八届三中、四中、五中全会精神和国务院《信访条例》、《北京市信访条例》等法律法规，充分发挥信访工作职能作用，积极畅通群众诉求表达渠道，继续夯实基层基础，依法维护群众合法权益，新发矛盾持续减少，信访疑难复杂问题逐步化解，信访理论研究不断深入，连续五年实现全市信访总量、群体信访、初信初访“三个下降”，为北京市经济社会发展提供了

有力保障。

（一）信访法治化建设进一步推进

坚持依法信访的工作理念，健全信访工作机构，在全国信访系统率先成立法规处。严格落实诉访分离有关规定，明确信访部门处理涉法涉诉问题的责任和作用，做好政策宣传解释和引导工作。全面实施依法逐级走访制度，逐级压实责任，层层细化措施，引导群众以理性合法方式逐级表达诉求，依法及时就地解决群众合理合法诉求。规范信访事项复查复核工作程序和内容，进一步明确信访事项与行政事项、司法事项的界限，避免非信访事项进入信访程序。加强信访法制宣传，开展形式多样的《信访条例》宣传活动，教育引导群众理性合法表达诉求。协调配合有关部门依法处理在信访活动中的违法犯罪行为，开展涉访违法聚集、聚居整顿治理工作，做好秩序维护和分流劝返工作，维护正常信访秩序。

（二）信访工作体制机制进一步健全完善

健全完善网上信访工作机制，推进全市信访信息系统建设，实行“阳光信访”。健全完善社会协同工作机制，引入律师和心理咨询师参与信访接待。健全完善信访矛盾分析研究机制，在全国率先成立市级信访矛盾分析研究中心，为党委政府科学决策提供依据和参考。健全完善信访工作与人民调解、行

政调解、司法调解工作联动机制，更多地以调解的方式化解信访问题。五年来，先后组织完成信访立法、非诉讼纠纷解决机制研究等重大课题，形成各类研究成果上百项，并得到了转化应用。

（三）群众诉求表达渠道进一步规范畅通

搭建“信、访、网、电”四位一体的诉求表达平台，开设微博，群众表达诉求更加便捷。规范初信初访办理，开展重信重访治理，落实领导干部阅批群众来信和领导接访下访制度，方便群众及时就地反映问题。健全和完善人民建议征集制度，市政府办公厅印发《关于进一步加强人民建议征集工作的意见》，建立奖励机制和考核评价体系，探索开通网上建议征集渠道，做好实事征集和专题征集等活动。

（四）疑难复杂信访矛盾化解力度进一步加大

充分发挥信访联席会议综合协调、组织推动、督导落实等职能作用，加强地区、部门之间沟通协调，统筹推动重大疑难矛盾纠纷和突出信访问题的解决。坚持分级分类处理、综合施策，从政策层面研究解决带有倾向性、普遍性、合理性的突出问题，对重大信访案件实行预案督查。坚持重点约访、专题接访、带案下访与牵头协调重点案件相结合，严格落实领导包案制度，推动重大疑难复杂问题根本解决，矛盾纠纷排查化解率

达到 96%。

（五）非紧急救助服务体系进一步整合优化

出台《关于整合优化政府服务热线资源逐步建立统一高效非紧急救助综合服务平台的工作方案》和《北京市便民服务和应急抢险电话管理办法实施细则》，有序推进全市政府服务热线资源整合优化，完善运行机制、服务标准和保障措施，发挥密切联系群众桥梁纽带和城市运行管理枢纽平台作用。开展“听民意、解民忧”活动，组织推动各区、市属各部门领导直接接听群众电话，为各级领导了解社情民意搭建了有效平台。五年来，全系统累计受理电话 1.37 亿件，12345 官方微博荣获 2014 年度人民网最佳服务奖。

（六）基层基础进一步夯实

健全完善信访工作机构，增加基层信访干部编制，市民政局、市国土局、市住房城乡建设委等信访量较大的部门及多数街道、乡镇设立专门的信访工作机构。深入开展党的群众路线教育实践活动，深化党风廉政建设，大力宣传信访系统先进典型，提升信访工作的窗口形象和社会公信力。采取挂职、轮岗、专题学习等多种形式开展信访干部教育培训，提高基层信访干部开展群众工作和化解信访矛盾的能力。及时总结推广基层经验，强化工作指导，群众走访“一单式”工作法、信访统计工

作等一批经验先后在全国信访工作会上进行了交流。

五年来，北京信访工作取得了突出成绩，但与中央和市委市政府要求，与广大人民群众期盼，与建首善、创一流、构建国际一流和谐宜居之都标准相比，还存在一些差距。一是依法行政任重道远。落实行政机关依法处理信访问题、信访群众依法信访理性表达诉求的要求还没有到位，一些地方和部门还不能及时依法就地解决群众合理合法诉求，信访秩序问题依然比较突出。二是信访工作水平参差不齐。各区、各部门、各单位对信访工作重视程度不同，信访工作机构及其干部队伍开展群众工作的能力、基层基础也不一样，直接影响信访工作开展水平。三是信访基础业务还不够规范。在受理、办理和答复等环节或多或少存在不规范、不严谨的问题。这些都需要在今后的信访工作实践中加以改进和完善。

二、当前面临的形势和挑战

“十三五”时期是全面建成小康社会、实现“中国梦”的关键阶段，是北京市深入贯彻“四个全面”战略布局，落实新时期首都城市战略定位，推进京津冀协同发展，率先全面建成小康社会、建设国际一流和谐宜居之都的关键时期。首都信访工作要主动适应新形势、新要求，全面加强信访系统党的建设，全面深化信访工作制度改革，全面推进依法信

访，全面提高服务保障经济社会发展的能力和水平。

（一）中央和市委市政府有关信访工作的一系列决策部署对信访工作提出了新的要求

党的十八大以来，党中央、国务院先后出台了一系列信访工作制度改革举措，对信访工作提出了新任务新要求，强调信访制度回归本位，依法履行职责。十八大报告明确提出“建立健全党和政府主导的维护群众权益机制，完善信访制度”。十八届三中全会《决定》指出，“改革信访工作制度，实行网上受理信访制度，健全及时就地解决群众合理诉求机制。把涉法涉诉信访纳入法治轨道解决，建立涉法涉诉信访依法终结制度”。十八届四中全会《决定》提出，“把信访纳入法治化轨道，保障合理合法诉求依照法律规定和程序就能得到合理合法的结果。”十八届五中全会《中共中央十三五规划建设》指出，“健全利益表达、利益协调、利益保护机制，引导群众依法行使权利、表达诉求、解决纠纷。”“完善社会矛盾排查预警和调处化解综合机制，加强和改进信访和调解工作，有效预防和化解矛盾纠纷。”市委市政府在《关于贯彻落实党的十八届四中全会精神全面推进法治建设的意见》、《法治中国首善之区建设要点》、《全面推进依法行政工作要点》等重要文件都提出，把“有效预防和化解社会矛盾纠纷，促进首都和谐稳定”纳入建设法治中国首善之区、率先建成

法治政府的总体目标。这些都为编制“十三五”时期信访工作规划提供了基本遵循。

（二）首都经济发展新常态对信访工作创新发展提出更高标准

随着改革的不断深入，首都经济后工业化特征愈加明显，产业结构更加高级化。同时，受国内外大环境和自身发展阶段影响，经济活力有所减弱，增长速度稳中趋降，面临着交通拥堵、大气污染、环境资源超载等诸多压力，短期内难以缓解。经济结构升级调整将带来结构性失业，民生改善需要新思路；城市建设管理不协调导致拆迁难、回迁安置难、人户分离等问题依然居高不下；人口规模与资源环境硬约束之间矛盾更加突出，给集约、可持续发展带来新考验，雾霾已成为社会热点；传统监管模式难以适应互联网经济发展需要，涉众型经济案件频发高发；互联网时代群众诉求表达渠道多元，民主意识和维权意识更加突出，给信访工作创新发展提出了更高标准。

（三）落实首都城市战略定位、加快建设国际一流和谐宜居之都使信访工作承受更多考验

紧紧围绕“四个中心”的首都城市战略定位，以资源环境承载力为底线，站在更高层次、更大范围统筹资源、环境

和人口关系，推进京津冀协同发展重大国家战略的落实，对疏解非首都功能、治理“大城市病”、实现首都城市战略定位、加快建设国际一流和谐宜居之都具有重大意义。随着京津冀协同发展战略和北京市国民经济和社会发展第十三个五年规划的实施，控制人口规模、清理整治低端业态、治理交通拥堵、防控大气污染等一系列重大政策举措出台，必然触及利益格局调整，一些已知或未知矛盾和问题将会从信访渠道反映上来，需要不断丰富京津冀信访工作协调互动的内容，深化常态合作交流和情报沟通工作机制，提升协同应急处置能力，推进京津冀三地信访工作协调联动上水平。

（四）维护首都社会和谐稳定艰巨任务使信访工作面临更大压力

首都稳则全国稳，维护社会和谐稳定是北京第一位的政治责任。北京作为首都，不仅要做好自身信访工作，还要服务保障中央部委、驻京机关、央企及外省市做好外地群众进京上访工作。一些外省市群众择机进京上访、逢会必访成为常态，北京已成为各方面矛盾和问题汇聚点，维护首都社会和谐稳定的压力更加艰巨。这些都对做好重要敏感时期、重大活动期间的信访工作带来了更大压力和考验。

三、“十三五”时期的总体思路

（一）指导思想

深入贯彻落实党的十八大、十八届三中、四中、五中全会精神，以习近平总书记系列重要讲话和对北京工作的重要指示精神为指导，围绕“四个全面”战略布局，主动适应经济发展新常态，全力推进中央和市委市政府信访工作决策部署的贯彻落实，准确把握时代发展对首都信访工作新要求、新任务和新挑战，牢固树立运用法治思维、法治方式处理信访问题的理念，以着力提升信访工作依法行政能力、依法解决群众合理合法诉求为主线，切实维护群众合法权益，促进社会公平正义，努力建设阳光信访、责任信访、法治信访、精准信访，为促进首都社会和谐稳定、率先全面建成小康社会、建设国际一流和谐宜居之都作出新贡献。

（二）基本原则

1. 坚持法治思维

进一步贯彻落实国务院《信访条例》、《北京市信访条例》，坚持用法治思维和法治方式推进信访工作制度改革，健全完善信访工作基础业务规范、标准和制度，依法维护群众权益，推动解决群众合理合法诉求，把信访纳入法治化轨道。

2. 坚持问题导向

重点解决跨部门、跨区域的全局性、共性问题，以及制约信访工作科学发展的体制性、机制性和基础性问题。重点加强信访工作薄弱环节和优先发展能力建设，既要注重源头治理，增强基层化解矛盾纠纷的能力，又要着眼长远发展，提升信访工作的社会公信力和群众满意度。

3. 坚持统筹协调

注重规划有效衔接，推动资源整合和信息共享，提升信访工作服务经济社会发展能力水平。注重政府管理与社会参与有效结合，发挥政策导向和市场机制作用，调动企事业单位、社会组织和公民等各方面力量参与调处化解矛盾纠纷。

4. 坚持方法创新

强化信访工作理念、工作方法及体制机制创新，及时总结推广基层在推进信访工作制度改革，健全群众诉求表达、利益维护和权益保障机制，引导群众依法行使权利、表达诉求、解决纠纷等方面的经验做法。

（三）发展目标

1. 实行阳光信访

依托全市信访信息系统办理群众信访，信访事项网下办理、网上流转、全程公开，实现办理过程和结果可查询、可跟踪、可督办、可评价，主动接受群众监督和满意度评价。

2. 落实责任信访

严格落实“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，依法及时就地解决问题与疏导教育相结合”的原则，按照工作职责和程序接待上访群众，压实有权处理部门责任，宣传教育来访人依法逐级走访，规范信访秩序，最大限度地就地化解矛盾。

3. 推行法治信访

依法规范行政机关与信访人的信访活动，严格诉访分离，维护信访秩序，依照法定途径分类处理信访诉求，做到信访与诉讼、仲裁、行政复议等法定途径的有效衔接，推动形成法治、为民、公正、透明的信访工作模式和能调则调、法定途径优先、信访补充救济、思想与心理疏导结合的信访化解体系。

4. 推进精准信访

精准了解群众诉求，精准把握信访动态，精准分析问题成因，精准化解矛盾纠纷，精准开展督导检查，对处理社会矛盾和信访问题的内容、程序和效果实施精细化管理，切实维护群众合法权益，确保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。

四、今后五年的主要任务

按照中央对信访工作的决策部署和市委市政府的要求，始终围绕“四个全面”战略布局，继续深化信访工作制度改革，依法依规协调和处理群众诉求，不断夯实党执政的群众基础；狠抓责任落地，带着责任和感情维护群众合法权益，提升政府公信力；加强信访理论和工作研究，注重从群众信访事项中发掘苗头性、倾向性问题，为中央和市委市政府更好掌握社会动态、科学民主决策提供参考；加强党风廉政建设，着力打造业务强、作风硬、能战斗的干部队伍。

（一）全力推动信访问题及时就地解决

1. 加强和改进初信初访办理

严格落实首接首办责任制，提高交办比例，对转送信访

事项加大抽查力度，跟踪督办，提高初信初访办理质量和效率。健全完善联合接访机制，依托区、街乡社会矛盾调处中心，对信访问题分类处理、联调联办。对涉及跨地区、跨部门的信访问题，由主责部门或信访部门组织协调，相关责任部门参与协商，共同研究解决方案。定期对初信初访办理情况进行综合分析和通报，层层传导压力，推动第一时间、第一地点依法妥善处理信访事项。

2. 实现群众来访事项与调解渠道的顺畅对接

坚持事要解决、调解优先原则，发挥信访部门居中协调作用，健全完善群众来访与人民调解、行政调解、司法调解的对接联动机制，搭建多元调解平台，多层次、广领域开展调解工作，促使各方当事人平等对话、依情协商，推动矛盾化解。

3. 突出领导干部接访下访和阅批群众来信重点

健全完善各区、各部门、各单位领导干部接访下访和阅批群众来信制度，坚持本级安排和上级交办相结合，着重解决跨地区、跨部门复杂信访事项以及所属部门及工作人员履职情况等的信访问题。建立工作台账，明确承办单位和责任人，纳入督办落实事项。对领导干部接访下访和阅批群众来信情况开展定期检查和不定期抽查，强化领导包案落实，增

强领导干部接访实效。

4. 强化信访督查

把群众评价不满意信访事项、疑难复杂重信重访纳入督查重点，推动问题解决和责任落实。加强信访工作有关政策法规和决策部署执行情况督导检查，建立完善通报、约谈、告诫制度。严格履行信访部门“三项建议”职责，用好督查成果，从个案督查中发现带有共性问题，从政策层面推动问题成批解决，提高督查督办效能。

5. 推进社会协同化解矛盾纠纷

搭建第三方参与信访调解平台，以政府购买服务方式，引入律师、心理咨询师、人民调解员和志愿者等社会力量参与信访接待，在协调化解疑难复杂问题中发挥公益服务、法律援助、心理疏导等作用；加强与工会、共青团、妇联、残联等群团组织和行业协会等社会组织协调联动，形成信访工作互联、互补、互动，合力推进信访终结。

（二）着力加强信访法治化建设

1. 通过法定途径分类处理信访诉求

坚持法定途径优先原则，进一步厘清信访与诉讼、仲裁、

行政复议等法定途径受理范围，按照权力清单和责任清单依法分类处理信访请求。对已经或应当通过法定途径解决的信访请求，引导群众按照法定途径和程序，在法治轨道内解决问题。对已经或应当进入信访程序的信访事项，严格落实《信访条例》有关告知、答复、复查复核规定，做到程序与实体并重。

2. 推进依法逐级走访和诉访分离

坚持法治思维，以规范答复意见书为责任信访抓手，推进依法按政策办事，推动出台信访终结制度。深化“一单式”工作法和信访代理制在依法逐级走访中的作用，加强对越级走访群众的思想教育和心理疏导，引导其依法逐级反映诉求。强化上下级信访工作机构、政府各部门间沟通联系，加强对越级访分析研判，及时提出改进工作的建议。深入推进涉法涉诉信访改革，建立健全与司法机关沟通合作机制，密切相互协作配合。

3. 深化信访法治宣传工作

继续开展好每年信访法治宣传月活动，充分运用广播、电视、报纸等平台，采取集中报道、总结典型、以案说法、现场咨询解答等多种方式开展宣传。把国务院《信访条例》、《北京市信访条例》、诉访分离等宣传纳入通过法定途径分类

处理信访诉求及信访事项受理、处理、督查督办等业务流程，形成法治宣传与基础业务相互协调、相互促进的长效机制。大力宣传用法治思维和法治方式化解矛盾的典型实例，营造理性表达诉求、依法有序信访良好氛围。

4. 加强信访复查复核工作

研究制定复查复核工作人员资质标准，为全市信访复查复核工作人员资质准入打好基础，切实提高复查复核人员素质。引入政策专家和法律专业人员，参与复杂、疑难信访事项会商、研究、评议。通过试点及总结，推行复杂、疑难信访事项听证制度，全面提升全市信访复查复核工作水平。

（三）深入推进“阳光信访”

1. 深化信访信息系统建设和应用

完善全市信访信息系统功能，将信、访、网、排查、督查、复查复核等信访业务的各个环节全部纳入系统，实现业务网上流转、数据信息共享；做好信息公开，所有信访事项受理、办理过程都在网上运行，实现网上流转、网下办理，做到工作留痕，责任明晰，便于信访人查询、监督和评价；依托北京市经济和信息化委员会的移动电子政务网，拓宽全市信访信息系统应用范围，到 2020 年底，基本实现市、

区（市属各部门）、街道乡镇（区属各部门）三级之间“一网通”。开通微信公众号和手机客户端，方便群众投诉和评价，实现群众满意度逐年上升。

2. 打造网上信访“互联网+”模式

在原有电子邮件渠道基础上，学习借鉴兄弟省市和国外申诉制度经验做法，建立互联网一站式网上信访工作平台，全面提高网上信访运行能力与工作水平。

3. 加强网络安全和运行维护

按照“统一规划、统一立项、统一申报、统一建设、统一运维”的原则，统筹规划、协调和管理全市信访系统信息化建设和网络安全工作。成立由电子政务专家、信息化专家、信息化项目管理专家及网络专家组成的专家咨询组，负责为信息化建设、网络安全建设提供咨询和指导。严格落实信息安全等级保护标准，切实加强网站实时监控与漏洞扫描工作，定期组织系统安全应急演练，防止和规避遭受网络攻击风险。

（四）强化矛盾纠纷排查防范

1. 加强源头预防

把信访工作重心从事后处理转移到事前排查上来，坚持

定期排查与动态排查相结合、全面排查与专项排查相结合、分类梳理与专案研究相结合的工作模式，严格落实化解责任，综合运用法律、政策、经济、行政等手段，以及教育、协商、调解、疏导等办法，提高矛盾化解率。坚持重大决策信访评估制度，把信访评估作为社会稳定风险评估的重要内容，有针对性地完善工作方案，及时向相关地区、部门提出建议。对涉及跨地区、跨部门复杂、疑难信访隐患，组织分析研判，研究工作方案，着力从源头上预防和减少矛盾产生。

2. 完善人民建议征集工作机制

落实重大事项征集群众意见建议制度，在涉及公共利益和关系群众生活的重大决策出台前，主动开展人民建议征集活动，引导群众对党和政府工作积极献计献策，使群众意愿融入决策当中。与相关职能部门合作开展专项征集，规范专项征集的启动程序、办理要求、成果利用等。健全完善人民建议征集体系和特邀建议人制度，加强特邀建议人培训管理，提高特邀建议人履职能力。对已实现成果转化并产生经济效益、社会效益的建议，依据《北京市优秀人民建议表彰奖励办法》实施表彰和奖励，引导更多群众积极参政议政。

3. 推进京津冀信访工作协作

按照“平等协商、务实合作、互惠共赢”原则，完善京

津冀信访工作协作机制，实现京津冀信访信息共享和源头治理，推动京津冀信访工作会商联动和协同研究，促进三地信访工作深度合作，减少进京越级上访和非正常访。建立京津冀政府服务热线协同合作机制，实现政府服务热线系统对接，逐步制定三地联合处置公众诉求、应急联动工作流程。重点建立与天津、河北廊坊、固安等周边城市政府服务热线互联互通，实现信息互通，资源共享，协调联动。

4. 健全信访情况定期会商制度

充分发挥信访工作联席会议制度优势，定期会商研究解决全市信访突出问题，加强形势分析研判；对共性问题，加强政策层面研究。建立全市信访系统与法制部门沟通会商机制，及时研究解决实际工作中遇到的新情况、新问题。

（五）继续夯实基层基础工作

1. 加强信访基础业务建设

落实信访工作制度改革要求，研究梳理办信、接访、网上信访、复查复核等业务流程，着力解决录入、分类、受理、办理、答复、统计等实操层面细节问题，健全完善工作制度，提高基础业务工作标准化、规范化水平，以业务规范保证工作成效，以程序公正严密确保实体问题处理公正到位，增加

依法开展信访工作自觉性，提高依法行政能力水平。

2. 加强基层信访工作

坚持依靠基层依法依规协调和处理群众诉求，着力增强基层法治意识，提高基层政策法规宣传解释和教育引导能力。继续加大对基层人力、物力、财力的投入，发挥基层直接面对群众优势，深化“连民心恳谈室”、联合接访大厅等有效做法，切实增强基层及时就地化解矛盾纠纷能力。及时总结基层依法依规处理群众诉求好经验、好方法，形成制度并固化推广。

3. 加强信访接待场所建设

根据方便群众、布局合理、功能完善、环境友好标准，改善接访环境，满足接访需要，确保信访部门接待场所安全。到 2020 年底，全市各级信访接待场所全部安装安检设施、监控联网设备或取证设备，配备必要安全防范手段，便于及时处置异常突发情况；配备来访人员身份证登录识别系统，与全市信访信息系统联网，实现自动登录，提高来访登记准确性、完整性及接待效率；与 120 或 999 实现急救服务对接，对采取自杀自残行为或突发疾病信访人，第一时间送往医院救治，体现信访部门人文关怀。

4. 维护正常信访秩序

信访部门及有关部门工作人员及时对以上访为名的违法行为人员进行劝阻、批评和教育，引导其严格按照《信访条例》有关规定依法信访。公安机关严格按照公安部《关于公安机关处置信访活动中违法犯罪行为适用法律的指导意见》依法处理涉访违法犯罪行为，尤其是对违反《信访条例》，不听劝阻、批评和教育，采取过激行为扰乱信访秩序信访人，采取切实可行措施，依法从严处理。加强信访接待场所和重点部位秩序维护，开展涉访违法聚集、聚居整顿治理工作，配合有关单位做好秩序维护和分流劝返工作。

（六）切实加强信访理论和工作研究

1. 强化基础业务研究

加强信访矛盾分析和信访规律研究，推进信访矛盾分析研究中心新型智库建设，构建业务工作与研究工作互动的运行机制，为党委政府更好了解社情民意、掌握社会动态、科学民主决策提供支持和参考。

2. 配合做好信访立法研究

针对新情况、新问题，适应新形势、新要求，配合市人大相关部门开展修订《北京市信访条例》可行性研究。同时，

与国家信访局继续合作开展信访立法深入研究，从理论层面、实践层面和技术操作层面对信访法草案进一步研讨，提出切实可行的信访法草案。

3. 强化问题导向研究

围绕全市工作大局，强化问题导向，建立健全社会矛盾预警机制，逐步完善社会矛盾指数体系和信访指数体系的研究，深入开展课题专题研究，关注社会热点，切实提升研究成果质量和水平。

4. 开展信访政策量化分析

适应大数据时代的需要，依托北京市信访矛盾分析研究中心，做好信访政策量化分析方向博士生培养工作，推进信访矛盾分析研究中心与中国政法大学合作开设“社会矛盾冲突的量化管理”专业课程建设，促进信访数据实证研究、指数研究和社会定量研究与信访实践有效对接，推动信访政策量化研究成果转化。

（七）持续提升非紧急救助服务能力和水平

1. 整合政府服务热线资源

按照控制增量、消化存量、便民高效的原则，将政府有

关机构设立的服务热线纳入市综合服务平台，最终实现全市政府服务热线“一号通”；整合投诉举报、违法行为信息举报等平台，建立全市统一的受理、分办工作机制；强化对全市各部门便民服务电话规划、管理、协调、检查、考核，建立健全非紧急救助服务工作机制和标准体系，形成网络畅通、设置统一、布局合理、管理规范、运转高效、协调有力的工作体系，提升综合服务能力。

2. 拓宽政府服务热线渠道

在电话、微博、网站等现有受理方式基础上，进一步拓宽政府服务热线渠道，适时开通“北京 12345”官方微信和视频、远程受理专席，推进非紧急救助服务多元包容发展。

3. 完善平台信息服务功能

适应信息技术发展要求，持续对市综合服务平台进行升级改造，完善相关功能，提升风险监测预警、社情舆情分析会商、重大事项指挥调度、总结评估等能力；完成市政府下达的“建立社会监督评价体系，引导社会公众有序参与社会治理”重点任务；建设全市统一的非紧急救助服务数据库，建立大数据分析模型，发挥数据信息的政治功能、社会功能和经济功能，服务首都社会经济发展和领导、部门决策。

4. 推进政府服务热线法治化建设

完善非紧急救助服务工作机制体制，厘清非紧急救助服务工作职能定位和法定职责，制定权力清单和责任清单。推进非紧急救助服务工作标准化建设，建立非紧急救助服务工作北京市地方工作标准、服务规范，实现非紧急救助服务工作规范化、标准化。加强非紧急救助服务工作法治化建设，颁布或出台非紧急救助服务工作相关的地方性行政法规、规范性文件等，将非紧急救助服务工作纳入法治化轨道。

五、保障措施

（一）加强信访工作的组织领导

1. 加强整体统筹

各级党委和政府要始终坚持把信访工作作为送上门来的群众工作，列入重要议事日程，加强领导和整体统筹，定期研究部署，认真组织推动。市委市政府每半年、区（市属各部门）每季度至少听取一次信访工作机构的汇报。

2. 明确领导责任

各级党委政府主要领导是信访工作第一责任人，对本地区、本部门信访工作负总责。党委政府各应明确一位领导主

管信访工作，协调处理重要信访问题和矛盾纠纷。其他领导成员按照“一岗双责”要求，分工抓好分管方面信访工作。

3. 完善奖惩措施

各地区、各部门、各单位必须把信访工作作为领导班子、领导干部政绩考核的重要内容，对工作成绩突出的，应给予表彰奖励；对因决策不当、工作不力、玩忽职守等造成严重后果的，坚决追究有关责任人的责任。

（二）加强信访干部队伍建设

1. 加强信访文化建设

把党风廉政建设与作风建设内容纳入到信访文化建设总体范畴。落实党风廉政建设各项规定，完善廉政风险防控和督查考核机制，严肃查处各类投诉举报案件。加强作风建设，引导广大信访干部增强党性观念和纪律意识，牢固树立群众观点，自觉践行“三严三实”要求，带着责任和感情为人民群众办实事、做好事、解难事。加强职业道德教育，将社会主义核心价值观教育纳入信访干部培训重要内容，积极培育昂扬向上、具有首都特色信访文化。

2. 提升信访干部能力素质

围绕“四个全面”战略布局和首都信访工作中心任务，狠抓分级分类和全员培训，提高培训的针对性和实效性。每年定期举办信访系统业务骨干培训班和新进干部培训班，加强信访基础业务以及与信访工作紧密相关的新知识新技能培训，特别是要抓好对信访干部法律知识的系统培训，提高信访干部法治思维和依法办事能力。引进互联网、大数据分析专业人才，同时将提升相关能力纳入干部培训重点内容。注重从基层一线和综合部门选拔优秀中青年干部到信访部门工作，选调一批宗旨意识强、热爱信访事业、具有法律素养、作风过硬干部充实信访干部队伍，不断提高信访干部队伍整体素质。

3. 关心信访干部成长和身心健康

推进信访干部提拔、使用、交流和挂职锻炼工作，落实市委干部交流有关规定，加大信访干部交流力度，注重提拔使用信访干部，不断激发信访干部队伍活力。积极探索和推动上、下级信访工作机构干部交叉任职，注重安排中青年信访干部到基层一线和综合部门挂职锻炼，采取多种形式帮助信访干部丰富阅历、增长知识、提升能力。加强信访干部心理危机监控和筛查，引入心理干预机制，实现心理疏导减压

常态化，营造健康向上工作氛围，促进信访干部身心健康。

（三）强化规划贯彻落实

本规划是统筹和指导全市信访工作专项规划。各区、市属各有关部门应组织制定实施方案，统筹做好规划主要任务进度安排，明确实施责任主体、责任人和保障措施，确保按计划逐年有序推进和实施。