

市信访局“三个平台”流程改革具体措施

一、改革业务流程，整合三大环节

将市信访局目前多种来源多种渠道多个标准的信访业务工作整合为“统一登记转交(有权处理机关按规范标准受理、办理、答复)一分片包干化解一综合保障考核”三大环节。

二、设立 3 大平台 5 个工作组，强化协调化解能力

具体为：

(1) 登记转交平台

以市信访局接访管理处人员为基础组建，充分利用市信访大厅各驻厅窗口工作人员、律师、社工等资源，成立登记（转交）组。统一登记来访、来信、网信（含市领导电邮、网站、微信、手机 APP 等渠道信访件）、上级转交等渠道信访事项和复查复核申请，及时转办、交办有权处理机关，同时也接待来访群众、协调越级劝返工作，强化事项判重、依法分流（诉访分离和依法分类处理）、规范办理等工作，有效消除多头受理、重复交办、转送交办空转等问题。同时，负责信访数据统计分析及信访形势研判等工作。

(2) 协调化解平台

以市信访局原综合调研处、原办理处、原督查处人员为基础组建成立三个协调化解组（处），采取分片包干责任制的办法，会同责任区、责任单位共同做好对信访事项的及时协调化解工作。

①协调化解一组(处): 主要负责罗湖、盐田、龙岗、坪山、大鹏等东面 5 个区(新区)以及深汕合作区信访事项督查督办、协调化解、复查复核等工作。

②协调化解二组(处): 主要负责福田、南山、宝安、龙华、光明等西面 5 个区信访事项督查督办、协调化解、复查复核等工作。

③协调化解三组(处): 负责市直单位信访事项督查督办、协调化解、复查复核。

(3) 综合保障平台

以市信访局办公室为基础组建,成立综合保障组。对登记转交平台和协调化解平台的工作情况进行检查。依据《广东省解决群众信访诉求考核办法》及市党政绩效考核标准,组织开展全市信访考核工作。承担信访信息系统信息化建设的开发、维护、管理;承担本局办公自动化系统的开发、维护和管理。

三、升级改造信访信息系统, 智能提效

配合业务流程改造,对现有的信访信息系统进行相应的升级改造,以满足新流程工作需要。

深圳市信访局

2019 年 9 月 4 日