

## 信访工作与综合治理

### 综 述

**【概况】** 2020年，广西住房和城乡建设厅创新工作思路，通过加强信访工作调研和分析，以问题为导向，抓住重点问题层层突破，促进信访工作与行业监管协调开展。信访总量为524件，接待来访群众113批次（共158人，办理来访件49件）；办理信访共411件（其中网投303件，来信108封）。来访人数相比2019年减少53%，网上信访件数比上年增长57%，符合国家信访改革提出的来访减少、网上信访占比上升的要求。信访信件按时转送办理率为100%，网上信访绩效考核的信件办理率达100%，属于广西住房和城乡建设厅职责的信访案件化解率达95%以上。

### 信访维稳

**【“三重”信访解决】** 2020年，根据中央和自治区党委、政府的总体部署，在全区开展“三重”信访问题治理暨信访积案化解攻坚战专项行动。制定信访积案清单，坚持网上抽查和实地调研相结合，遏制“三重”信访（重复来访、重复来信、重复网信）问题高发态势。实行厅领导包案，业务处室负责督办、调研、指导，研究制订相关政策性措施，共同解决信访问题40件。

**【行业信访监管】** 2020年，广西住房和城乡建设厅

信访办注重对信访案件特别是群众反映较为集中、较为突出问题的梳理，以解决问题为目的，主动协商业务处室，共同研究分析问题存在的原因及其反映出的行业监管方面存在的薄弱环节，提出对策，形成共识，促进及时调整行业监管措施、完善政策、堵塞漏洞，达到长效治理的目标。

**【物业信访问题】** 2020年，为规范物业管理活动，维护业主、物业服务企业以及物业管理各方的合法权益，保障物业的合理使用，改善人居环境，促进社会和谐，5、6、11月，针对物业管理中存在的问题，结合工作实际，会同住房城乡建设部、国家信访局、自治区信访局在全区14个设区市发函和部分市、县（区）实地开展物业信访问题专题调研。

**【信访矛盾化解措施】** 2020年，认真贯彻落实中央和自治区要求，大力开展信访矛盾化解攻坚战。一是综合运用法律、政策、经济、行政等手段以及教育、调解、疏导等多种举措，促进信访突出问题有效化解。二是压实信访工作责任，建立完善工作机制。三是坚持领导带头，推动工作落实。着力解决情况复杂、久拖未决的疑难问题，及时化解中央、自治区政法委交办和本厅重大信访积案共30件。

**【部门联动解决信访积案】** 2020年，广西住房和城乡建设厅联合自治区人社厅、财政厅共同化解35年前因公受伤，四肢残缺生活困难的工人杨启连申请



保健补偿金老遗留信访问题。柳州拆迁安置问题老上访户龙崇珍、李国丽等10—20年难以解决的信访积案。在全区纪念《信访条例》颁发15周年征文活动中，广西住房和城乡建设厅获三等奖。

## 工作制度完善

**【非接触式信访】** 新冠肺炎疫情发生以来，信访办通过下发通知，公布广西住房和城乡建设厅信访网站链接、QQ公众号、投诉电话、来信地址等投诉渠道，引导群众非接触式反映利益诉求，避免走访带来人员聚集，整合厅信息中心的投诉平台，实现信访事项“一网通”及时转送交办，专人跟踪落实，及时协调解决群众诉求，做好信访服务重大项目暖齐服务。办理群众来信和网上信访事项，加快

推进“最多访一次”“一次也不用访”，及时回应群众关切，推动问题高效解决，《广西信访工作简报》作经验介绍。

**【“人民满意窗口”建设】** 2020年，广西住房和城乡建设厅积极参与自治区和全国信访系统开展的争创“人民满意窗口”建设活动，不断强化基础性工作，规范服务标准。主动协调联系相关部门单位帮助群众化解矛盾、解决问题，实现事结、心结双化解，切实维护好群众的合法权益，向群众传递党和政府的关怀和温暖，努力打造让人民满意的“一站式”服务窗口。广西住房和城乡建设厅信访办连续2年成功创建全区“人民满意窗口”。

[广西住房和城乡建设厅信访（综治）办]