

统一社会信用代码：12440310MB2D09887J

事业单位法人年度报告书

（ 2019 年度）

单位名称 深圳市坪山区来访接待中心

填报日期：2020年04月07日

注:事业单位仅需通过广东事业单位登记管理网提交，无需提供此纸质报告书。

上一年度是否按规定申请了变更登记		是□	否√
上一年度单位章程是否进行修改		是□	否√
是否拥有相关资质认可或执业许可证明（注：事业单位法人证书除外）		是□	否√
本单位网站名称	无		
本单位网址	无		
是否向主管部门或举办单位报送上一年度财务报告		是□	否√
资产损益情况	净资产合计（所有者权益合计）		
	年初数（万元）		年末数（万元）
	0		0
人员编制情况	编制数	实有在编人员数	实有在职人员数
	8	7	7
上一年度单位是否有多个开展业务活动的地址		是□	否√
开展业务活动的地址有（详细到街道名字）：			
地址 1 . 深圳市坪山区坪山街道龙坪路1-1			
上一年度单位是否接受行政主管部门或举办单位开展的绩效评价	是□ 否√		
上一年度单位是否有接受奖励的情况	是□ 否√		

上一年度单位是否有接受处罚的情况	是□ 否√	
上一年度单位是否办理过信访投诉事	是□ 否√	
上一年度单位是否有接受诉讼的情况	是□ 否√	
上一年度单位是否有接受捐赠或资助的情况	是□ 否√	

开展业务活动情况

一、2019年工作情况

一是来访接待和网信办理情况。全年区来访接待厅累计接待来访群众714批2833人次，共收到上级转办案件1013宗、来信9宗，所有信访事项严格按照《依法分类处理信访诉求工作规则》做好信访事项登记、转交、办结等工作，做到全区信访工作情况明、职责清、流程顺，依法依规、科学高效处理信访人诉求。

二是开展“暖心接访”服务。印发《关于开展“暖心接访月”活动的实施方案》，扎实开展“暖心接访”行动，针对学位相关信访问题，安排干部职工进驻社区、深入群众当中开展接访会，设置咨询服务点，面对面听取群众意见和诉求，畅通基层群众表达意见的渠道，促进了基层矛盾化解。

三是组织开展信访调研。结合“不忘初心、牢记使命”主题教育，深入学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，通过走访社区、居民小组、座谈交流等多种方式，开展“党建引领信访工作，促进党建工作与信访工作的深度融合”“建立健全预防和化解社会矛盾的长效机制”“深化信访矛盾纠纷排查化解”等三项调研课题，形成有实际内容、有问题分析、有具体对策的调研报告，将调研成果转化为解决实际问题的具体行动。

四是加强人民调解参与信访工作。驻厅司法调解员共参与调解各类纠纷458件，现场调解成功达成和解协议的88件，引导回街道、社区、工地调解298宗，引导信访群众通过法律诉讼、行政复议、劳动仲裁等渠道解决问题70宗，引导信访群众走信访复查程序2宗。信访群众反映的问题大部分在访前法律工作室得到妥善处置，有效维护了信访工作秩序，促进了社会和谐稳定。

五是坚持法治信访暖心接访，创新引入社会力量开展访前服务。坚持法治思维和法治方式，积极引入社会力量参与信访工作，探索建立多元化信访矛盾纠纷化解机制，进一步完善访前律师工作室制度，充分发挥律师专业性开展接访调解工作，按法定程序解答来访者的信访诉求，引导来访者以正确的、合法的方式反映诉求、维护权益，引导信访工作进入法治化轨道。同时，引入心理咨询师参与矛盾纠纷化解，做到“案结事了、事心双解”。2019年我区访前调解率达100%、调解成功率达80%以上。

二、存在的问题及不足

（一）信息化信访系统有待进一步完善。我区目前使用的信息化信访系统在一定程度上解决了信访业务统计、分类处置等问题，但在实现“互联网+信访”、信访智能预警等方面与坪山区的实际需求还有一定差距，需结合坪山区实际情况进一步完善系统功能模块的开发建设。

（二）信访工作服务水平有待进一步提升。由于机构改革，我中心工作人员调整较大，接访工作人员业务能力和服务意识有待进一步提升。

三、下一步工作思路

（一）加大依法信访宣传力度。深入群众第一线加强对依法信访的宣传，让广大群众逐渐熟悉并了解接待中心的办事制度和工作程序，主动通过接

开展业务活动情况	待中心办理信访事项，规范信访秩序，提高工作效率。 （二）强化教育培训。定期开展信访业务培训学习，提高工作人员素质，加强各项制度的落实，确保接待中心的规范化、制度化水平不断提高。 （三）深入开展信访矛盾化解攻坚工作。组织开展信访矛盾化解攻坚专项行动，加强重点信访案件的排查化解工作，对可能引发信访问题的不稳定因素开展排查摸底，促使群众合理合法诉求得到依法解决。 （四）推进“智慧信访”信息系统建设。加强与上级部门和系统开发公司沟通联系，加大对信访信息系统的开发建设力度，积极争取支持，解决系统运行问题及系统模块开发等问题。		
报告中其他需要说明的情况	无		
举办单位是否对本年度报告书进行审查	是√（经举办单位审查可以对社会公开） 审查时间：2020-04-07		
报告联系人	姓名	办公电话	电子邮箱
	张淑芳	0755-89305672	zhangshufang@szpsq.gov.cn

填报事项说明（以上信息由事业单位法人进行准确性审核和保密性审查后自行提供，该法人负责信息内容的真实性、准确性和合法性。）