

# 自治区信访局 2017 年政府信息公开工作年度报告

根据《中华人民共和国政府信息公开条例》《宁夏回族自治区实施〈中华人民共和国政府信息公开条例〉办法》规定，《自治区信访局 2017 年政府信息公开工作年度报告》现予发布。

本报告由自治区信访局办公室根据本单位政府信息公开工作情况编制而成，所列政府信息公开数据统计期限为 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日。本报告电子版可在自治区信访局门户网站（[www.nxxf.gov.cn](http://www.nxxf.gov.cn)）查阅或下载。如有疑问或意见建议，可直接与自治区信访局联系。（地址：银川市解放西街 369 号，邮编：750001，电话：0951-5057143；传真：0951-5056930。）

## 一、概述

2017 年，在自治区党委、人民政府的正确领导和国家信访局的具体指导下，自治区信访局按照《国务院办公厅关于印发 2017 年政府信息公开工作要点的通知》（国办发〔2017〕24 号）和《自治区人民政府办公厅关于印发 2017 年政务公开工作要点的通知》（宁政办发〔2017〕80 号）要求，以保障信访群众和公众知情、参与、监督为目标，统筹推进政府信息公开，加强信息发布、解读和回应工作，强化制度机制建设，不断增强政府信息公开实效，全力推进“阳光信访”，进一步提高信访部门公信力，

切实保障人民群众的知情权、参与权和监督权。

**（一）强化顶层设计，推动政务公开工作良好开局。**2017 年，自治区信访局认真贯彻落实政府信息公开年度重点工作要求，将政府信息公开工作摆上重要议事日程。**一是加强组织建设。**形成主要领导亲自抓，分管领导具体抓，业务处室抓落实的要求，明确了由办公室牵头，制定专人负责的工作格局。**二是加强制度建设。**2017 年，在来信办理、来访接待、网上投诉办理等持续落实政务公开各项要求，严格执行信访听证、复查复核、督察督办、网上投诉等制度，强化政府信息公开工作的规范化建设。

**（二）着力全媒融合，解读回应工作实现新突破。**全面贯彻落实国务院关于推进“互联网+政务服务”的工作部署，全面推进“互联网+信访”，通过传统宣传与新媒体宣传相结合的方式，确保政府信息公开取得实效。**一是线下实体宣传。**通过在接访大厅、社区街道、乡镇村部设立展板、张贴海报、发放传单等方式，对来访须知、逐级走访程序、办理来信程序、网上信访投诉办理流程、复查复核程序等内容进行宣传，并通过规范内容，确保公开内容合法、规范、真实、有效。**二是传统媒体宣传。**以“人民满意信访”宣传活动为契机，与宁夏电视台合办《民生与信访》栏目，每周更新一期，推进政务信息公开“视听化”。与《新消息报》等传统媒体，对信访规范化建设相关政策的宣传与解读做出了大量宣传，今年年初，结合出台《宁夏回族自治区信访工作

责任制实施细则》，第一时间在宁夏日报开辟了专版进行专题报道，并通过门户网站、微信公众号等方式信访工作责任制实施细则进行了详细解读。三是**新媒体宣传**。积极打造自治区信访局“一网一微一端”新媒体平台，及时快捷发布政策解读、信访工作制度改革情况、信访法治化进程等信访工作信息，月均发稿量 20 余篇，月均访问量超过 2 万次。此外依托“人民网地方领导留言板”对群众提出的政策咨询和意见建议类问题及时作出回应，增强政府信息公开的互动性，方便群众随时随地、方便直观快速地掌握各类信访信息和国家政策。

### （三）强化平台建设，着力提升政府信息公开科技化水平。

2017 年，不断优化门户网站的政府信息公开专栏，丰富信息公开内容；年初启动门户网站改版再建工作，进一步发挥网站信息发布主阵地的作用；在首页明显位置设置了政府信息公开栏目，开辟了信息公开规定、信息公



开指南、依申请公开、信息公开年报等 7 个子栏目，方便群众随时查阅咨询。开通了“民生与信访”、建设“人民满意信访”主题活动专栏，分门别类详细介绍全国信访系统重点工作，方便群

众查询关注的信访工作情况。

**（四）积极回应社会关切。**2017 年 8 月 1 日，自治区群众评议机关作风活动督导组会同区内主要媒体记者到自治区信访局进行实地督导调研，详细了解信访部门工作职能、工作流程、信访事项办理及网上信访工作开展情况。在座谈会上，督导组认为，自治区信访局积极回应社会关切，对开展群众评议机关作风活动工作领导重视、措施有力、成效显著、亮点突出。特别是通过全区信访系统开展“人民满意信访”主题活动，切实加强了机关作风建设，提升了信访工作水平。上半年，全区信访总量同比下降 36%，为历年来最低。全区三级信访部门依托网上投诉受理平台，开通“宁夏信访”微信公众号和手机 APP，方便了群众网上投诉、查询、评价，网上信访同比上升 257%，实现了让数据多跑网路，群众少跑马路的目标，确保了全国全区“两会”、一带一路高峰论坛、自治区第十二次党代会等重大节日、重要节点期间社会和谐稳定。在推动重点信访事项办理、压实各级信访工作责任等方面，工作力度大、成效明显。督导组和新闻媒体的督导调研，让社会各界更加了解信访、理解信访、支持信访。

**（五）认真办理答复“行政首长信箱”。**2017 年，会同自治区党委督查室认真做好《人民网·地方领导留言板》宁夏板块中给自治区主要领导同志留言的办理工作。严格办理流程，安排专人负责对网民留言的下载和登记，按照“登记交办—认领告知—



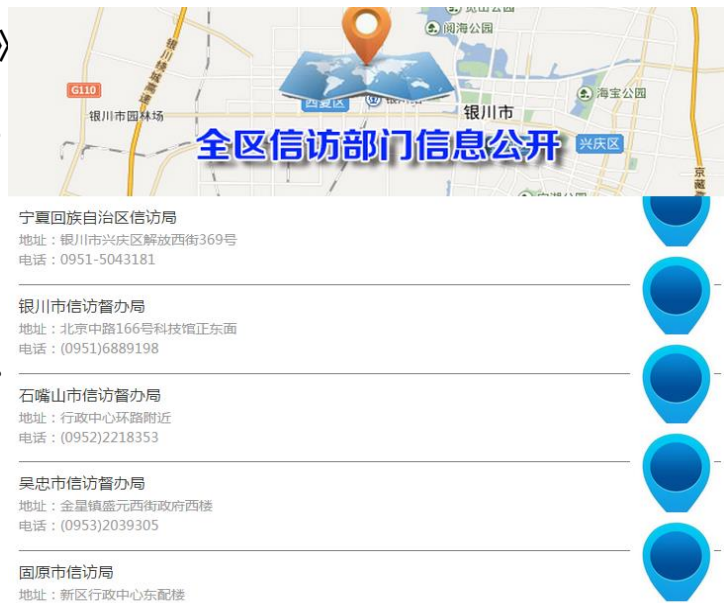
承办办理—审核报签—统一回复—分析通报—立卷存档”的流程进行办理，形成台账，确保留言“有问必回”，将做好网民留言工作作为密切联系群众、维护群众合法权益的重要内容抓好办实。认真梳理和办理每一条网民留言，精心办理，督促责任单位在 5 个工作日内，向自治区信访局报告办理情况并提出答复意见，确保条条民情有结果，确保转交出去的留言按期得到处理结果，确保每一个回复都能经得起网友和媒体推敲。确保责任单位的回复“落地生根”。今年 8 月份，自治区信访局获得 2017 年度《人民网·地方领导留言板》办理工作先进单位的荣誉称号。截至年底，通过留言板反映的求助类和投诉类事项共 213 条，已办结回复 202 条，正在办理 11 条，回复率 94.8%。

#### （六）认真做好政策解读工作。

2017 年 5 月，自治区信访局制定出台了《宁夏回族自治区信访责任制实施细则》（以下简称实施细则）。第一时间联系宁夏日报社刊登《实施细则》全文，并对实施细则进行简要解读；自治区信访局信息中心又运用图文、图例详实生动地解读了《实施细则》，并被国家信访局微信公众号转发。



**(七) 加强自身建设，树立信访工作队伍良好形象。**以贯彻落实十九大精神为契机，进一步加强班子队伍建设，着力提升信访队伍专业可靠、积极进取、拼搏不懈的良好精神风貌。一是**推动指导全系统政务公开工作。**按照《自治区 2017 年政务公开工作要点》要求，结合信访工作实际，制定《自治区信访局 2017 年政务公开工作实施方案》**各市、县（区）信访部门，在切实做好自治区信访局政务公开工作同时，有效指导全系统政务公开工作。**下发《全区信访部门网评员管理办法》，明确市、县两级信访部门网评员队伍，推动网评员制度的完善，推动并指导各地信访部门开展信访公开工作。协调推动 27 个市、县（区）信访部门入驻“今日头条”，成为全区第一大政务头条号垂直领域，对信访工作情况及时、有效、联动发布。二是**开展建设“人民满意信访”主题活动。**年初在全系统开展建设“人民满意信访”主题活动，重点从“围绕树牢人民满意信访思想开展大讨论、围绕信访突出问题开展大化解、围绕提升信访规范化水平开展大创新”三个方面，通过“比”、“评”、“学”、“做”强化干部自身修养与业务水平，



并在各处室自学与交流学习的基础上，定期组织全体干部集中学习。2017 年，共培训工作人员 62 人次。

## 二、政府信息主动公开情况

**(一) 门户网站。**2017 年，自治区信访局门户网站共发布信息 672 条。其中，新闻类信息 669 条（含信访要闻、工作要闻、地方动态、专题专栏等），制度文件 3 条，公告信息 1 条，政府信息公开年报 1 条，政策解读 4 条，其他信息 4 条。

**(二) 政务微信平台。**2017 年，自治区信访局政务微信共发布信息 452 条。

**(三) 报刊、杂志等传统渠道。**2017 年，自治区信访局依托“民生与信访”专栏，全年拍摄信访案例 40 余件、解读各类政策法规 50 余条，在宁夏公共频道播出 67 期（每期 20 分钟）。通过《宁夏信访》杂志公开各类信息共计 88 篇，形成了政务公开“矩阵”。

## 三、政府信息依申请公开情况

2017 年，自治区信访局没有收到政府信息公开申请，没有因信息公开方面申请行政复议和提起行政诉讼的情况，没有收到因政府信息公开举报、咨询和建议情况。

## 四、自治区人大代表建议和政协提案办理结果公开情况

2017 年，自治区政协十届五次会议期间，自治区信访局收到政协提案 2 份。8 月底，信访局按要求全部办结或答复，并及

时答复。

## 五、存在的主要问题及 2018 年度工作思路

2017 年，自治区信访局在推进政府信息公开方面取得了新的进展，但也存在一些不足和薄弱环节，需要进一步认真加以改进。主要表现在：门户网站公开栏目设置需要进一步细化；对全系统政府信息公开工作指导推进有待加强；信访工作宣传还有更大提升空间。

**（一）深化信访信息系统和门户网站应用。**推动全区各级信访部门加大信访资源整合力度，把群众通过各种形式提出的信访事项全部纳入统一的网上信访受理办理综合平台，形成“信访网上投、事项网上办、结果网上评、问题网上督、形势网上判”的工作模式，群众通过网络和移动终端就能查询信访事项办理过程和结果。加强门户网站建设和管理，不断细化网站栏目设置，优化政府信息公开目录，切实深化门户网站应用。

**（二）强化政务舆情回应机制建设。**建立健全政务舆情收集、研判、回应、评估机制，完善快速反应和协调联动机制，强化自治区信访局官网、微信等公开平台的建设管理，加强与主要新闻媒体、新闻网站、广电平台的联动，提升政务信息公开平台的集群和扩散效应。

**（三）提升信息公开质量。**坚持公开为常态，不公开为例外，紧紧围绕信访热点和人民群众关注关切，加强信访信息发布和政



策解读,不断扩大信访信息公开范围。积极对推送政务公开内容、渠道、形式等进行全面升级,进一步提升信息发布、解读、回应的能力和水平,让主动发布时效化。推动政策解读常态化,对涉及信访的重要文件同步解读、同步发布,善用群众语言解读政策,将政策讲清讲透。

**(四) 开展全方位多样化的业务培训。**加强干部教育培训管理,通过业务研讨、案例分析、座谈交流等多种形式,强化主动公开,依申请公开、政策解读、舆情回应和新媒体应用等方面的培训,切实提升政府信息工作规范化水平。

附件: 自治区信访局 2017 年度政府信息公开情况统计表

自治区信访局

2018 年 1 月 19 日

附件

## 自治区信访局 2017 年度政府信息公开情况统计表

统计指标	单位	统计数
<b>一、主动公开情况</b>	—	
（一）主动公开政府信息数 （不同渠道和方式公开相同信息计 1 条）	条	672
其中：主动公开规范性文件数	条	4
制发规范性文件总数	件	4
（二）通过不同渠道和方式公开政府信息的情况	—	
1. 政府公报公开政府信息数	条	0
2. 政府网站公开政府信息数	条	467
3. 政务微博公开政府信息数	条	0
4. 政务微信公开政府信息数	条	452
5. 其他方式公开政府信息数	条	178
<b>二、回应解读情况</b>	—	
（一）回应公众关注热点或重大舆情数 （不同方式回应同一热点或舆情计 1 次）	次	1
（二）通过不同渠道和方式回应解读的情况	—	
1. 参加或举办新闻发布会总次数	次	0
其中：主要负责同志参加新闻发布会次数	次	0
2. 政府网站在线访谈次数	次	0
其中：主要负责同志参加政府网站在线访谈次 数	次	0
3. 政策解读稿件发布数	篇	4

4. 微博微信回应事件数	次	0
5. 其他方式回应事件数	次	0
<b>三、依申请公开情况</b>	——	
<b>(一) 收到申请数</b>	件	0
1. 当面申请数	件	0
2. 传真申请数	件	0
3. 网络申请数	件	0
4. 信函申请数	件	0
<b>(二) 申请办结数</b>	件	0
1. 按时办结数	件	0
2. 延期办结数	件	0
<b>(三) 申请答复数</b>	件	0
1. 属于已主动公开范围数	件	0
2. 同意公开答复数	件	0
3. 同意部分公开答复数	件	0
4. 不同意公开答复数	件	0
其中：涉及国家秘密	件	0
涉及商业秘密	件	0
涉及个人隐私	件	0
危及国家安全、公共安全、经济安全和社会稳定	件	0
不是《条例》所指政府信息	件	0
法律法规规定的其他情形	件	0
5. 不属于本行政机关公开数	件	0
6. 申请信息不存在数	件	0
7. 告知作出更改补充数	件	0
8. 告知通过其他途径办理数	件	0

<b>四、行政复议数量</b>	件	0
(一) 维持具体行政行为数	件	0
(二) 被依法纠错数	件	0
(三) 其他情形数	件	0
<b>五、行政诉讼数量</b>	件	0
(一) 维持具体行政行为或者驳回原告诉讼请求数	件	0
(二) 被依法纠错数	件	0
(三) 其他情形数	件	0
<b>六、举报投诉数量</b>	件	0
<b>七、依申请公开信息收取的费用</b>	万元	0
<b>八、机构建设和保障经费情况</b>	——	
(一) 政府信息公开工作专门机构数	个	0
(二) 设置政府信息公开查阅点数	个	1
(三) 从事政府信息公开工作人员数	人	2
1. 专职人员数(不包括政府公报及政府网站工作人员数)	人	0
2. 兼职人员数	人	2
(四) 政府信息公开专项经费(不包括用于政府公报编辑管理及政府网站建设维护等方面的经费)	万元	1
<b>九、政府信息公开会议和培训情况</b>	——	
(一) 召开政府信息公开工作会议或专题会议数	次	1
(二) 举办各类培训班数	次	0
(三) 接受培训人员数	人次	8