

上海市交通委员会文件

沪交信〔2022〕88号

上海市交通委员会 关于印发《上海市交通委员会2021年信访工作 总结及2022年信访工作要点》的通知

市道路运输局，委、局属各单位，委机关各处室：

现将《上海市交通委员会2021年信访工作总结及2022年信访工作要点》印发你们。请结合实际，认真贯彻落实。

二〇二二年二月二十一日



上海市交通委员会

2021 年信访工作总结及 2022 年信访工作要点

2021 年信访工作总结

2021 年，委信访工作坚持以习近平总书记关于信访工作系列指示精神为指导，认真贯彻落实市委、市政府的决策部署，紧紧围绕委党政中心工作和行业重点任务，抓责任落实，抓基础规范，抓预警预判，抓过程管理，抓节点稳控，较好地完成了各项工作任务。全年共受理群众来信、来电、来访、电子邮件 7888 件/34460 人（批）次，均做到了 100% 按时转送、交办、办结，未发生群体性不稳定事件。受理热线工单 101.53 万件，处置及时率 99.85%、解决率 98.73%，综合满意率 98.19%。

（一）完善工作机制，提升工作能级。坚持委领导阅批群众来信和每季度听取信访工作汇报制度，不断完善年初签约、月度分析、季度讲评、中途检查、年终考评的工作机制。每月通报信访目标执行情况，强化过程管理，有效压实承办单位信访工作责任。委领导带头包案督办，100% 完成第一批国家重复信访 21 件治理专项工作。开展《引入律师参与信访矛盾化解的思考与探索》课题研究，选聘兼职法律顾问参与信访工作，不断提升交通行业信访工作法治化水平。

（二）积极主动作为，推动矛盾化解。加强与委属单位和

相关部门的沟通协调，认真研究本市重大交通建设工程规划公示期间信访处置、矛盾化解和维稳工作，通过专题会议形式，进一步明确市、区两级以及建设、施工单位信访维稳工作职责界定与分工，有效压实属地责任。积极推进市领导下访崇明、闵行及杨浦区信访事项尽快落地见效，有效解决公交申崇线增设下客点及住宅小区新能源车充电桩建设规范等难题，协调推进 842 路公交车“5·5 爆燃事故”赔偿清算事宜，化解了历时 13 年的信访积案。

（三）围绕中心工作，助力行业监管。注重信访、热线数据汇集分析，每季度主任办公会议汇报相关情况，并提出工作建议。定期发布巡游出租汽车、网约车和公交行业投诉排行榜，助力行业企业及从业人员不断提升服务水平，促进行业健康有序发展。充分发挥政务新媒体“云征集”功能，在市人民建议征集平台开展“ETC 服务提升”和“本市公交枢纽站设施服务水平提升”主题建议征集活动，积极发挥信访工作服务于行业监管的作用。

（四）优化热线管理，服务市民百姓。认真做好 12122 路政热线、12328 交通运输服务热线、12319 城建热线与 12345 市民服务热线并线、知识库对接等相关工作。完成交通运输部 12328 监督服务电话系统优化升级、交通委“一网通办”好差评等专项整改工作。调研指导交通卡公司热线处置工作，确保 ETC、交通卡服务等投诉工单得到及时规范处置。围绕“补短板、

强监管、优服务”，积极开展“我为群众办实事、热线服务在身边”主题实践活动，推动 26 件群众关心关注的热点事项有效解决。

（五）加强矛盾排摸，维护行业稳定。坚持每月滚动排摸、季度分析排摸、重要时间节点集中排摸制度，针对信访、热线渠道反映集中的问题，深入公交、出租、货运、驾培等一线企业，以及行业协会开展调研，会同相关单位和部门及时分析研判轨道交通建设规划涉民矛盾、集运企业提箱难、出租车乘客欠费追讨难等突出问题，并加强动态跟踪和协调督办，努力推动涉稳矛盾的化解，维护行业稳定发展。

（六）强化沪赣联动，协手稳控垦民。加强沪赣两地工作沟通协调，专程赴江西省对接疫情防控形势下常态化垦民劝返工作，实地调研、走访慰问垦民，从源头上做好垦民稳控工作。会同浦东、嘉定、金山、奉贤区相关部门，落实针对性工作措施，有效将在沪打工垦民稳在地区。今年共劝返来访垦民 26 批 79 人次。积极协调市人社局、市民政局，完成今年垦民定补调标工作。

（七）开展系列活动，宣传先进典型。开展“躬身愿作连心桥、俯首甘为孺子牛——寻找交通行业最美信访干部”系列主题宣传和座谈交流活动，大力宣传和弘扬扎根交通事业，在信访工作岗位上兢兢业业、成绩显著的 21 名先进典型，展现新时代交通行业信访干部队伍新面貌和信访工作新气象，营造

了“比、学、赶、超”，学习最美、争当最美的浓厚氛围。调研指导委执法总队三大队等单位，积极培养和宣传信访工作的先进经验，不断扩大行业中的影响力。

2022 年信访工作要点

2022 年委信访工作继续坚持以习近平总书记“以人民为中心”理念为指导，围绕委党组决策部署和工作要求，以信访目标责任考核为抓手，强化基础业务提升、协同高效运转、目标责任落实，促进行业和谐稳定发展。

（一）深入贯彻中央和市委市政府关于信访工作的重要指示精神。准确把握信访工作的新形势新要求，把学懂弄通做实习近平总书记关于“信访工作是了解社情民意和为政得失的重要窗口”的指示精神作为当前一个时期的重要政治任务，坚持人民至上，坚持稳字当头，强化问题导向，积极主动作为，及时反映群众呼声，着力化解突出问题，切实为群众排忧解难。

（二）主动服务“建群众满意交通”工作大局。充分发挥信访工作“晴雨表”作用，密切关注重大交通工程建设、道路货运、出租汽车、驾培等信访问题集中的重点领域，通过群众信访了解相关政策推进落实情况，及时梳理信访人通过信访、热线渠道反映的行业发展共性问题，加强分析研判，对群众信访中反映的政策不协调、不完善问题，及时提出有针对性的政策建议，为完善政策提供参考。

（三）全面压实信访维稳工作责任。强化信访工作领导责任，坚持领导干部阅批群众来信和定期听取信访工作情况汇报制度，及时研究部署信访工作。按照“管行业、管信访”的要求，压实有权处理部门主体责任和首办责任，落实落细办理工作要求，推动初信矛盾化解和问题解决。夯实信访部门监督责任，加强信访事项过程管理和疑难信访事项督办力度，持续开展联合督办、实地督办、带案督办，确保信访事项有责落实。

（四）不断提升信访基础业务水平。定期开展信访基础业务规范化检查抽查，针对存在的薄弱环节制定并落实改进措施。狠抓初次信访事项办理，加强先行联系、办结回访等工作，努力提高初信化解率。加大群众满意度评价工作力度，开展群众评价不满意件专项治理，认真分析原因，抓好整改落实。加大信访复查事项办理力度，切实发挥信访复查在推动矛盾化解、规范信访办理的监督指导作用。

（五）扎实推进信访突出矛盾化解。制定重复信访治理工作计划，实行“挂图作战”，倒排进度，动态掌握治理工作推进情况，及时找差距、定措施、抓落实。严格落实领导包案制度，通过包案领导的示范带头、统筹协调，形成一级抓一级、层层抓落实的治理合力。积极整合各方资源，引入律师、社工等社会力量，综合运用法律、政策、行政等手段和教育、协调、调解等方法，全力推动重复信访明显下降。

（六）积极提高交通热线处置效能。根据 12345、12328 热线要求，加强并线后热线绩效管理，修订实施交通热线工作管理办法和绩效考核办法。加强热线系统升级改造，确保系统运维安全稳定。加强“跨省通办”、“三检合一”等高频事项热线处置，加快融入政务服务“一网通办”，形成交通热线发展特色。加强热线基础工作，优化日常管理，加大督查督办力度，助力行业监管，进一步提高热线处置能级和群众满意度。

（七）持续做好重点领域维稳工作。坚持源头预防，全面深入排查各类矛盾纠纷，落实化解责任长效机制。坚持重点时段信访信息“零报告”、苗头性问题及时处置等有效制度，做好二十大、全国两会、第五届进博会等节点维稳工作，及时稳妥处置不稳定事件。健全社会稳定风险评估机制，推进风险评估“真评真用”，把“管决策必须管风险”的要求体现到每项重大决策中。加强沪赣联手、市区联动和部门配合，完善垦民劝返工作机制，努力将垦民稳控在属地。

信息公开属性：不予公开

上海市交通委员会办公室

2022年2月23日印发
