



践行人民信访 为民履职担当



领导干部接访下访活动,是践行党的群众路线、密切党和政府与人民群众血肉联系的有效渠道。近年来,市委、市政府牢固树立以人民为中心的发展思想,坚持领导干部接访、约访、下访不动摇,坚持行之有效的制度办法不动摇,一以贯之,不断创新完善领导干部定点接访、约访下访、包案处访等制度,坚持把信访工作作为了解民情、集



中民智、解决民忧、维护民利、凝聚民心的一项重要工作,切实依法及时就地解决群众合理诉求。
左图为市委书记刘继标在认真聆听信访群众的诉求。
右图为市长丁福浩在接待来访群众。
王鑫摄

坚持以人民为中心 做好新时期信访工作

市委群众工作部部长、市信访局长 陈宏

党的十九大擘画了新时代发展的宏伟蓝图,开启了全面建设社会主义现代化国家新征程。站在新起点,全市信访系统学习贯彻党的十九大精神,就要坚持以人民为中心,把党的群众路线作为贯穿信访工作的一条生命线,把群众的小事当成自己的大事,面对面、心贴心、实打实地化解矛盾纠纷,解决群众反映的合理诉求,着力打造新时代信访矛盾化解新模式,用实际行动诠释以人民为中心的发展思想,不断厚植党执政的群众基础。

坚持以人民为中心,树牢信访为民新理念。习近平总书记深刻指出,信访工作是“了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的一项重要工作”。信访反映民生,民生关乎民心,民心连着党心。落实以人民为中心的发展思想,就要求我们信访部门在工作中始终站稳群众立场,贯穿群众路线,强化群众意识,从接待好每一次来访,处理好每一封来信,化解好每一个矛盾做起,高度重视初信初访办理,压实首接首办责任,深入一线,深入基层,带着对群众的感情“温度”,切实把群众反映问题解决好、把群众情绪疏导好,激发广大信访工作者为党分忧、为民解难的新动能,把党和政府的温暖传递到千家万户,把人民群众凝聚到党的周围,打牢信访工作促进社会和谐和群众基础。

坚持以矛盾化解为抓手,构建源头防控新体系。我们积极适应新时代社会

矛盾的新变化,把研究社情民意新情况新动向、信访矛盾新特点新规律和人民群众新要求新期待,作为提升信访工作水平的切入点,增强做好新时代信访矛盾化解工作的前瞻性、系统性、针对性。去年10月份以来,我们通过广泛调研和认真思考论证,报经市委、市政府领导同意,编印了《责任信访工作手册》,发放到基层干部手中,市委信访工作领导小组下发《关于加强党政干部责任信访工作手册使用检查的意见》,并把郸城作为试点县,率先在4个基层乡镇推广使用。这和以往其他手册最大的不同在于,《责任信访工作手册》的填写实现了对履责情况的动态化、痕迹化管理,通过检查展评、督查考核和责任倒查,倒逼基层干部由“让我干”变为“我要干”,干了什么、干得怎么样尽收眼底,既给广大基层干部履职尽责套上了“紧箍咒”,又给群众反映合理诉求开启了“方便门”,有效解决了基层干部信访工作在职不尽责的问题。通过郸城县近10个月的试行,心有责任,群众问题不解决是块心病成为基层干部的共识。广大干部以紧跟群众热点难点,走田间,入农家,为群众排忧解难,密切了党同人民群众的联系,体现了基层干部切实履行化解矛盾的使命担当。广大基层干部与群众面对面、一对一贴心交流,精准化解群众诉求,在源头预防和不断化解矛盾中提升自己的能力和水平。截至今年上半年,郸城县发放《责任信访

工作手册》3685本,基层干部记载排查矛盾纠纷11870起,新发生的矛盾和问题95%以上在基层属地得到有效化解,全县到市以上越级访下降65.7%，“四无乡镇”同比增加42.8%，“无访村”同比增加30.5%。

坚持以解决疑难为重点,形成会商研判新合力。近年来,我们把创新群众工作方法、聚焦群众切身利益、解决重点复杂信访问题作为信访工作的核心、关键,探索建立推行以市、县、乡三级党政联席信访工作例会和党委统筹协调、层层研判联商、多措并举联动、整合力量联督为主要内容的“一会四联”工作机制,它的核心是通过党委、政府定期召开党政联席信访工作例会,压实各级各部门的信访责任。这和以往信访例会最大的不同在于由过去信访部门内部组织、内部研判,变为由党委、政府主导,主要领导牵头,形成上下联动,层层研判,会商决策,共同解决信访问题的新格局,有效避免了主体责任缺失,推诿扯皮问题的发生。“一会四联”工作机制的构建和不断完善,“联”出了以往领导干部“只接访不处访、只开方不治病、只包案不解决、只交办不督办”的一些弊端,使重点、复杂信访事项的化解由过去各级各部门单唱“独角戏”转变为整体联动“大合唱”。这一机制实行以来,市级召开信访例会113次,研判重大复杂信访事项311案,办结310案,办结率99%;县级召开信访稳定例会

2263次,研判疑难信访事项3077案,办结2854案,办结率93%,一批重点疑难信访事项得到有效化解。据统计,县区党政主要领导亲自主持例会占例会总数的98%,乡镇党政主要领导主持例会100%,信访工作“一岗双责”、党政同责成为新常态。

坚持以法治为根本,实现法治信访新业态。用健全的法律制度管住任性的权力,防止因不依法办事、侵犯群众权益引发社会矛盾,是预防和减少信访问题的治本之策。善于运用法治思维和法治方式做好信访工作,积极推动了信访工作依法规范运行、群众诉求依法理性表达、合法权益依法有效保护。信访问题之所以产生,往往是因为一些基层地方在依法决策、依法行政方面出了问题,总是以为摆平了事消案就平安了,法治意识淡薄,法治手段缺失,法治能力不足,严重影响了办事效率和解决问题的水平。只有牢固树立法律大于权力、权力服从法律的观念,依法行政、依法办事,才会有坚实的思想基础。信访部门干部要带头学法、遵法、守法、用法,在办信访中严格按照《信访条例》规定的程序办理信访事项,增强工作的规范化、制度化,防止因不依法依规程序办信访,而引发矛盾问题,进而引起民怨。同时,要依法规范秩序,规范各级领导干部依法按政策解决好群众合理诉求的行为;规范信访人的信访行为,树立信访无理不能闹、有理也不能闹的工作理念,推进信访秩序好转。①7

各级党委、政府和领导干部要坚持把信访工作作为了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的一项重要工作,千方百计为群众排忧解难。

要切实依法及时就地解决群众合理诉求,注重源头预防,夯实基层基础,加强法治建设,健全化解机制,不断增强工作的前瞻性、系统性、针对性,真正把解决信访问题的过程作为践行党的群众路线、做好群众工作的过程。

——2017年,习近平对信访工作作出重要指示

当前群众通过信访渠道反映出来的信访突出问题,既有新动向,也有老难题,但都事关群众切身利益,事关社会和谐稳定。

各地各部门要加强风险研判,加强源头治理,努力将矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态,避免小问题拖成大事,避免一般性问题演变成信访突出问题。

——2016年,习近平就信访工作作出重要指示



去年10月份以来,郸城县以《党政干部责任信访工作手册》为抓手,层层压实基层责任,对履责过程实行痕迹化管理,厘清责任链条、拧紧责任螺丝、提高履责效能,收到了良好效果。

图一为7月5日,市委副秘书长王富兴深入郸城县双楼乡、石槽镇等乡镇调研责任信访工作。

图二为6月29日,副市长、市公安局局长王平到郸城县调研指导责任信访工作落实情况。

记者 岳建辉 通讯员 王鑫 摄

市信访矛盾化解“四大攻坚”工作会议召开

本报讯 近日,周口市召开信访矛盾化解“四大攻坚”工作会议,进一步传达贯彻省信访矛盾化解攻坚工作会议精神,通报有关情况,对全市开展重点领域、重点群体、重点问题、重点人员信访矛盾化解攻坚工作进行再动员、再部署、再推进。会议由市政府副秘书长刘涛主持,市委群工部部长、市信访局长陈宏,各县市区群工部部长,市信访矛盾化解攻坚领导小组全体同志参加会议。

会议指出,开展信访矛盾“四大攻坚”工作是省委的重大决策部署,是践行以人民为中心发展理念的必然要求,也是实现全市信访形势根本性转变、确保实现“三大目标”的重要举措。全市各级信访部门要充分认识开展“四大攻坚”工作的重要意义,切实增强工作的主动性、积极性,以坚定的态度、坚实的举措,坚决完成各项工作任务。

会议要求,各级各部门要高度重视,把开展“四大攻坚”工作当成一项政治任务,当成转变工作作风的一次具体体现,进一步认清形势、提升认识、落实责任,部署好、完成好各项任务,切实推进“四大攻坚”工作。要进一步明确攻坚目标,充分运用“一会四联”工作机制,集中时间、集中精力,集中化解矛盾,减少存量,实现历史积案基本化解、现有存量大部分解决、重点领域和重点群体信访矛盾明显减少的目标。①7 (王鑫)

“四大攻坚”进行时

川汇区多措并举确保“四大攻坚”取得实效

本报讯 全市开展信访矛盾化解“四大攻坚”工作以来,川汇区坚持周密安排部署、认真梳理排查、严格督查通报,确保重点领域、重点群体、重点问题、重点人员的信访矛盾化解攻坚工作取得实实在在的效果。

周密安排部署。全市信访矛盾化解攻坚会议召开后,川汇区立即行动,成立了由区委副书记、政法委书记韩凤龙任组长、区直相关单位主要负责同志任成员的“四大攻坚”工作领导小组,制订了

《全区开展信访矛盾化解“四大攻坚”实施方案》。5月10日,区委常委会对全区信访矛盾化解攻坚工作进行研究后,区四个班子联席会议多次进行部署。

认真梳理排查。该区在着力做好房地产、集资融资、“三农”、环保等重点领域信访矛盾化解攻坚工作的同时,坚持问题导向,及时把征地拆迁、非法集资、企业遗留等重点领域的信访问题纳入到信访矛盾化解攻坚工作中来,积极破解信访难题。对2017年以来的信

访积案、转交案件、三跨三分离案件、中央和省巡视组交办案件,以及特殊案件等,该区按照不限于原调查结论、不限于原处理意见、不限于原落实情况的“三不限”原则,进行“回头看”,对不满意案件重新办理,并逐一明确包案领导、责任单位、责任人,严格落实“三到位一处理”,切实解决问题,化解矛盾。

严格督查通报。该区“四大攻坚”工作领导小组坚持每周召开一次分析点评会,听取信访矛盾化解攻坚工作情况,点

出问题,评出不足,切实提升信访矛盾化解的质量和效率。对久拖不决、损害群众利益的信访案件,实施责任倒查;对落实不力、工作措施不到位、问题突出、造成不良影响的,严格追责问责。

截至目前,上级交办川汇区攻坚案件9件。其中,国家局交办重点群体1件,重点问题1件,重点领域4件,已全部按期办结;省信访局交办重点领域2件,均已按期办结;市信访局交办重点人员1件,正在规定期限内办理中,全区信访矛盾化解攻坚各项工作均在有序推进中。①7 (戚高岭)

西华县“四个精准”打好“四大攻坚”

本报讯 为继续保持今年以来全县信访工作的良好态势,西华县坚持“四个精准”助推信访矛盾化解工作,坚持做到及时排查梳理、定期会商研判,分类施策化解、跟踪督查问效,并与省、市开展的赴京上访专项治理活动统筹推进,高标准推进信访矛盾化解“四大攻坚”工作。

精准定位,认真梳理。该县高度重视“四大攻坚”工作,县委书记林鸿嘉、县长田庆杰6次组织召开动员会、推进会、攻坚会,亲自听取情况汇报,县委成立了36个成员单位组成的信访矛盾化解攻坚领导小组,确保“四大攻坚”工作高位引领、有效开展。对上级交办和全县自查的重点领域、重点群体、重点问题、

重点人员和未息访的信访问题,全部纳入化解攻坚的范围,建立动态管理台账,明确由县处级领导包案,成立化解稳控小组,明确2名或2名以上的班子成员具体分包,切实做到摸排一起,建档一起,化解一起,销号一起,促进“四大攻坚”工作有序推进。

精准施策,各个突破。县委副书记、政法委书记,县信访矛盾化解攻坚领导小组组长程维峰带队,先后3次深入到责任乡镇(办事处),对交办的重点案件开展调研,通过组织召开案件协调会、推进会,督促责任单位和乡镇(办事处)化解信访问题。各单位严格按照“三到位一处理”要求化解问题,对生活中确实有困难、确实有困难的信访户,做到

帮扶救助到位。对一般性信访案件,上访人不同意处理意见的,由问题处理单位召开听证会进行公开听证。上访人对听证会意见仍不满意的,问题处理单位引导上访人进入复查复核程序。对上访人既不申请复查,又不不停息访,而是执意缠访闹访的,由公安机关依法处置。

精准发力,研判会商。为确保省、市交办“四大攻坚”工作及赴京上访专项治理案件按期办结,该县要求,对上级交办的每批信访案件要根据问题的难易程度和领导分工,下发县联席办文件,分给包案领导包案处理。各责任单位主要领导对所包案件要切实做到包掌握情况、包思想转化、包解决化解、包息访息访。包

案领导坚持每周到责任单位召开一次案件办理研判会,听取办理情况汇报,指导责任单位开展工作。

精准处理,高效推进。该县将“四大攻坚”工作作为2018年信访工作考核的一项重要依据,要求各单位严格按照“一岗双责”要求,切实担起案件化解责任,特别是对省、市交办的重点信访案件,主要领导要亲自过问,牵头协调化解。同时,县委督查室、县政府督查室、县委政法委、县委组织部联合成立督查组不定期到办理单位督查,确保每一个信访案件都能处理措施到位、跟踪问效到位、化解落实到位。

该县“四大攻坚”工作开展以来,上级交办及县自查出信访案件共20件,其中重点领域问题3件、重点群体1件、重点问题7件、重点人员9件,全部落实化解稳控措施,化解率达60%。①7 (凌海涛)

致读者

群众利益无小事。人民群众每一次的来信来访,都寄托着对党和政府的信任与期盼。

信访工作是以人民为中心的民心工程,也是最直接、最具体的群众工作。随着经济、社会的不断发展,利益格局的不断调整,社会矛盾呈现出多样化、复杂化的趋势。群众诉求的内容日趋多元化,表达诉求的方式日趋活跃,解决诉求的期待日趋强烈。

新时代要有新气象。以人民为中心,是对信访工作最根本、最核心的概括,指引了信访为民的改革方向。这就要求信访工作者要深入理解找准信访“新矛盾”,主动适应社会主要矛盾的新变化;深入挖掘使用信访“新方