



特邀策划:郭洪超
执行:王鑫 闫汝祥
统筹:岳建辉
校对:卢好亮
组版编辑:宋海转
投稿邮箱:zkxfj@163.com

信访要闻

市长接访 情暖人心

本报讯 3月19日,周口市政府市长丁福浩在市人民来访接待中心接访群众(如图),面对面了解群众诉求,贴心解决百姓难题,当日共接待群众3批4人。

在接访现场,丁福浩详细阅读每一位来访者的书面材料,倾听他们的陈述,对来访群众反映的问题分别作出了处理或批示,并向群众讲明情况,要求有关部门迅速拿出处理意见,对因群众误解而产生的问题,结合政策,法规详细解释,帮助群众树立正确的观念。信访群众对市长主动面对面倾听群众诉求,了解群众所思、所盼,真心实意为群众做实事的为官理念拍手称赞。

丁福浩强调,各级领导干部要想群众之所想、急群众之所急、解群众之所需,注重将政策和法制宣传工作贯穿始终,解疑释惑,疏导情绪,既依政策办事,保护群众的合法权益,又不迁就纵容过高和无理要求,教育和引导群众依法依规政策办事。疏导信访群众情绪,要注意分析和掌握信访群众的思想动向,动之以情、晓之以理,有针对性地做好说服、解释工作,积极化解矛盾,促进社会和谐稳定。②12

(王冬梅)



树牢底线思维 奋力谱写信访工作新篇章

岳新坦

随着我国经济体制改革的不断深入,信访工作面临许多新形势和新情况。做好新形势下的信访工作,必须以习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想为行动指南,在学做结合、学以致用上下功夫,切实增强学思践悟的自觉性、坚定性,树牢底线思维,精心履职尽责,强化使命担当,笃信笃行、知行合一,奋力谱写人民信访事业发展新篇章。

聚焦“群众利益无小事”的理念。今年是新中国成立70周年,是全面建成小康社会的关键之年,做好信访工作意义重大、责任重大。做好新时代信访工作,必须坚持把群众满意不满意作为检验信访工作的第一标准。进一步激发出对群众那种亲劲,倾听好群众的呼声,解决好群众反映的实际问题,维护好群众的合法利益,不断厚植党执政的群众基础。坚持用群众工作统领信访工作,把群众路线和群众工作方法贯穿信访工作全过程,积极探索新形势下密切联系群众工作的有效形式,动员社会力量参与解决信访问题,让党员干部更多地深入基层一线和广大群众中间为群众排忧解难,把党和政府的温暖传递到千家万户。坚持把维护群众合法权益作为信访工作的出发点和落脚点,按照“及时”和“就地”的要求,妥善解决关乎群众切身利益的信访问题,切实维护群众合法权益。近年来,我市认真坚持以人民为中心的工作理念,牢固树立群众利益无小事的理念,“以百姓心为心”“以群众事为事”,设身处地站在群众的立场,全力以赴做好了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的工作,以信访工作的“周口之干”担纲“周口之赞”。

聚焦提高源头治理信访问题的能力水平。信访问题大量发生在基层,也必须在基层得到解决。做好新时代信访工作,必须注重基础建设,盯住基层信访稳定薄弱点、空白点,坚持强化党组织政治功能,增强基层党组织的政治领导力、思想引领力、群众组织力、社会号召力。强化源头治理,努力将矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态,防止小问题拖成大问题,避免一般性问题演变成信访突出问题。注重源头化解,完善矛盾纠纷排查化解机制,坚持定期排查与动态排查相结合、排查与化解相结合,切实将矛盾风险隐患发现在早,防范在先,处置在小。注重关口前移,做到矛盾纠纷发生在哪里,群众工作就做到哪里,不断提高群众对信访工作的满意度。坚持好、发展好“枫桥经验”,狠抓基层基础,加强基层党组织、城乡社区群众自治组织建设,发挥好基层解决信访问题的责任主体作用。注重综合施策,善于运用法律、政策、经济、行政等多种手段和教育、调解、疏导等多种办法,善作善为、善作善成,切实解决群众反映的合理诉求。注重依法决策,进一步健全决策机制和程序,完善社会稳定风险评估机制,涉及群众切身利益的重大决策出台前必须听取群众意见,从源头预防和减少信访问题。

聚焦发挥信访工作联席会议机制作用。习近平总书记指出,信访工作联席会议机制,是加强党对信访工作领导的重要抓手。各级党委要用好这一机制,强化责任担当,更加主动作为,做实做细群众工作,努力把矛盾化解在早、化解在小、化解在基层。践行习近平总书记指示精神,做好新时代信访工作,必须积极探索新形势下密切联系群众的有效形式,层层健全和落实信访工作

领导责任制,织密织牢横向到部门、纵向到基层的信访工作责任制网络,推动信访工作责任制落实,做到事事明责、人人有责、易于问责,以信访责任压实推动信访工作落实。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,压实了各级各部门的信访责任。“一会四联”工作机制的构建和不断完善,也“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,一大批重点疑难信访事项得到有效化解。据统计,县市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。

聚焦开展信访秩序规范年活动。今年省信访局确立的“信访秩序规范年”。为此,我们一要坚持运用法治方式化解信访问题。深入贯彻落实中央加强信访法治化建设意见和我省实施意见,严格落实信访分离制度,建立健全依法处理涉法涉诉信访问题会商机

制,做好沟通衔接、信访交结事项的分流处理工作。深入推进依法分类处理信访诉求工作,健全完善依法分类处理信访诉求清单。健全完善信访部门与有权处理行政机关的沟通协调机制,确保诉求转送、异议处理、协商会办等工作顺畅有序。二要扎实推进信访基础业务规范化建设。运用信访信息系统,及时、完整、准确录入信访信息,加强对信访信息登记录入工作的检查指导。落实初信初访事项首办责任,指定具体责任领导和责任人,全程负责,让群众跑一次就能解决问题。对诉求简单明了可以适用简易办理的初信初访事项,从简从快办理。建立健全对话沟通和回访核实机制,及时向信访人通报办理进展情况,听取信访人意见,有针对性做好解释疏导、释法明理工作,全程接受群众监督。完善复查复核制度,切实履行审查、纠错等职责。三要深入开展信访法治宣传教育。信访部门和工作人员在接待群众来访时,要把宣讲信访法律法规、告知信访权利义务等作为必要内容。积极开展“双向规范”“信访法治宣传”活动,采取群众喜闻乐见的形式,集中宣传党和国家信访政策法规,教育广大干部依法行政、依法处理信访问题,引导信访群众依法逐级表达诉求。②12

(作者系市政府副秘书长,市信访局党组书记、局长)



信访声音



郸城:立足解决问题 狠抓工作实效

本报讯 近年来,郸城县坚持以人民为中心的工作理念,以依法信访、狠抓源头防范、着力解决信访问题等措施的落实,使全县信访形势持续向好,呈现出信访总量、来访数量、集体访数量、重复信访数量持续下降的良好态势。特别是在党的十九大、全国两会等重要敏感时期的信访稳定工作,受到省市信访工作联席会议办公室的通报表扬。

坚持依法信访,着力营造良好信访环境。该县坚持预防在先,在重大决策前,首先做好信访维稳风险评估,抓好政策宣传教育工作,干部带头学法知法用法,坚决做到“法无授权不可为,法定职责必须为”,从源头上遏制了信访问题的发生。比如,在■河拆迁工作中,该县坚持风险评估在前,政策宣传到位,做到公开公平公正,实行依法拆迁、阳光拆迁,两个月内征迁房屋2560户、45万平方米,没有出现一起群体性信访事件。坚持法治引导,广泛宣传信访条例,

访诉分离、初信初访办理工作流程等,引导群众在法治轨道上理性表达诉求、依法维护权益,推动了信访诉求行为回归理性、回归本位,从根本上破解了群众“信访不信法”的困局。坚持依法解决问题,不回避矛盾、不掩盖问题,敢于担当、敢于负责,决不花钱买平安,坚决做到“三到位一处理”,即群众诉求合理的依法解决到位,诉求无理的思想教育到位,生活困难的帮扶救助到位,对群众滋事、缠访闹访、以访牟利等涉访违法行为,坚决依法处理到位,在全县形成了“依法、逐级、理性、有序”的信访工作新秩序。

突出“四个结合”,着力解决信访问题。一是结合脱贫攻坚,利用“大走访大宣传大整改送温暖”活动和“整村推进整村提升”工程,走村入户,宣传政策解疑释惑,深入排查化解矛盾,把问题消灭在萌芽状态。二是结合干部作风大整顿,利用“一线原点工作法”,着力排查化解基层矛盾和问题。严格落实领导

接访约访下访制度,按照定人、定案、定责和包调处、包稳控、包疏导“三定三包”责任制要求,主动到信访人家中开展问题化解,千方百计为群众排忧解难。去年以来,该县在四大攻坚战中化解信访问题148起,实现信访问题消存量、减增量的目标。三是结合“一会四联”,利用整乡推进,着力解决疑难问题。该县创新推行“双例会”研判制度,即县级周党政信访例会和乡镇每月1日、15日信访例会,对乡镇存在的疑难问题,进行压茬研判,整合力量、整乡推进。2018年,该县召开信访例会45次,解决疑难问题58起,乡级召开信访例会465次,化解矛盾纠纷546起,维护了群众的合法权益。四是结合责任信访笔记手册使用,利用乡村基层组织,积极回应群众诉求。自“责任手册”使用以来,全县排查矛盾纠纷4210起,化解4118起,化解率98%、群众满意率95%以上,2018年我县赴京访访事项与往年同比下降61%。

注重机制创新,全面提升信访工作水平。该县一是健全责任落实机制,严格县委、县政府主要领导牵头落实信访研判制度和信访工作领导体系,主要领导负总责、亲自抓,分管领导具体抓、抓具体,其他领导“一岗双责”协调抓,将信访工作责任书签订到乡镇、村组(社区),推动信访责任体系落细落实。二是建立整乡推进机制。坚持问题导向,由县委、县政府领导牵头,每周召开县级党政例会,以乡镇为单位,对信访疑难案件逐个研判,明确包案领导,集中时间、集中人力,着力解决到位。三是健全考核评价机制。建立领导干部信访工作实绩档案,把为群众解决实际问题作为考核领导干部实绩和评价干部能力的重要指标,注重在信访稳定岗位锻炼识别选用干部,去年以来,先后把信访稳定工作成绩突出的2名干部提拔交流到重要岗位工作,树立了正确工作导向。②12

(杨中山)

商水：五个『着力』促信访工作上水平

本报讯 近年来,商水县通过五个“着力”,进一步提升了基层化解矛盾纠纷的能力,信访总量逐年下降,信访秩序不断规范,群众满意度持续提升。

学习“枫桥经验”,着力提升基层化解水平。全县24个乡镇(场、街道办事处)都成立了社会矛盾纠纷调解中心,固定2至3名专职调解员,并选聘有工作经验的老党员、老干部担任兼职调解员。同时,根据各村居门宗及邻里关系每15至20户划定1个网格,指定一名网格员,负责收集上报矛盾纠纷信息,配合参与矛盾调解工作。商水县建立完善矛盾纠纷多元化解机制以来,全县各级调解组织共调解矛盾纠纷案件7322件。社会矛盾纠纷调解工作的开展,确保了一大批社会矛盾纠纷在萌芽状态得到及时妥善化解,维护了全县大局稳定。

持续畅通信访渠道,着力打造阳光信访。一是认真落实直接联系群众制度。坚持领导接访制度,把领导接访、分工、联系方式、接访日程公示;持续落实每月15日县处级领导干部集中下访制度,帮助基层单位研判化解案件。二是扎实开展群众满意度评价工作。成立了“商水县信访局信访事项满意度评价工作领导小组”,制定了《商水县信访事项办理群众满意度评价工作制度》。自开展网上评价以来,信访群众对信访部门满意率达到90%,对责任单位满意率也达到78%,群众满意度持续提升。三是规范整合网上信访。加强新系统应用工作,加强信访局干部的系统应用培训交流,对全县乡镇群工站长、信访股长和信访信息系统操作员定期进行集中培训,提升了信访信息系统应用水平。四是推动电话接访、手机短信信访。开通民生热线电话“5512345”,一天24小时不间断接听群众投诉,并交办到相关单位进行办理。民生受理中心成立以来,已接听电话5416个,立案交办208件。

全面对接依法治国,着力打造法治信访。一是全面落实依法逐级走访。通过坚持来访必登,严把填单登记关、信息录入关、审核受理关、书面告知关、数据核对关、考核通报关,在压实各级领导和职能部门的责任的同时,也规范了各级干部的工作行为和规范信访群众的信访行为。依法逐级走访制度实施以来,群众来县、到市、赴省、赴京越级上访逐年下降40%以上。二是严格落实访诉分离。坚持法律程序优先,对已经或者依法应当通过诉讼解决的投诉请求,严格甄别把关,耐心教育引导信访人依法向有关机关提出;对收到的群众涉法涉诉信件,及时转同级政法主管单位依法处理,解决了信访部门无权解决、信访事项来回空转的问题,树立了依法信访的正确导向。三是健全完善信访事项依法终结机制。进一步畅通复查渠道,规范受理范围,提升复查效能。持续做好信访事项评议化解工作,近三年来,全县复查信访事项15件,信访评议化解案件38件,有效减少了信访积案和终而不结的问题。

层层传导压力担当,着力打造责任信访。进一步修订完善了信访工作年度考核办法,科学合理设置考核项目和指标,制定下发了《商水县信访基础业务规范化检查实施方案》,对全县信访业务规范化建设进行定期抽查,并进行指导整改。同时,对越级上访量大、反复交办久拖不决、不处理的信访案件,逐案督办查究,视情采取通报批评、约谈、挂牌整治等措施。2017年以来,对因工作失误造成重大影响的14家单位和42位个人进行了责任追究,分别给予了重点管理、挂牌督办、通报批评及不同程度的党纪处分,进一步夯实了信访工作属地责任和主体责任。

充分发挥联席办职能,着力推进“事要解决”。县委、县政府每周召开信访工作联席会议,把集中研究信访工作、研判疑难信访问题作为会议主要内容。周一信访工作联席会议由县信访工作联席会议办公室负责筹备。2014年以来,商水县先后召开信访工作联席会议225次,研判案件367件,稳定化解率达到93%。②12

(位庆华)



3月16日,太康县信访局长程勇深入到朱口镇重点信访群众李某家中,与其促膝而谈,倾听诉求,关切地询问生产生活情况,耐心细致地释法析理、说服教育,化解其负面情绪,引导其依法依规反映诉求、合情合理化解矛盾。同时,鼓励他要保持积极乐观的心态,搞好家庭生活,重新树立生活的信心。②12

张振华 摄

党员志愿服务进农家

本报讯 爱心三月学雷锋,扶沟县信访局在行动。为培育和践行社会主义核心价值观,扶沟县信访局结合驻村帮扶,主动深入到农户家中,以实际行动弘扬雷锋精神。

3月5日,扶沟县信访局组织20余名党员志愿者,分别深入到柴岗乡的陈准、前李、后李、两坡等行政村的大街小巷、农户家中,开展交谈心、政策宣讲、清扫庭院、捡拾垃圾等服务活动,助力精准扶贫。

邵春红的婆婆卧床8年不起,需要她细心照顾,并且家中还有一名学学生,为补贴家用,她抽空到附

近饭店打零工,家务就来不及做。志愿者何景娜、朱国全等5人给她送来了桌子、柜子等家具,并帮她把屋子收拾好后,又买来油漆把东屋的门刷了一遍,门窗上破碎的玻璃也被他们换掉,这些举动受到当地村民的一致好评。

据悉,扶沟县信访局青年志愿者多次参与全县文明城创建、清扫积雪、文明交通引导、无偿献血等公益活动,以实际行动诠释了“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神。该局被授予“志愿服务优秀组织”等荣誉称号。②12

(张延岭)



信访广角

