



信访之窗



月刊

特邀策划：郭洪超
执行：刘德党 王鑫 阎汝祥
统筹：岳建辉
组版编辑：宋海转
投稿邮箱：zksxfj@163.com

信访要闻

李云到市人民来访接待中心接访

本报讯 5月17日下午，市委常委、秘书长李云在市人民来访接待中心热情接待来访群众2批77人。市政副秘书长（信访局长）岳新坦、市信访局副局长黄福增、市委督查室主任李少杰、市委办主任郭潇及相关同志陪同接访。

面对一件件关乎群众切身利益的事项，李云秘书长耐心听取群众诉求，认真阅读来访材料，并根据不同问题，结合相关法律法规和政策规定，逐一进行解释，提出化解措施及意见，并现场督促相关部门尽快展开调查，加大对调处力度，限期解决群众合理合法的

利益诉求。听完李云秘书长提出的接待意见后，来访群众表示非常满意，并对领导干部接访、约访工作加以称赞。

接访工作结束后，李云秘书长听取了近期市信访工作开展情况，并对下阶段工作作出了相关安排部署。李云指出，在处理信访问题时，各地各部

门一定要坚持以人为本、群众至上，真正把人民利益记在心中、摆在首位，尊重客观事实，本着合情、合理、合法的工作原则，处理好每一件信访事项，用党员干部的辛苦指数换取人民群众的满意指数。^{②12}

（王冬梅）

王田业面对面为群众解决实际问题

本报讯 5月22日上午，市委常委、宣传部长王田业到市人民来访接待中心，面对面为信访群众解决实际问题。当天，共接待来访群众2批8人，类别为土地征收、房屋拆迁类。市信访局副局长黄福增等陪同接访。

接访中，王田业从关心来访群众的生产生活中谈起，一下子就拉近了与群众

之间的距离，消除了群众的怨气，理顺了群众的情绪，为进一步解决问题排除了障碍。对接待的每一批信访事项，王田业都仔细阅读来访群众递交的书面材料，耐心倾听他们的陈述，对于涉及政策法规的合理诉求，当场给予明确的答复，批示要求相关单位按程序尽快调查处理；对于一些不合理的过分要求，王田业耐

心细致地做思想解释工作，动之以情，晓之以理，为群众解疑释惑。

王田业在接访时强调，一要做到心中有民。各级各部门要坚持以人民为中心，把群众需求作为工作第一信号，第一时间作出反应，认真解决群众合理诉求。二要做到心中有责。积极回应群众关切问题，认真履行职责，相互

（王冬梅）

吴刚主持召开市信访稳定研判例会

本报讯 5月21日上午，市委常委、纪委书记吴刚主持召开市信访稳定第119次研判例会。市政府副市长兼公安局局长王平、市检察院检察长王宫武出席会议。市政府副秘书长、市信访局局长长岳新坦、市委政法委常务副书记张

会议听取了市信访局、市委政法法

委、市网管办、市自然资源和规划局、项城市、扶沟县、川汇区等单位有关情况的汇报，对近期需要把握的几起信访事项进行了分析研判。对做好当前的信访稳定工作提出了明确要求，一是要提高认识，做好重要敏感时期的

支持配合，共同把群众的事办好，更好地满足人民群众日益增长的美好生活需要。三要做到心中有法。坚持党委依法执政、政府依法行政，自觉增强法治意识，在法律范围内开展好宣传活动，采取有效措施，解决好群众的所思、所想、所盼，切实维护群众利益。^{②12}

（王冬梅）

（刘德党）



图一



图二



图三



图四

郸城：“三个突出”强化信访问题分析研判

本报讯 近年来，郸城县以“一会四联”制度为抓手，积极排查隐患，认真研判解决，全力维护社会大局和谐稳定。全县共召开信访舆情研判周一例会172次，研判信访案件554起，化解526起，化解率95%；研判中等以上舆情264件，均处置到位并及时回复结果，全县未发生较大影响的信访舆情事件。

突出“清”。首先是底数清。充分发挥县信访局、乡群工站和村信访联络员的作用，加大矛盾纠纷排查力度，全面摸清底数。对发现的苗头性问题，能解决的及时解决，不能解决的登记造册后及时上报，纳入研判范围。其次是案情清。

确保责任到人、工作具体。其次是措施明。在坚持“三不”原则（不突破、不欠账、不手软）和落实依法依规走访制度的基础上，针对不同的案件，研究确定不同的化解和稳控措施，做到一案一策、务实管用。最后是奖惩明。在研判解决问题的同时，明确化解时限、工作任务等性质较单一的信访案件，该乡镇研判解决的由乡镇研判解决，该村里解决的由村里解决，切实夯实乡村两级的责任。

突出“明”。首先是督责严。按照“属地管理”原则和“五个一”（一个案件、一名领导、一套班子、一个方案、一抓到底）工作要求，严格落实包案责任制，明确分包领导、责任单位和具体责任人，

信访研判会议制度落实情况的督查力度，督促指导乡镇研判解决好信访案件，层层传导压力责任，确保一般信访案件不出乡、疑难信访案件不出县。其次是问责严。在明确奖惩措施的基础上，凡研判解决后的案件，再次发生赴市以上访的，对责任单位年度信访工作实行一票否决，并记入黑色档案，对责任单位主要领导和分包案件的领导进行通报批评。2015年以来，我们先后通报批评了8个信访案件解决不到位的乡镇，重点管理1个单位，挂牌督办1个单位，诫勉谈话2人，党政纪处分2人。^{②12}

（杨中山）



5月28日上午，市信访局正处级调研员许天鹏一行到郸城督查韩某某信访事项。近年来，市信访局用好群众满意度评价结果，对评价不满意、办结后仍重复信访的事项，加强督查督办，既督问题解决、也查办责任，属于失职失责的，必须严肃追责问责。对久拖不决的信访突出问题，由职能部门或信访部门牵头开展实地督查，做到见人、见事、见现场，切实查清事实、找准症结、压实责任、督促整改。^{②12}

李凤霞 杨中山摄

我在基层做信访

“2004年我到信访局工作，15年来，接访、办案是我的主要工作，就如何做好信访工作谈谈自己的心得体会。”5月20日上午9时，天上虽然飘着蒙蒙细雨，扶沟县信访工作例会还是如期召开，县信访局一楼会议室的讲台上，接访科长丁永和如此娓娓道来。他绘声绘色的讲解，时而带你来到孤苦无助的来访者面前，让人感到生活的艰难；时而带你走进田间地头，让人体会到丰收的喜悦。讲台上，一双双黑亮的眼睛紧盯着主讲人，听众思绪的缰绳在空中飘扬。例会开到中午十二点，没人感到内容枯燥和时间漫长。

你方唱罢我登场。办信科系统操作员杜维薇虽然年轻，却曾多次参加省市系统骨干培训，有着丰富的理论和实践经验，她就二期信访信息系统信访事项规范办理流程再次给大家进行讲解，她用10分钟的时间，给大家答疑解惑，让大家更熟练地掌握并运用信访事项规范办理流程。

这是扶沟县信访局4月信访工作例会召开的缩影。据了解，扶沟县信访局信访工作例会每月20日召开，遇到节假日顺延，要求各乡镇信访秘书和重点县直单位信访专干参加。推行该制度20多年来，例会上或通报当前信访形势，研判不稳定因素，或学习上级有关文件，或分享交流信访工作经验。同时，该县不断创新工作机制，狠抓工作落实，县级党政领导坚持周一例会制度，各乡镇党政领导坚持周五例会制度，就连最基层的村委会也坚持“逢六村务日”制度，即把每月的农历初六、十六、二十六，作为全县农村“村务日”，以“村务日”为抓手，集中办理群众诉求，化解调解矛盾，做好便民服务，做到“有事说事、集中办事”。

多年来，扶沟县各级信访工作例会将坚持“事要解决、案结事了、息诉罢访、群众满意”的工作思路，上下联动、乡、村两级排查矛盾隐患，村里化解不了的，交乡镇在周五例会研判解决；乡镇化解有困难的，每周五将相关情况上报县信访局，信访局归类筛选后提交县党政领导周一信访例会研判解决，正是“一级做给一级看，一级带着一级干”，形成了示范带动效应，各级信访工作例会解决了一大批信访积案。今年以来，县级召开信访工作例会16次，研判重点信访事项18个，化解16个案件。乡镇召开例会214次，研判疑难信访事项235个，化解215个案件。该举措切实抓“早”抓“小”，实现源头稳控，对全县社会和谐稳定起到了良好的促进作用。

守责任 保平安 促和谐

——项城市高寺镇扎实做好信访维稳工作

王玉领 凡景锋 冯玉东

“我对你的家庭非常了解，我们会尽最大可能地满足你的要求，尽最大能力改善你的生活，只要你心怀感恩、时时行善，你的晚年一定会幸福的。”在高寺镇信访维稳办公室，该镇分管领导正在与老上访户袁某进行推心置腹的交谈。

今年以来，项城市高寺镇党委、政府站在新时代，牢记“守责任保平安促和谐”使命，坚持为民服务初心，把抓好信访稳定工作放在第一位，积极推动信访案件化解，妥善解决了一批信访事项，赢得了群众一致赞誉。

多方协调，及时处置涉军问题

该镇村民戚某，2010年在新疆某部队服役期间受伤，经鉴定，为六级伤残。多年来，戚某及其家人到部队讨要说法，并多次赴京上访。事件发生后，镇党委、政府高度重视，立即成立了由镇党委书记任梅任组长、分管领导任副组长，司法所长、派出所长和信访办主任为成员的工作组，工作组成员不辞辛苦，多次不远千里赶赴新疆到戚某所在部队了解情况，并积极与部队方面协调。在工作组的不懈努力下，经过反复磋商，部队方面结合相关规定综合考虑，一次性给出经济补偿10万元，最终信访人与部队达成了和解。镇党委、政府基于信访人家庭的实际情况，也多方面予以照顾。

多策并举，严厉打击缠访闹访

阳光反馈，问题解决在萌芽状态。“村监委认真审核每一笔财务账目、每一张发票，这次会议就是倾听群众心声，进一步加强村级政务管理和财务公开。”这是该镇凡庄村支部书记在全村千群会议上的席话。前几年，该镇反映村干部廉洁问题屡见不鲜，为此，该镇创新村级政务和财务公开，不定期组织纪检、信访、村三委工作人员及党员群众代表，对群众反映的问题召开“阳光反馈会”，面对面沟通解决问题，相信群众，依靠群众，把群众反映的问题解决在萌芽、消化在基层。

对于缠访闹访、无理取闹影响社会稳定村民，该镇采取摸清情况、说服教育、耐心规劝等举措，综合施策，在仍无法解决的情况下，走法律途径解决，严厉打击缠访闹访。该镇村民朱某，群众称之为“万能胶”。多年来，她经常去镇、市、省，甚至北京上访，她的诉求是解决其民办教师待遇问题，要求镇政府在街上给她

正直之风，积极促进民风向善。

淳朴的民风是一个地方稳定繁荣的表现。在处理信访案件时，项城市高寺镇党委、政府始终把民风教化放在首位，积极营造邻里团结、家庭和睦的良好社会氛围。该镇村民韩某，因与儿子争地对簿公堂，而且多次上访。经了解，韩某的诉求是把他儿子在镇区街上的一块地要过来，然后卖给别人建门面房做生意，他儿子无论如何也不同意。镇信访办在详细了解并掌握情况后，主动去韩某家里调解。信访办工作人员从母子亲情入手，与双方促膝长谈，引导教育他们作为母亲要关爱儿子，作为儿子要孝敬父母，一定要珍惜亲情，不能时时处处为自己考虑。最终韩某放弃了与儿子争地的想法，儿子也不再为此事上访，一起家庭纠纷，就这样在春风化雨般的交谈中得以化解。

晓之以法，妥善解决邻里纠纷

邻里纠纷是基层最为普遍的信访案例，高寺镇党委、政府在处理这类问题时，晓之以法、动之以情，在化解矛盾纠纷的同时，为村民普及了土地法、婚姻法及信访条例等相关法律法规。该镇村民王从某、王立某，因宅基地纠纷大闹不止，而且多次去镇政府上访，大有矛盾激化的势头。镇信访办在了解双方情况和诉求后，及时出面调处。最终，王从某让出自家门前一丈多的路，并伐掉植于坑塘边的四棵柳树；王立某以每棵树一百元的价格对王从某进行补偿；王从某家门前的路面得到硬化，王立某修通了自家门前到大街的水泥路，双方握手言和，化干戈为玉帛。

正是在“守一方责任，保一方平安，促一方和谐”理念的指引下，该镇坚持“思想认识、矛盾纠纷排查化解、责任落实、后勤保障”四到位，注重上下联动夯实基础，统筹兼顾整体推进，形成了科学高效的信访工作机制。一年来，全镇开展矛盾纠纷排查26次，办理信访案件25批、29人次，起信访积案全部化解，全镇信访形势平稳向好，社会大局和谐稳定。

一切为了群众更顺心
——扶沟县强化信访工作例会侧记

张廷岭