

2016年,舞钢市深入推进信访制度改革,着力推进阳光信访、责任信访、法治信访、为民信访,全市信访总量、越级上访量、非正常上访量持续呈现“三下降”良好态势,连续七年被评为“全省信访工作先进县(市)”——

深化三个治理 建设四个信访

本报记者 卢拥军 通讯员 陈华锋

●新闻背景

2017年2月7日,从全省信访工作会议上传来喜讯:舞钢市荣获2016年度无赴京非正常上访先进县(市、区),是平顶山唯一受到表彰的县(市、区),开创了全市信访稳定工作之先河。

2016年,舞钢市把发展作为第一要务,把稳定作为第一责任,创新信访工作机制,强化源头防控,夯实基层基础,坚持依法治理,推动群众合理诉求及时就地解决,为舞钢市经济社会发展创造了良好环境。平顶山市委常委、政法委书记黄庚庆对舞钢市信访工作取得的成绩予以充分肯定。

近日,记者走进舞钢市进行深入采访。



河南省委副秘书长、省信访局局长张春香(左四)到舞钢调研指导信访工作,平顶山市委常委、政法委书记黄庚庆(左三)、舞钢市委书记魏建平(左一)陪同调研。

镜头一:2016年,舞钢市创新了群众诉求纠纷调解模式。纵向建立了市、乡、村三级群众诉求纠纷调解中心(室),横向建立交通事故、医疗、环保、土地、教育、消费、劳动、物业等8个专业调解组织,成立1500多人的专兼职调解员队伍。建立了“集中受理、分类办理、优先调解、依法化解”的工作机制,切实解决了有地方说事、有人管事的问题。

镜头二:2016年,舞钢市创新了“四三二一”信访有形化建设模式。以市、乡党群综合服务为依托,进一步加强信访基层基础,创新提出了“四三二一”(四标示、三板面、二间房、一柜)信访有形化建设标准,统一标识、统一规格、统一模式,全市各乡(镇、街道)高标准建成了规范便捷、高效的群众来访接待中心,方便了群众及时就地反映诉求,使群众可以有目的地选择领导干部面对面反映问题,为做好信访工作奠定了坚实基础。

镜头三:2016年,舞钢市健全了“红黄蓝绿”四色挂牌督办机制。该机制是在市、乡两级群众来访接待场所全天候公示群众诉求平台,设立了信访事项查询终端,成功与全国信访信息系统实现对接,全市共有78个单位接入该系统,实现了接访、办信、受理、网上投诉、转交办理、网上评价等网络化流转。“诉求网上投、事项网上办、结果网上评、形势网上判”在舞钢已成为常态。

镜头四:2016年,舞钢市实施“互联网+信访”工程。投资百余万元,建立了受理群众诉求平台,设立了信访事项查询终端,成功与全国信访信息系统实现对接,全市共有78个单位接入该系统,实现了接访、办信、受理、网上投诉、转交办理、网上评价等网络化流转。“诉求网上投、事项网上办、结果网上评、形势网上判”在舞钢已成为常态。

以上是舞钢市信访工作的缩影,引发了社会各界的广泛关注。

时间追溯到2016年春,时任舞钢市交通运输局党委书记、局长的杨志文,到舞钢市委群工部部长任上。上任不久,杨志文就迅速进入角色,经过深入调研,很快厘清工作思路,提出了舞钢市信访工作“三个目标”的定位:创新机制带动、依法规范秩序、持续争创一流。

众所周知,舞钢市是一座新兴的现代化工业城市,由钢而建,因钢而兴。但随着经济社会的转型发展和利益格局的不断调整,尤其是2016年以来,经济下行压力进一步加大,社会转型发展的矛盾进一步凸显,各类不稳定因素进一步增多,大量的社会矛盾通过信访渠道反映出来,多元化的信访诉求造成各种矛盾纠纷不断涌现,并且伴随着无序信访的日益加剧,给信访工作带来了严峻挑战。

“如何破解信访工作的难题?舞钢市从增强责任意识和服务意识切入,致力深化源头治理、综合治理,依法治理,着力推进阳光信访、法治信访、责任信访、为民信访,努力构筑全方位、网络化、大信访的工作格局。”杨志文对记者说。

信访制度承载着公民参与政治、表达民意、化解纠纷、权力救济以及维护稳定的重要功能,是社会治理工作的重要组成部分,是各级领导密切联系群众的桥梁和纽带,是倾听民声、体察民情、了解民意、汲取民智、接受监督的重要途径;是改进工作作风、促进勤政廉政的重要渠道;是维护稳定、促进和谐、推动发展的重要保障。

做好信访工作的关键就是要抓好源头治理。这就像人的健康,积极预防总是比消极治疗更有价值。因此,要从根本上解决信访难题,达到标本兼治,就必须从“本”上着手,从源头抓起,防患于未然,才能从根本上预防和减少信访问题的发生,从根本上维护群众的利益。

——完善了基层民主科学决策制度。舞钢市委、市政府建立了科学、完善的民主决策机制,成立了市委决策咨询委员会,聘请了法律顾问,对市委、市政府的决策事项是否科学和符合人民群众长远利益进行反复论证,坚持民主决策、依法决策。在农村积极推行“四议两公开”工作法,在社区推行“一征三议两公开”决策,充分调动基层群众参与决策的积极性主动性,不断提高基层事务管理民主化科学化水平,使群众的意愿得到充分体现、权益得到充分保障。

——建立了多渠道受理群众诉求平台。舞钢市在积极实施“互联网+信访”工程,大力推行网上信访的同时,还于去年开通了手机信息平台,向全

一、抓防范,强化源头治理

社会公开市委书记、政法委书记和群工部长手机号码,全天24小时受理群众信访诉求,让群众足不出户就能反映信访问题;开通了舞钢信访微信公众号、信访工作微信群、书记市长网上信箱等,全方位畅通信访渠道。

——建立了“日排查、周碰头”工作制度。舞钢市紧紧抓住源头防范这个关键点,着力在“早发现、早介入、早化解”上下功夫。在村级设立信访信息联络员,每天深入村组排查矛盾纠纷,对当天排查出的矛盾纠纷尽可能当场化解,对情况复杂的矛盾纠纷及时整理汇总,当天报送乡(镇、街道)、乡(镇、街道)每周召开一次信访碰头会议,针对村级上报的信息分类梳理,建立台账,会商研判,厘清化解思路,逐一落实责任领导、责任人,明确办理时限,妥善化解矛盾纠纷。

——实践证明,只要抓好源头治理,增强担当意识,把信访工作作为一项重要的政治任务来抓,认真落实各项制度,压实工作责任,信访工作就一定能够突破多年沉积的沉疴旧疾,真正成为人民群众和党委政府的连心桥。”杨志文对记者说。

——落实领导包案责任制。舞钢市委、市政府坚持大员上前线,落实市乡两级领导包案化解信访事项制度,市委书记、市长带头分包重大疑难信访案件,亲自协调化解突出矛盾纠纷。

——扎实开展专项治理活动。舞钢市坚持“事要解决”原则,积极开展信访积案攻坚专项治理活动,全力化解信访积案。首先对全市所有信访积案进行认真排查,重点对越级集体上访、非正常上访、重复上访等信访案件梳理分类,“一案一策”实行市、乡两级领导包案化解,落实领导包案责任,实行每周通报制度,坚持依法、依规解决群众的合理诉求,化解矛盾。县级包案领导每月至少下访一天,约访一次,放下架子、扑下身子,主动解决问题,化解矛盾。据统计,2016年全市县级领导接访下访287人次,处理信访事项469批次3900人,包案294件次,已化解260件。

——建立三级矛盾纠纷调处网络。舞钢市充分发挥市、乡、村三级矛盾纠纷调处网络,2016年全市排查受理各类矛盾纠纷4168起,调成4096起,调成率达98.3%,真正实现了“小事不出村、大事不出乡、难事不出县、矛盾不上交”的工作目标。2016年8月

24日,《法制日报》头版头条以“有诉求纠纷找调解中心”为题,对舞钢市群众诉求纠纷调解中心工作进行了报道。

——借助群众评议化解积案。对重点疑难信访问题,及时邀请人大代表、政协委员、法律工作者、村组代表、专业人士以及当事人亲友等,通过组织召开评议会,对信访人提出的诉求进行公开评议,借助社会力量教育信访人,促使信访人停访息诉。

——建立三级矛盾纠纷调处网络。舞钢市充分发挥市、乡、村三级矛盾纠纷调处网络,2016年全市排查受理各类矛盾纠纷4168起,调成4096起,调成率达98.3%,真正实现了“小事不出村、大事不出乡、难事不出县、矛盾不上交”的工作目标。2016年8月

24日,《法制日报》头版头条以“有诉求纠纷找调解中心”为题,对舞钢市群众诉求纠纷调解中心工作进行了报道。

——借助群众评议化解积案。对重点疑难信访问题,及时邀请人大代表、政协委员、法律工作者、村组代表、专业人士以及当事人亲友等,通过组织召开评议会,对信访人提出的诉求进行公开评议,借助社会力量教育信访人,促使信访人停访息诉。

——建立三级矛盾纠纷调处网络。舞钢市充分发挥市、乡、村三级矛盾纠纷调处网络,2016年全市排查受理各类矛盾纠纷4168起,调成4096起,调成率达98.3%,真正实现了“小事不出村、大事不出乡、难事不出县、矛盾不上交”的工作目标。2016年8月

24日,《法制日报》头版头条以“有诉求纠纷找调解中心”为题,对舞钢市群众诉求纠纷调解中心工作进行了报道。

24日,《法制日报》头版头条以“有诉求纠纷找调解中心”为题,对舞钢市群众诉求纠纷调解中心工作进行了报道。

——借助群众评议化解积案。对重点疑难信访问题,及时邀请人大代表、政协委员、法律工作者、村组代表、专业人士以及当事人亲友等,通过组织召开评议会,对信访人提出的诉求进行公开评议,借助社会力量教育信访人,促使信访人停访息诉。

——建立三级矛盾纠纷调处网络。舞钢市充分发挥市、乡、村三级矛盾纠纷调处网络,2016年全市排查受理各类矛盾纠纷4168起,调成4096起,调成率达98.3%,真正实现了“小事不出村、大事不出乡、难事不出县、矛盾不上交”的工作目标。2016年8月

24日,《法制日报》头版头条以“有诉求纠纷找调解中心”为题,对舞钢市群众诉求纠纷调解中心工作进行了报道。

——借助群众评议化解积案。对重点疑难信访问题,及时邀请人大代表、政协委员、法律工作者、村组代表、专业人士以及当事人亲友等,通过组织召开评议会,对信访人提出的诉求进行公开评议,借助社会力量教育信访人,促使信访人停访息诉。

——建立三级矛盾纠纷调处网络。舞钢市充分发挥市、乡、村三级矛盾纠纷调处网络,2016年全市排查受理各类矛盾纠纷4168起,调成4096起,调成率达98.3%,真正实现了“小事不出村、大事不出乡、难事不出县、矛盾不上交”的工作目标。2016年8月

24日,《法制日报》头版头条以“有诉求纠纷找调解中心”为题,对舞钢市群众诉求纠纷调解中心工作进行了报道。

——借助群众评议化解积案。对重点疑难信访问题,及时邀请人大代表、政协委员、法律工作者、村组代表、专业人士以及当事人亲友等,通过组织召开评议会,对信访人提出的诉求进行公开评议,借助社会力量教育信访人,促使信访人停访息诉。

——建立三级矛盾纠纷调处网络。舞钢市充分发挥市、乡、村三级矛盾纠纷调处网络,2016年全市排查受理各类矛盾纠纷4168起,调成4096起,调成率达98.3%,真正实现了“小事不出村、大事不出乡、难事不出县、矛盾不上交”的工作目标。2016年8月

24日,《法制日报》头版头条以“有诉求纠纷找调解中心”为题,对舞钢市群众诉求纠纷调解中心工作进行了报道。

■领导点评

信访工作从本质上讲就是群众工作。做好信访工作,创新是关键,责任是根本。

2016年,面对经济社会发展新形势、新任务,舞钢市委、市政府认真贯彻落实中央、省委和平顶山市委关于信访工作的决策部署,牢固树立发展是第一要务、稳定是第一责任意识,进一步深化信访制度改革,积极履行信访工作责任制,把信访工作纳入全市经济社会发展总布局。全市各单位紧紧围绕“建设富民舞钢、打造中原明珠”的宏伟目标,认真履职尽责,务实创新,以“事要解决”为核心,深入推进源头治理、综合治理、依法治理,全市社会大局持续和

谐稳定。

2017年,全市各单位要认真学习贯彻习近平总书记关于信访工作的重要指示精神,不断增强政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识,以打造阳光信访、责任信访、法治信访、为民信访为引领,以开展信访工作“责任落实年”活动为抓手,继续深入推进信访制度改革和信访法治化建设,着力抓好源头预防、解决信访突出问题、化解信访积案和风险研判,切实维护群众合法权益,有效促进社会和谐稳定,以优异的成绩迎接党的十九大胜利召开。

——中共舞钢市委书记魏建平

■领导感言

过去的一年,在平顶山市委、市政府的正确领导下,舞钢市的信访工作水平有了新提升,信访机制创新有了新突破,信访秩序更加规范,信访形势明显好转,全市党员干部服务群众的意识和能力进一步增强。这些变化,都得益于全市上下的共同努力,得益于全体信访干部的默默奉献。

信访工作既是反映社情民意的“晴雨表”和化解社会矛盾的“缓冲器”,又是了解群众疾苦的“寒暑表”和改进政府工作的“调节器”。作为信访干部,只有时刻带着对人民群众的深厚感情和对工作的高度热情,设身处地为群众着想、真心实意为群众排忧解难,把群众当作自己的亲人对待,把群众的事当作自己家里的事去办,

有足够的耐心、毅力和担当精神,才能及时解决群众的合理诉求,有效化解社会矛盾,真正让上访群众息访罢诉。

新的一年,信访稳定工作面临严峻的形势和新的挑战,任重而道远,我们要继续围绕中心,服务大局,强化担当,积极作为,按照习总书记“三到一处理”的要求,严格落实信访工作责任制,以责任落实推动工作落实。牢固树立法治思维和底线思维,着力加强源头治理和综合治理,依法及时就地解决群众的合理诉求,更好地维护人民群众的合法权益,为全市社会和谐稳定、人民群众安居乐业作出新的贡献。

——舞钢市委群工部部长杨志文

三、抓规范,强化依法治理

信访制度改革的目的是革除弊端,完善维护群众合法权益的机制,探索信访工作走向法治化的路径,实现社会治理能力现代化。信访工作走向法治化的基本前提是科学立法、公正执法、办事依法、全民守法。推进信访工作法治化,加强依法信访,是当前信访工作的重要环节,也是推进国家治理体系和治理能力现代化的重要基础。

依法信访是信访人的民主权力,受法律保护。既要尊重和保障信访人的合法权利,又要教育和引导信访人依法、逐级、有序上访。舞钢市始终坚持用法治思维和法治方式开展信访工作,把法律法规和政策制度当成一把刻度精准的尺子和当断则断的剪刀,深入推进信访法治化。

——宣传引导,教育群众依法维权。舞钢市把依法信访宣传常态化,利用广播、电视、报纸、网络、微信等媒介,通过宣传条幅、墙体标语、展板、宣传车、文艺演出、设立咨询台、发放宣传品等形式,广泛宣传国务院《信访条例》、依法逐级走访规定和有关法律法规,在全市营造依法逐级走访的浓厚氛围。

——诉访分离,涉法涉诉导入法律渠道。舞钢市始终坚持法律优先,对应当通过法律等渠道解决的问题,耐心引导信访人通过诉讼、仲裁、行政复议等渠

等规范性文件,进一步规范工作人员行政行为。采取多种形式多次组织全市党员干部进行法律知识培训,增强信访系统 and 行政机关工作人员的法制观念。坚决查处接待处访工作中态度蛮横、推诿扯皮、失职失责等行为,使重证据、讲程序、按规矩成为一种操作习惯,推动信访工作回到《信访条例》这一原点上。

——规范秩序,整治信访活动中的违法行为。舞钢市坚持把依法逐级走访和三级终结等制度真正落实到每一起信访案件,持续开展缠访、闹访、非访、越级访专项治理,成立了由市委副书记丁少革任组长的依法处置信访活动中违法违纪行为工作领导小组,建立了信访、公安、法院、检察院等部门协作配合的工作机制,严厉打击信访活动中的违法行为。据统计,2016年,舞钢市针对信访活动中的违法行为进行依法处置,共训诫33人,行政拘留12人,刑事拘留5人,判刑1人。通过依法规范群众的信访行为,坚决关闭越级上访和无限信访的通道,对群众在信访活动中的违法行为,依法进行处置,维护法律尊严,让上访群众回归理性,将信访行为从“闹”字拉回到“法”字上来,建立起公正、严肃、健康的信访秩序。

——实践证明,依法正常信访是国家赋予人民的一项合法权益,但是采取无理缠访、闹访、非正常上访等扰乱公共秩序的行为,是国家法律所禁止的,必须承担相应的法律后果,受到法律的制裁。在信访活动中必须有法治作保障,依法信访,依法维权。信访工作只有遵循法治精神,运用法治思维和法治方式,沿着法治轨道进行,才能真正发挥职能作用,得到群众拥护。”杨志文对记者说。



舞钢市委书记魏建平(右一)带领导干部重温入党誓词。本报记者卢拥军摄