# 凝聚人大信访力量 推动市域社会治理稳定 石家庄市人大信访工作这样做

“办理居住证的证明到底怎么开？”紧随电话中火急火燎的质问声，接访员查看办理政策的翻阅图书声和耐心答疑解惑的轻言细语声，令研究生张某由怒转悦。联系街道办事处、明确审核材料、拓展解释“安家”补贴政策，从接电话到办结共计19分钟，张某为办事效率点了一个大赞。

“首次接访就要精准解决或明确方向”，是针对政策规定、诉求单一、归口明确三类信访问题的接访理念。市人大常委会注重精准把脉施方，力求刀过竹解，通过即接即办、精准联办、登门补办、法理劝办的“四办”模式，提供问题破解之道，提升诉求化解效率，力争以人大信访“加速度”，赢得群众“信任度”。

省、市劳模张某，对退休待遇产生歧义。考虑其行动不便，信访办工作人员不辞劳苦，会同总工会、人社局，采取“家访”形式主动登门核验材料，并查阅档案、精准计算，经多方确认后为其补办了退休待遇，张某激动不已，为办事方法竖起了大拇指。

为给活动受限诉求人提供精准化解途径，市人大常委会还充分发挥大数据、智慧科技支撑，拓宽网络化解渠道，让信息化这双“无形的手”为问题解决插上“智慧的翅膀”。

重度残疾的独居老人庞某，因法院判决后前妻霸占住宅拒不执行，卖房合同又已生效，急得焦头烂额。信访办迅即建立由市人大、市法院、区法院、街道办、当事人组成的“智慧接访”群，微信端传递材料、签批交办、语音通话督办、材料举证，再经法院实地核验，予以强制执行，诉求解决后，庞某含泪致谢。

市人大常委会持续探索多样化接访、化解渠道，着力提升案件办理的精准度和时效性，基本形成快接、精办、快反馈的办理常态。通过总结提炼经验做法、相互交流典型案例、印发《全市人大信访工作经验交流材料》和《全市人大信访工作展望》、向群众宣传发放诉讼法、物权法和信访条例等相关法律法规，着力推进群众诉求精准化解。

探新路

把可行性的机制研出来批量解决问题

为防止产生并真正化解源头性信访问题，市人大常委会表决通过《关于加强建筑工地信息公开规范管理的决定》，明确要求建立社会监督公示牌、创建“二维码”，对公建配套、交付期限、许可证件等7大类13项具体内容施行全面、全时信息公示、动态更新，便于监管部门、社会集体监督。

“针对反映集中的热点难点问题，要深入分析研究，提出对策建议，形成研究报告，提交主任会议、党组会议研究，形成可行性、长效性机制，推动某一领域问题批量化解。”分管领导提出，要在法规空白处立法、在人大监督下执法，从根本上、全局上形成长效机制，化解长远问题。

为从源头上降低判决和裁定诉求占比较高问题，提出建立法官和检察官述职评议、责任倒追机制，根据信访率、上诉率、改判率、满意率，对法官、检察官综合评分，适时适情组织专门信访案件述职，着力以制度的约束力让法规执行更加科学，让群众更能从法律角度监督。

为有效界定、打击、终止无理访，专门召开研讨会，收集意见建议，初步形成人大代表专家组论证、公开听证、“四舍五入”剖析释理、多部门联合释法、应对过激措施等8条机制条款，努力为引导群众由“信访”转向“信法”打造法规依据。

为帮助上访群众解开“心结”，自高标准设置心理咨询室以来，引进1名心理咨询师定期坐诊，全时开放“心理健康测评系统”，积极探索信访工作与心理诊疗相互融合的可行方案。自建成以来，面向信访群众和机关干部职工，持续提供信访接待、心理测评、借阅或发放书籍、心理热线、“面对面”诊疗等心理服务，努力促使心理压力“软着陆”，既解决了心理困惑，又传递了温暖关爱。

以机制创新赋能诉求化解，以源头预防减少矛盾发生。近年来，市人大常委会不断推进信访工作理论实践研究，聚焦违法违规占用土地、违规违建项目、资源能源项目、房地产开发项目、矿山综合治理、地下水超采综合治理等6个重点领域清理规范和加强公共卫生管理，探索形成《关于持续加强“6+1”各领域问题整改和规范管理的决定》；从常态化疫情防控和应急状态下疫情防控两个方面，规范制定《信访接待疫情防控守则》，先后共计完善制度机制6项；专题部署《人大代表参与信访工作视察调研、积案化解实施办法》《法官、检察官专案专述专评》研讨课题，不断以夯实“老路”、探出“新路”的机制创新，增强人大信访工作监督实效。

聚合力

把分散性的能量聚起来共同解决问题

“这么复杂的问题怎么解决？”面对16人集体反映土地和房屋纠纷，信访办迅速启动“一站式”解决方案，召集市农业局和住建局、县人大常委会、县农业局和住建局、镇政府、村委会7部门一体联动、同时到场，共同释疑解惑、释法明理、化解矛盾，使多点一线同步推进，问题解决高效顺畅。

针对一个案件涉及多个部门、一个信访人有多个诉求、一个诉求牵扯多个信访人3类情况，市人大常委会主动搭台，集体会商疑难案件，实践形成跨部门诉求（涉及2个以上市直部门或县市区的），由主要责任单位提出、主任会议研究、信访办牵头，召开联席会、协调会、碰头会，在持续的力量协调中有力推动。

市区地铁线路曾因一个站点冠名问题引发200余人的多次集体上访，信访办第一时间召开协调会，联合相关工委，会同市政府办、自然资源和规划局、民政局、轨道办、街道办、村“两委”，与群众代表协商确定了新的站点名称，成功将集体诉求化解在初始、办结在满意。地铁开通、站名落定之时，村“两委”同群众代表携锦旗和集体签名的感谢信，登门致谢。

为充分凝聚能量，达到合力办案、借力办案的实效，市人大常委会坚持把信访部门“独奏曲”转化为上下级人大相互贯通、市直部门密切配合、内部工委高效联动、人大代表积极参与的“大合唱”，在合力共为、集智攻关中，努力构筑横向成网、纵向成线、内向成拳的“大信访”格局。

针对5名业主反映开发商未如期交房、提请过渡费翻倍而败诉一事，信访办召集相关工委、市法院和住建局、区和街道办相关部门、2名法律界人大代表、5名群众代表、公司法人，召开协调会，面对面分析合同条款的权威性、过渡费补偿的合理性、合理诉求解决的依据性，群众代表明确表态主动息访，收到了马上办、办得好的良好效果。

求实效

把交办过的案件督到底跟踪解决问题

“房屋继承权非常明晰，以老人意愿作为基本依据，要想按期办结过户手续，进度还需加快。”在交办督办专题推进会上，听取反馈情况并交办7个典型案件后，信访办主任找准相关部门推托的实际，对前期交办的房产纠纷一案施压加码，督促其加快办理速度，推动案结事了、封档存卷。

为把案件办理持续推向纵深，根据阶段梳理，召开交办督办会议，进行集中“会诊把脉”，会同签批交办、书函催办、电话询办、共同接办等模式，形成当场明确办理期限、实时掌握办理进度、定期催要办理结果、逐一检验办结质量的交办督办闭合回路，促进信访事项及时得到核查解决。

喜办乔迁的一户住宅却引发附近7户居民怨声载道并集体上访，原来，户主将“真人CS”场馆开办在了住宅楼，噪音污染引发激烈矛盾。市人大常委会当天签批意见并交办送达，市公安局、区人大常委会、区公安局、街道办、居委会等相关部门，第一时间登门查验、走访调研、依法查处、反馈意见，共计5天办结。得知办案结果，7户居民主动登门、集体致谢。

为充分提高市直单位和县（市、区）人大常委会对交办案件的重视程度、解决力度、推进速度，市人大常委会充分运用、持续探索各种监督方式。通过调动内部工委积极性，打造信访办统揽、各工委分工负责的“督办格局”；通过市区内交办案件送上门、登门取，缩短办结时间；通过听取情况汇报、限期书面反馈等制度落实，为案件办理提质增效；通过与执法检查、视察督查、述职评议、审议工作报告相结合，推动责任落实；通过人大代表参与视察调研、监督案件办理，拓宽人大代表行使职权的广度和深度。

市人大常委会坚持把交办、督办、化解、反馈统筹起来一起抓、一体推，加强对交办督办案件的跟踪把握、管理调度。近年来，经省人大转函、领导签批、会议研究、代表议案等途径确定交办的信访案件百余件，召开听证会、交办督办会、重大信访案件调度会数十次，对公检法信访工作专题视察调研数次，签批交办纸质信访件数十封，约见近百名信访人，电话和网络督办千余次，真正做到交办案件无一遗漏、环环相扣，督办案件多措并举、全程跟踪。

石家庄人大2021-05-11