# 着力推进信访改革 构建适应新形势的信访工作格局

阿拉善高新技术产业开发区信访局通过转变观念，创新工作，健全完善信访工作制度和机制，认真落实信访维稳工作各项措施，坚持一手抓排查化解、一手抓稳控管理，最大限度维护群众合法权益，确保高新区社会大局和谐稳定，为争创自治区级信访维稳“三无”高新区迈出了坚实的步伐。

抓住“四个载体”变接访走访为服务大局

高新区信访局通过“四个载体”，既客观直接了解了群众诉求，又迅速便捷解决了问题，密切了干群关系。

抓“法治信访”，依法及时就地解决群众合理诉求。坚持改革与法治并重，突出问题导向，努力克服信访工作人员少、工作量大等困难，高新区信访局以“每月学法”“专人专领域学习法”“人人为师”等为载体，相继开展“能力素质提升年”“优质服务增效年”“基础业务巩固提升年”“能力作风全面突破年”等一系列活动，全体信访干部带头学法、尊法、守法、用法的意识明显提高，特别是信访人依法、理性、逐级表达诉求的氛围更趋浓厚，依法信访的社会环境正在形成。为了普及信访政策和信访工作重要性，提高农牧民依法信访意识，不留信访工作死角，今年6月26日，高新区信访局联合巴音敖包嘎查党支部，在科泊尔开展了“共建美丽家园，共筑和谐科泊尔”主题党日活动。

抓领导带班接访，“零距离”服务群众。高新区信访局始终坚持及时在门户网站公布领导接访安排表，每周安排党政领导在信访大厅联合接访，制定月初公示、提前预约、领导带班签字等详细的接访制度。针对接访案件分别采取接访专报、周通报形式，综合施策，充分发挥领导干部工作经验丰富、协调能力强、站位角度高等优势，强化群体访、疑难访的化解，及时召集有关部门负责人到场陪同接访答复群众，有效化解了涉及国土资源、劳动和社会保障、城乡建设等重点领域的问题。

抓信访包联，及时化解矛盾隐患。结合实际，高新区制定了“一企一策”帮扶机制，建立一个企业、一名领导、一名信访包联人、一个台账的“四个一”工作制度，并创造性配备了园区企业信访信息员，切实做到了信访隐患底数清、情况明。

抓“三访促三化”，深化信访改革。以“阳光信访、责任信访、法治信访”改革为核心，着力推进信访工作法治化、规范化、信息化。法治化方面，持续不断开展依法信访“进企业、进社区、进工地”宣教活动，使信访人进一步了解信访工作流程和信访工作法律法规，引导信访人依法、有序、理性表达利益诉求，实现了诉访分离、精准分流；规范化方面，制定印发了《基础业务规范化建设年活动实施方案》，坚持从规范群众来访登记、疏导、接谈、转送、交办、督办、信息录入等程序入手，切实加强初信初访办理，严格落实“首办负责制”，坚持做到程序与实体并重，以提升“三率”为抓手，定期进行抽查、督查，并提出整改意见和措施；信息化方面，开通了领导信箱、网上投诉、政策解读及微信公众平台，及时发布信访政策法律法规及信息，让群众随时随地可借助互联网表达诉求。截至目前，微信公众平台阅读量始终位居全区开发区第一；依托自治区信访信息系统，高新区37个职能部门(包含公司、学校等)和1个乡镇、4个社区(嘎查)之间实现了信访信息系统资源共享，并且实现了盟、高新区、镇、社区信访信息化四级覆盖。

发挥“四个作用”变“单打独斗”为齐抓共管

当前，在涉及范围更广、触及层次更深、呈现状态更复杂、利益诉求更明显的信访形势下，仅靠信访部门的力量是远远不够的。因此，做好信访工作既不能只靠信访部门，也不能只靠少数领导，要靠各级党委和政府及各个部门的齐抓共管，发挥全社会的作用。

发挥“领导包案”作用，压实各方责任。凡是来信来访，均建立信访台帐，全部实行动态化管理和销号机制，并通过信访工作联席会议，切实做到包案领导、责任单位、化解措施、化解时限“四个明确”。同时，参照党工委、管委会领导包案机制，建立了信访局“人人有包案、个个挑重担”的一竿子插到底制度。

发挥“两制一通报”作用，加强源头预防。“两制”，即“1+N”信访信息员联络工作制度，事权部门联合走访制度。在园区所属部门、单位和企业共抽调79名信访工作经验丰富的干部兼任信访信息员，并且每1名信访干部均联络N名信访信息员，通过建立通讯录、QQ群、微信群，及时了解掌握群众信访态势，切实做到对园区存在隐患问题的及时掌控；围绕重要节点、重点领域持续开展部门联合走访，对苗头性、倾向性问题的信息，及时进行分析研判，并下达“信访矛盾隐患排查预警单”，切实做到底数清、情况明。“一通报”，即实行月通报、季度汇总、年终总结制度，内容涵盖来信来访情况、上级交办案件、领导包案、领导带班接访以及“三率”等情况。

发挥“五个一”作用，推进事要解决。“一把手”带头。开发区主要领导带头研究部署、带头坐班接访、带头包案化解、带头结对帮扶。“一杆子”到底。按照年初建账、年中核帐、年末交账的要求，严格执行带班接访、包案化解、逐级签状制度，推行了“一个案件、一名领导、一个方案、一抓到底”制度，形成了一级抓一级、层层抓落实的“大信访”工作格局；“一条心”齐抓。充分发挥部门和社会的广泛联动作用，健全完善工作流程，建立了约谈、会商和调解等配套机制，实现了“单打独斗”向“上下联动”的转变；“一揽子”解决。通过深入走访、带案下访、集中化解等方式，对信访案件分门别类、精准梳理、逐一交办，变“多头交办”为“统一调处”，变“中转站”为“终点站”，案件化解率大幅提高。“一站式”服务。秉持精简、高效、统一的原则，设立了集“接待受理、联合调处、协调指导、监督查处”等多功能为一体的联合接访大厅，使群众“访到了想访的人，说出了想说的话，办成了该办的事”。

发挥“一督一进一回看”作用，确保结果有反馈。按照“督事”与“督人”相结合的原则，着力完善职责明确、协调统一、运转有序的工作机制，以制度倒逼责任落实。“一督”，根据台账交办内容、出具“领导包案督办单”，实行月跟踪督办制度，直至案结事了；“一进”，将重点信访案件纳入党政联席会议重点工作调度内容，与高新区其他重点工作同部署、同安排、同调度；“一回看”，对已结案件，及时进行回访，广泛听取群众意见，确保“事事有着落、件件有回音”。

做好“四项工作”变简单治标为标本兼治

信访问题要从根本上得到解決，取决于政府职能的转变、服务能力的增强、化解力度的提升。因此，不能简单的就信访抓信访，应着眼于信访问题的本质和内因，从各方面全盘考虑、综合治理。

深入开展社会矛盾纠纷排查化解攻坚专项活动，推动信访事项“案结事了”。制定印发了《社会矛盾纠纷排查化解专项行动工作方案》，并组织实施。对进京赴区到盟上访事项、网上投诉、信件投诉等事项，各级领导包案信访事项、部门走访事项进行全面、细致的拉网式排查，实现大起底、全覆盖，确保不留盲区、不留死角。

建立跨区域联动机制，及时妥善解决群众的诉求。针对高新区信访案件90%左右，属于“三跨三分离”案件这一实际，创造性地与周边地区建成跨区域“互促互进、互稳共化”的联动机制，圆满完成了重要节点、重大节庆期间涉及泰升集团、太西煤集团、宏业公司等“三跨三分离”信访隐患重点人员的教育稳控任务。

加大依法处置力度，维护正常信访秩序。鉴于当前部分信访人员信“访”不信“法”、信“上”不信“下”实际，制定印发了《关于进一步明确依法处理非正常上访和个人极端行为相关部门职能职责的通知》等文件，并严格按照“三到位一处理”原则，坚决对信访活动中违法犯罪行为进行铁腕打击，真正起到“打击一个、教育一片”的警示和震慑作用。

运用第三方参与工作机制，化解信访难题。积极探索运用法治思维和法治方式，健全诉访分离制度，聘请律师、公证处、人民调解参与信访工作，进一步畅通与司法部门协调机制，采取现场调查、会议协调、领导批示等方法开展工作，发挥各行业调解组织职责，使信访人树立依法维权意识，减少行政服务中心集体访、缠访、闹访压力。

下一步，高新区信访局将继续紧紧围绕党工委、管委会中心工作，把“三无”高新区创建工作作为信访工作改革创新的一项长效机制，贯穿于信访工作全过程，不断建立和完善机制、措施，进一步加强和改进信访工作，真正将矛盾纠纷化解在基层，为高新区经济社会和谐稳定发展提供坚强保障。

阿拉善新闻网最新报道2018-12-3