# 长沙县信访局全力推动全县信访工作再上新台阶

大道至简,实干为要。信访工作是党的群众工作的重要组成部分,是了解社情民意的重要窗口,是党和政府密切联系群众的桥梁纽带。近年来,长沙县坚持以习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要论述为指导,突出工作重点,强化工作举措,理顺工作机制,2020年、2021年连续两年成功创建湖南省信访工作“三无”县。

构建“大信访”工作格局

强化领导责任,抓示范带动 。面对新形势、新常态下的信访工作,信访局放长眼量、拓宽视野,积极主动,因势而谋、应势而动、顺势而为,准确把握信访工作的总体趋势和发展变化,坚持县委书记、县长带头包领“骨头案”“钉子案”,县信访联席会议召集人定期专题调度,牵头处理信访问题,县“四大家”领导全部参与公开接访、联案领办并成功推动信访案件化解。

落实主体责任,抓协调联动。积极探索建立联合接访机制,适时调配任务较重的职能部门进驻信访接待中心接访,逐步完善建立联合接访、依法分流、直接调处、多方联动、责任明晰、协调有序的信访工作新模式。

强化压实责任,抓规范推动。建立完善领导接访包案、信访工作联席会议、信访工作考核、信访督查督办、特护期信访维稳等体制机制;探索建立纪委监委参与的联合接访、联合交办、联合督办、联合办案工作模式,切实规范办理流程,提升办理质效。

树立“强服务”为民情怀

聚焦热点问题,分类分项解决。近年来,全县涉拆、涉众型金融、房产楼盘住房、民工工资和劳资纠纷等信访问题比较突出,县信访局依托八个重点领域、七个矛调中心等18个专项工作组,开展科学分类分项防控处置和解决。2021年共计化解各类专项信访问题550余件。

聚焦难点问题,攻坚督访解决。采取领导包案、实地走访、跟踪督导、协商会办等方式,聘请法律顾问团队、心理咨询师等第三方专业人员,借助“五老”人员、乡贤乡绅、信访调解员、属地村组等基层社会力量,持续深入开展积案化解“百日攻坚”行动。2021年以来,推动解决信访积案23件次,重复信访问题142件次、疑难复杂问题22件次;县级领导公开接待来访群众38批286人次并解决重点问题32个,积案基数大幅减少。

聚焦重点问题,联席会议协调解决。充分发挥县信访工作联席会议强协调、聚合力作用,定期研判形势,统筹安排部署,每年组织召开信访联席会议30次以上。同时,对政策调整变化、历史条件受限、责任主体难以判明等原因形成的信访诉求,尽可能纳入信访困难救助范围。2021年通过信访困难救助解决疑难信访问题57件次。

打造“党建+接访处访”模式

发挥党员先锋作用,打造服务品牌。通过在接访一线窗口设立党员示范岗,党员干部公开亮身份、亮职责,开展党员一句话承诺服务、微笑服务、暖心服务等,充分发挥党员干部在服务信访群众、解决信访问题的模范带头作用。同步依托党史学习教育、“主题党日”、“为民办实事活动”等,进一步提升党员干部为人民服务意识。

优化接访处访流程,提高服务质量。建立来访引导制度,为来访群众提供登记、问询、接访引导服务,做到来访必登必录;健全网上信访代理机制,引导群众通过扫描二维码、关注公众号等便捷方式实现网上信访;优化简洁高效的服务流程,进一步规范了接访窗口工作流程;积极落实“吹哨报到”机制,配合妥善处理涉访突发性事件。

提升软硬件设施建设,营造便民环境。全面提质改造人民来访接待中心,亮化接待环境,设立接待大厅、综合协调室、法律援助中心、视频会议室等多个功能室。逐步完善接访大厅设施,配备了网络便民查询机、政策法律宣传显示屏,更换来访群众坐椅,极大地改善了原有的办公条件和接待条件。

牢筑“第一道”稳控防线

注重初信初访抓源头。实行“三天工作法”,对初信初访及时登记、及时受理、及时交办、快速处理。定期对信访事项办理情况回访核实,从严杜绝初信初访转化为复信复访。2021年以来共处理办结初信初访事项318件。

注重模式创新抓源头。积极探索实施“互联网+”社会治理,依托“红色会客厅”“欣安客厅”“街角议事会”等群众自治机制,实现群众问题群众自己解决。2021年以来,基层组织调解矛盾纠纷1500余件,打造“三无”镇(街道)9个、“三无”村(社区)30个。

注重风险评估抓源头。坚持把社会稳定风险评估作为重大项目立项或重要事项决策的前置关口,针对拆迁群体,推行“一线指挥、两轮会审、三榜公示”工作方法;针对涉众型金融区块链公司,实施科技“三看”(看法人代表、公司资格和发展机制)审查举措;进一步加强了县镇村三级综治中心建设,统一规范了网格化管理、信访维稳、治安防控、矛盾调处等工作。

东风浩荡征帆满,豪情满怀谱新篇。2022年,长沙县信访局将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,坚持人民至上,坚持稳字当头,以做好党的二十大信访工作为主线,以信访工作“三无”县创建为抓手,坚决扛起信访部门职能职责,坚持和发展新时代“枫桥经验”,强力推进信访积案攻坚,领导公开接访包案,信访问题源头治理、信访维稳保障、信访干部队伍建设等五项重点任务,更好地服务经济发展和社会稳定,为党的二十大胜利召开营造和谐稳定社会环境。

长沙县信访局2022-2-15