# 【基层工作经验】沛县践行治理新理念，展现信访新作为

近年来，徐州市沛县城管局践行“精管善治”新时代城市管理新理念，全力打造“百姓城管”，把信访稳定作为提升城市品质的重要抓手和城管为民的基础工程，紧紧围绕“四下降、四提升、四个不发生”的信访工作总目标，积极构建“化解像绣花一样精细、工作像工匠一样用心、作风像家人一样亲切、执法像天平一样公平”信访工作模式，以实实在在的工作成效取信于民，在全县信访工作中“当好排头、走在前列”，打造城市管理工作高质量发展新优势。2021年以来，城管局专门成立视频接访室，共办结12345工单1190件，网上舆情防控59起，接待来访380余人次，办理阳光信访平台案件9件，办结率为100%，成功化解徐某来局反映2015年正阳路外立面50余万工程款、韩坝新村充电桩工程方拖欠王某工程款等信访事项，收到信访群众致谢锦旗20余面。

一、夯实领导责任，健全“三访”机制

城管局树立“领导干部走在前，信访化解不做难”的思想，有效落实干部责任制，定点接访、重点约访、带案下访、上门走访、主动回访的有机结合。

一是落实领导干部岗位责任制。实行“谁主管、谁负责”，主要领导负总责，分管领导根据职责分工抓好分管部门信访工作，各科室负责人具体预防和化解科室内的信访事项，一级抓一级，层层抓落实，做到小事不出门，大事不出局。

二是落实领导干部包案责任制。实行领导批阅群众来信和会商会办制度，包案领导做到一事一策，精准发力，注重实效，真正把上访群众吸附在城管内部，依法及时就地解决问题、化解矛盾，做到承包案件不上推、问题不上交、矛盾不上行。

三是健全领导干部考核评价机制。建立信访干部培训、激励等制度，将在信访案件攻坚克难的能力和成绩作为干部选拔任用的重要指标和内容，在信访稳定一线锻炼领导干部的履职能力。以零容忍的态度对待领导接访不到位、挂帅不出兵、化解不得力等行为，使信访工作真正成为领导干部的份内事、硬任务。

四是健全领导干部约访、接访、下访机制。领导干部把群众上访视为主动送上门来的民意调查答卷，树立接访就是保民生的理念，在约访、接访、下访中答好“群众之问”，解好“群众之忧”。加强信访问题源头治理，坚持重心下移、关口前移，积极主动回应群众诉求和期待，变“被动”为“主动”，变群众“上访”为干部“下访”，“零距离”倾听群众呼声，“面对面”解决群众难题，严防进京、赴省和去市访案件发生。

二、完善化解程序，实施“三心”服务

城管局坚持目标导向，依法履行职责，规范工作行为，有效预防和减少信访问题发生。

一是实行接访上报、领导审批、部门承办和考核督办“四位一体”信访事项化解闭环程序。畅通信访渠道，推进信访案件化解进程。接访人实施“三心”服务，即用一颗责任心，服务为民；用一颗同理心，设身处地；用一颗包容心，教育引导，做到件件办理有着落，事事落实有回音，增强信访人的获得感和存在感。中央信访联席办督办信访案件当事人马培响，经过成功化解后，事心双解，志愿担任信访宣传员，现在成为沛县城管局环卫所垃圾渗滤液车辆驾驶员。

二是落实“四清”标准。把反映问题的事实情况查清；把法律法规和政策讲清；把能解决的问题说清；把不属于我们执法范围或暂时难以解决的问题告知清。遵循“三到位一处理”原则，深入细致地做好思想工作，稳定群众情绪，认真把矛盾解决在基层、解决在萌芽状态。

三是建立多元联动和应急处置机制。建立信访和人民调解、行政调解、司法调解等多元联动化解机制，综合运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、调解、疏导等办法化解矛盾纠纷，规定在3个工作日内决定是否受理，7个工作日内作出处理意见并答复信访人妥善处理好上访现场的稳控工作，务实、高效推进信访工作。建立健全信访风险评估和应急处置机制，定期召开信访形势研判会，把信访为民的理念转化成实实在在的惠民成果。以解决百姓信访需求为立意，源头追溯与切实解决问题并重。一是对已发生的信访及法院起诉案件，要全部化解；二是排查3年来已访未解决的，逐一见人，对每一件信访事项重新梳理、找清症结，确保案件了结；三是有信访隐患的，要及时制定应对措施，确保不发生。坚持宜散不宜聚、宜快不宜慢、宜劝不宜激的原则，妥善处置偶发应急事件。

三、拓展服务平台，落实“三为”实绩

城管局面对城市管理攻坚克难和信访工作复杂多变的形势，积极适应新要求，贯彻“三为”理念，展现信访新作为。

一是搭建便民服务平台。建立为民服务卡机制，在小区、街区、商铺等显要位置张贴便民服务卡4万余张，及时解决群众“急难愁盼”问题，真正做到工作在一线落实、问题在一线解决、成效在一线体现；设立城管为民服务中心，把百姓城管“一站式”服务理念转化成群众“急难愁盼”问题的“一次性办理”，把信访矛盾消除在萌芽状态。城管局依托城管局服务中心、城管驿站、新时代文明实践点、志愿者活动、红色物业管理、法制宣传活动等，扩大信访服务窗口，广泛倾听群众诉求，引导群众依法合理表达诉求，切实为群众排忧解难。

二是推进温情信访。持续开展“周三法制教育”、“外立形象、内提素质”主题培训，实现城管队员知识文明素养和执法服务能力“双提升”；依法办案，杜绝简单粗暴；有法可依，以法解决问题；无法可依，以情解决问题。开展“情暖人心，文明执法”活动，重点打造标兵中队、女子中队，把城市管理与服务为民统一起来，加强对柔性执法的社会监督。实行马路办公，落实首问负责制，谁执法、谁接访，现场解决市民反映的问题，强化教育与处罚相结合、管理与服务相结合，体现城管执法的温情，提高市民对城管工作的满意度。

三是打造信访新品牌。城管局以“城管为民、城管为商、城管为企”“三为”为引领，深入开展“美丽街区、特色街区”评比活动，严格落实“门前三包”责任制，打造示范街区，匡正民风，形成人人参与的良好氛围；进一步加强物业管理服务、公共停车设施及停车场设施建设管理、建筑垃圾和工程渣土管理及运输、流体等散装货物运输管理等，把信访稳定融入打造城乡生活垃圾分类和资源化利用“沛县样板”、打造城市管理“精管善治”新时代理念“沛县示范”、打造全国县域农村垃圾分类和资源化利用“沛县经验”的实践中，切实把信访矛盾化解作为党史学习教育“为群众办实事”的重要内容，构建“有事您来讲，城管来帮忙”信访工作长效机制。

徐州信访2022-07-20