

五五普法回眸 浙江省信访局

依法信访奏响民生之歌

——浙江省信访局“五五”普法纪实

■本报记者 高琳哈

伴随着“五五”普法的实施,新修订的国务院《信访条例》也已走过了5周年。5年来,在省委、省政府的正确领导下,我省信访部门以贯彻落实《信访条例》为主线,始终坚持依法按政策办事,制定出台了一系列配套的规章和制度,推动解决了一大批人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题,集中处理和解决了一大批信访突出问题,奏响了实现信访工作新格局、新秩序、新机制和制度化、规范化、法制化“三新三化”目标任务的三步曲。浙江信访正驶向信访工作法制化发展的快速车道,为建设“法治浙江”、“平安浙江”作出积极贡献。



浙江省委副秘书长、省信访局局长陶君毅与网友互动

变信访渠道为普法管道

讓信访人依法信访,信访干部必须學法、用法、守法和護法。“五五”普法期间,省信访局始终把提高信访干部的法律素质作为普法宣传的重点,通过信访工作宣传法律知识和党的政策,努力把信访渠道变成普法宣传的“管道”。

与此同时,各地各部门按照《信访条例》的规定,积极引导群众依法、逐级、有序信访,依法行使民主权利,自觉维护信访秩序。

信访干部成了法治“骨干”

国务院《信访条例》颁布实施后,省委主要领导多次就贯彻实施《条例》作出批示和指示。省委、省政府多次召开有省领导、专家、学者、法律工作者、基层领导、信访干部以及信访人等社会各界人士参加的座谈会和专题学习会。《信访条例》单行本发到各市、县(市、区)级领导、各乡镇、街道及各级相关部门党政“一把手”,要求领导带头学习讲解。



征求民意



浙江省委副秘书长、省信访局局长陶君毅与网友互动

变信访渠道为普法管道

各级都把学习《信访条例》作为公务员培训的重要内容。在市、县,信访局领导深入到各街道对街道公務員、社区書記、主任进行学习《信访条例》的培训辅导。同时,坚持以案代训,利用各类会议对信访业务骨干进行相关法律法规和业务知识的宣講、培训。

通过普法,各级领导和信访干部做好新形势下信访工作的责任感和使命感不断增强,信访干部队伍的综合素质和化解矛盾纠纷的能力不断提高,依法治访的理念深入人心,信访工作不断走向规范化、法制化。

积极引导群众依法信访

在省信访局联合接待大厅,电子屏幕上滚动播放着《信访条例》等相关法规。在市、县(市、区)和乡镇(街道办事处)信访接待室,《信访条例》、《关于维护信访秩序的通知》、《来访须知》、《接待制度》、《信访工作员准则》等都制作上墙,随时向上访人宣传。

各级领导在下访和信访干部接谈、登门回访的同时,主动加强对信访人法律意识的宣传,对不属于信访机构受理范围的,积极引导信访人走其他途径,使信访人逐步树立起信访必须到指定场所,多人信访必须指定代表,上访不得违反《信访条例》的6条禁止性规定等有序信访的意识。

为依法规范群众信访行为,省信访局在全国率先出台了《浙江省信访事项终结办法》和《涉法涉诉信访案件甄别暂行办法》,对那些合法诉求已得到依法处理、合理要求已得到妥善解决,但不听劝阻仍就同一事项缠访上访,提出过高要求,又不接受处理结论的信访人,通过召开信访听证会,让群众评说,以正视听,辨明是非。

对缠访闹访、蓄意滋事特别是围堵国家机关、拦截公務員车辆等违法信访的,则坚持依法

處理。同时,通过主流媒体对违法信访典型案例进行深度分析,用以案说法的形式教育引导群众合理合法反映诉求,变一些“无理、无序”上访为“依法、理性”信访。

把信访知识送到老百姓身边

2009年4月28日上午,浙江在线“问政零距离”栏目来了一位特殊的嘉宾——浙江省委副秘书长、省信访局局长陶君毅。

在一个多小时的访谈时间里,围绕“畅通信访渠道,规范信访秩序”这一主题,陶君毅直面尖锐问题,现场为网友答疑解惑,并与网友探讨如何依法信访,对网友提出的問題,不回避、不打马虎眼,深受网友欢迎。

到访谈结束时,浙江在线直播专题页面吸引了近12万人次点击访问。

由于信访工作的特殊性,以往,见諸媒体的關於信访工作的報道并不多,但是,浙江的信访部門并没有因此而“與世隔絕”,而是想盡辦法以生动易懂的形式把信访知識送到老百姓身邊。这次陶君毅局长与网友的面對面,就是新时期信访宣传的一种新形式。

除此之外,省信访局每年都会利用纪念《信访条例》周年的时间,在全省范围内开展信访法制宣传月活动,通过制作宣传横幅,舉辦信访知识图片展,开展信访知识竞赛,与电视台、报社合作制作信访局长访谈节目等,营造浓厚的宣传氛围。同时,运用报板、橱窗、宣传栏、咨询服务等方式,送法进乡、进村、进社区、进农户,进行日常的定期宣传。

據不完全统计,5年来,全省各级信访工作机构共设宣传点1000余处,参加上街宣传的信访局长2000人次,信访干部42万人次,出动宣传车近千辆,接受群众咨询7万余人次,制作宣传展板2万块,发放宣传资料500余万份,深入企业、社区宣传4320次。

打造畅通、规范的浙江信访

建立畅通、有效、务实的信访秩序,是新时期信访工作的目标。省信访局立足于體察民情,切实解决人民群众关心的问题,切实维护人民群众的利益,围绕畅通和规范,建立浙江信访新秩序。

信访渠道越来越便捷

近年来,按照“方便群众,温馨和谐”的目标,各级信访部门不断优化信访接待环境,各级行政中心都设立了醒目的“人民信访接待”引导牌,群众来访接待中心大廳和接访室不但配备了茶水、开水器、休息椅等各种便民设施,同时齐备了《信访指南》、《信访条例》等各类法律法规宣传册,工作程序、投诉电话以及接待人员、接访领导全部上墙公布。

全省各地相继开通了“信访绿色通道”,凡是群众寫信给当地党委、政府和信访部門反映情况、提出建议意见或者投诉诉求的普通信件,只要寄件人在信封上角注明“信访反映”字样,均实行免费郵寄,受到群众普遍欢迎。

省市县三级建立了上下联通的信访信息系统,为信访人在当地提出信访事项、查询信访事项辦理情况提供便利。杭州等地還开通“專線電話”,使用全国统一特别服务号码“12345”,日夜聆听和受理群众来电。

2007年,为进一步拓宽群众信访诉求渠道,充分利用互联网的开放性和便捷性,省信访局在全省开通了省(市、县)长信箱、電話以及手机、视频和网上投诉受理等平臺,实现“网上信访”多網合一。一些地方還把“网上信访”辦理時間延伸到双休日、节假日,将“网上信访”辦理的平臺拓展到乡镇(街道)。

目前,全省各级党委、政府和重点部門都开设了“网上信访”窗口,建立了快捷方便的登记、受理、處理、反馈系統。据不完全统计,截至2009年底,全省共受理“网上信访”1144万件,办结1063万件,办结率93%以上,平均每天受理网上信访百餘件,多的達千件,其中许多群众意見建議已通过诉讼、仲裁、復议等正确的渠道和方法解决。

2006年,省司法廳在省联合接待中心设立法律咨询(援助)室,每个工作日安排律师值班,向来訪群众提供法律咨询和帮助。5年来,共有一千多名律师参与信访接待,接受咨询1521件,累计接待来访2000多人次,为妥善处理信访问题提供了法律支持,既维护了上访群众的合法权益,又规范了上访秩序。

为不断推进信访工作的法制化,依法、及时、合理处理信访人的投诉请求,省信访局還根据《信访条例》,先後建立了疑难信访接待制度和信访事项复查复核制度,出台了《浙江省信访事项复查复核工作暂行办法》。对一些“三跨三分离”(跨地区、跨部门、跨行业和人事分离、户分离、人事

分离)、久拖未决、责任主体難落實以及涉及政策层面的復雜疑难信访問題,改变了以往“政府说了算”的传统模式,成立了由信访部門牽頭,政府职能部门主辦,纪委、法制等部门参与,相关专业人员参加的會審小组,运用咨询、教育、协商、聽證、調解等方法进行調查研究,集體研究後作出书面處理意見書,增加了信访事项處理的透明度和公信度。

5年来,省、市、县三级共受理信访事项復查復核近2万件,其中省級會審組審核通過的三級終結案件近2000件,使1500餘件多年來積累下來的或近年来來矛盾突出的信访重點難點案件得到妥善化解,促進了信访当事人的息诉罷訪。

而保障这些制度落到实处的,则是信访工作责任制。为推进行政機關依法行政,提高依法處理信访問題的效率,强化责任主体的工作责任,切实维护群众合法权益,各级各部门制定了信访工作考核评价办法,将信访工作情况作为各级領導班子和領導幹部考核的内容。2007年,省政府将信访工作纳入政府組成部門年度考核内容;2008年,下發了《进一步加强和改进省(部)屬國企企业信访工作意见》,形成了主要領導親自抓、分管領導具體抓、其他領導“一崗雙責”的責任體系。

对違反信访工作纪律造成严重后果的行

为,嚴肅追究相关单位和相关人員的责任。

对违反信访工作纪律適用《中國共產黨紀律處分條例》若幹問題的解釋》和《關於違反信访工作纪律處分暫行規定》两个文件

出臺後,各地處理了一批因信访責任不落實、工作不到位或因信访問題處置不当造成严重影響的幹部。

5年来,各地各部门在貫徹落实《信访条例》为载体实施“五五”普法的过程中,结合本地本部門實際,先後制定了与《信访条例》衔接配套的法规和制度。省信访局修改制定了《浙江省處理群衆來信工作暫行辦法》、《浙江省處理群衆來訪工作暫行辦法》、《浙江省處理群衆來訪工作暫行辦法》、《信访事项复查复核工作暂行办法》以及《關於进一步健全和完善信访工作制度的通知》等一系列配套制度和措施,从制度层面保障了信访工作在法制轨道上高效运行,推動信访工作法制化建设不断迈出重要步伐。

在新的历史条件下,面对新情况、新問題,省信访局就是這樣与時俱進、開拓创新,把法治理念貫穿在信访工作全过程,着力完善信访工作制度,切实维护群众合法权益,建立起與構建社會主義和諧社會總體要求相适应的信访制度体系,形成“暢通、有序、務實、高效”的信访工作新秩序。



驻村干部下村

化解了10萬件信访事项,群众满意度達到85%以上,解决了一大批疑难信访事项,群众诉求表达渠道进一步畅通。

信访制度越来越规范

为确保信访事项的處理依法、準確,省信访局建立完善了律师参与信访工作制度。通过律师为来访群众提供法律咨询、法律援助、法律服务,提供法律論證和法律建議,參與重大、復雜、疑难信访事项調查等。

2007年,为进一步拓宽群众信访诉求渠道,充分利用互联网的开放性和便捷性,省信访局在全省开通了省(市、县)长信箱、電話以及手机、视频和网上投诉受理等平臺,实现“网上信访”多網合一。一些地方還把“网上信访”辦理時間延伸到双休日、节假日,将“网上信访”辦理的平臺拓展到乡镇(街道)。

目前,全省各级党委、政府和重点部門都开设了“网上信访”窗口,建立了快捷方便的登记、受理、處理、反馈系統。据不完全统计,截至2009年底,全省共受理“网上信访”1144万件,办结1063万件,办结率93%以上,平均每天受理网上信访百餘件,多的達千件,其中许多群众意見建議已通过诉讼、仲裁、復议等正确的渠道和方法解决。

2006年,省司法廳在省联合接待中心设立法律咨询(援助)室,每个工作日安排律师值班,向来訪群众提供法律咨询和帮助。5年来,共有一千多名律师参与信访接待,接受咨询1521件,累计接待来访2000多人次,为妥善处理信访问题提供了法律支持,既维护了上访群众的合法权益,又规范了上访秩序。

为不断推进信访工作的法制化,依法、及时、合理处理信访人的投诉请求,省信访局還根据《信访条例》,先後建立了疑难信访接待制度和信访事项复查复核制度,出台了《浙江省信访事项复查复核工作暂行办法》。对一些“三跨三分离”(跨地区、跨部门、跨行业和人事分离、户分离、人事

分离)、久拖未决、责任主体難落實以及涉及政策层面的復雜疑难信访問題,改变了以往“政府说了算”的传统模式,成立了由信访部門牽頭,政府职能部门主辦,纪委、法制等部门参与,相关专业人员参加的會審小组,运用咨询、教育、协商、聽證、調解等方法进行調查研究,集體研究後作出书面處理意見書,增加了信访事项處理的透明度和公信度。

5年来,省、市、县三级共受理信访事项復查復核近2万件,其中省級會審組審核通過的三級終結案件近2000件,使1500餘件多年來積累下來的或近年来來矛盾突出的信访重點難點案件得到妥善化解,促進了信访当事人的息诉罷訪。

而保障这些制度落到实处的,则是信访工作责任制。为推进行政機關依法行政,提高依法處理信访問題的效率,强化责任主体的工作责任,切实维护群众合法权益,各级各部门制定了信访工作考核评价办法,将信访工作情况作为各级領導班子和領導幹部考核的内容。2007年,省政府将信访工作纳入政府組成部門年度考核内容;2008年,下發了《进一步加强和改进省(部)屬國企企业信访工作意见》,形成了主要領導親自抓、分管領導具體抓、其他領導“一崗雙責”的責任體系。

对違反信访工作纪律造成严重后果的行

为,嚴肅追究相关单位和相关人員的责任。

对违反信访工作纪律適用《中國共產黨紀律處分條例》若幹問題的解釋》和《關於違反信访工作纪律處分暫行規定》两个文件

出臺後,各地處理了一批因信访責任不落實、工作不到位或因信访問題處置不当造成严重影響的幹部。

5年来,各地各部门在貫徹落实《信访条例》为载体实施“五五”普法的过程中,结合本地本部門實際,先後制定了与《信访条例》衔接配套的法规和制度。省信访局修改制定了《浙江省處理群衆來信工作暫行辦法》、《浙江省處理群衆來訪工作暫行辦法》、《浙江省處理群衆來訪工作暫行辦法》、《信访事项复查复核工作暂行办法》以及《關於进一步健全和完善信访工作制度的通知》等一系列配套制度和措施,从制度层面保障了信访工作在法制轨道上高效运行,推動信访工作法制化建设不断迈出重要步伐。

在新的历史条件下,面对新情况、新問題,省信访局就是這樣与時俱進、開拓创新,把法治理念貫穿在信访工作全过程,着力完善信访工作制度,切实维护群众合法权益,建立起與構建社會主義和諧社會總體要求相适应的信访制度体系,形成“畅通、有序、務實、高效”的信访工作新秩序。

在寧波,有這樣一位信访局副局長:同事眼中,她是跑着工作的“辦事員”;上訪户眼中,她是真心忙的自家

人;丈夫眼中,她最大的特點就是感恩,所以她放不下組織的重托和百姓的委屈。她叫張素華,寧波市信访局副局長兼寧波市駐北京辦事處副主任。年過半百的她,走在人群中就像個普通的鄰家阿婆,但她在寧波市、乃至浙江、北京信访系統中,都是赫赫有名的人物。

張素華經常說,上為黨分憂,下為民解難,我是專門接待老百姓的,上級領導來了可以少接待,但老百姓是一定要見的。其實,這句話說出的正是信访工作者的信念。

信访工作到底是黨的群衆工作,是黨聯系群衆的橋梁和紐帶。這5年來,我省信访部門進一步整合基層信访工作力量,推動信访工作重心下移,加強基層基礎,架起了黨和群衆的連心橋。

“疑难杂症”县里就能治

省信访局局長陶君毅說過,“信访事件的發生是從基層開始的,要解决這些問題,首先是做好基礎的工作”。只有把基層基礎工作做好了,讓人民群衆知道如何拿起法律武器來維護好自己的權益,讓基層幹部知道如何規範地做好自己的工作,才能減少上訪事件的發生。

自2005年開始,我省信访部門連續幾年開展“信访基層基礎建設年、提高年和鞏固年”活動。2009年,全面開展基層信访“五個一”工程活動,即鄉鎮(街道)、村(社區)要有一個完善的信访工作組織網絡、一套健全的信访員隊伍、一套完整的信访工作機制、一個固定的辦公場所、一筆相應的信访工作經費,進一步把信访工作的觸角向村(社區)延伸,有的地方甚至把觸角進一步延伸到了村民小組、社區樓道、企業車間,切實提高基層解決信访問題的能力。

在這個過程中,涌現出不少好的創新做法。比如,蒼南縣推出了“五站式”民情服務模式,把村“民情接待室”作为为民服务、化解矛盾第一站,努力做到小事不出村;把鄉鎮“民情分析協調會”作为第二站,努力做到大事不出鄉鎮;把縣級機關部門“民情下訪”作为第三站,努力強化機關部門為基層群衆排憂解難的責任;把縣“民情中間站”作为第四站,努力做好交辦、查辦和督辦民情事项的工作;把縣“民情現場辦公會”作为最高站,努力做到復雜疑难事項不出縣。

在總結這些經驗的基礎上,我省不斷推動信访工作的重心下移,進一步整合基層信访工作力量。省信访局堅持把抓基層打基礎作为一項根本性、戰略性的任務,大力創新發展“楓橋經驗”,深入開展“民主法治村(社區)”,“信访穩妥村(社區)”和“平安村(社區)”創建,推進信访和綜治工作進村莊、進社區、進民企、進學校,切實加強信访工作的基層基礎建設。

目前,全省所有鄉鎮(街道)都建立了集綜治、信访、司法、調解等為一體的鄉鎮(街道)綜治工作中心,有效整合資源,形成工作合力,提高了基層處理信访與穩定問題的能力。

新型问题创新方法解

幾年來,我省各級信访部門按照《信访条例》賦予的職責,在黨委政府的大力支持下,積極適應新形勢、新任務、新要求,以強烈的責任感認真履行職責,全力推動信访問題解決,努力探索規律,切實加強業務指導,積極建議,狠抓工作落實。注重加強對信访信息的綜合分析,努力從個別中發現一般,為領導決策提供了大量有價值的信息,充分發揮了“第二研究室”的作用。勇于實踐,總結總結、銳意進取,不斷創新發展,使新時期的信访工作充滿生機和活力,有力地促進社會和諧穩定。

2004年9月,浙江省委組織部、省信访局聯合下發了《關於省直機關提拔副廳級領導幹部擔任省信访督查專員暫行辦法》,在全省建立信访督查專員制度。選派提拔幹部、擬任幹部、后备幹部、退居二線的幹部以及省直機關新進公務員到黨政信访部門擔任督查專員。督查專員直接在督查、辦信、接訪、復查復核等一線業務崗位鍛煉,直接參與省領導下訪接訪、信访積案化解年等信访專題活動,積極做好重點案件的督查和疑難案件的調研工作。

據統計,截至目前,省、市、縣共有2000多名幹部擔任信访督查專員工作,先後240次帶隊下市、縣督查重要信访件,50餘次專題督查和調研,協助辦結疑難複雜信访問題千餘件,提出1