

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 高琳皓

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

讓信訪人依法信訪,信訪幹部必須學法、用法、守法和護法。“五五”普法期間,省信訪局始終把提高信訪幹部的法律素質作為普法宣傳的重中之重,通過信訪工作宣傳法律知識和黨的政策,努力把信訪渠道變成普法宣傳的“管道”。與此同時,各地各部門按照《信訪條例》的規定,積極引導群眾依法、逐級、有序信訪,依法行使民主權利,自覺維護信訪秩序。

信访干部成了法治“骨干”

國務院《信訪條例》頒布實施後,省委主要領導多次就貫徹實施《條例》作出批示和指示。省委、省政府多次召開省領導、專家、學者、法律工作者、基層領導、信訪幹部以及信訪人等社會各界人士參加的座談會和專題學習會。《信訪條例》單行本發到各市、縣(市、區)級領導、各鄉鎮、街道及各級相關部門黨政“一把手”,要求領導帶頭學習講解。



征求意见

各級都把學習《信訪條例》作為公務員培訓的重要內容。在市、縣,信訪局領導深入到各街道對街道公務員,社區書記、主任進行學習《信訪條例》的培訓輔導。同時,堅持以會代訓,利用各類會議對信訪業務骨幹進行相關法律法規和業務知識的宣講、培訓。

通過普法,各級領導和信訪幹部做好新形勢下信訪工作的責任感和使命感不斷增強,信訪幹部隊伍的綜合素質和化解矛盾糾紛的能力不斷提高,依法治訪的理念深入人心,信訪工作不斷走向規範化、法制化。

积极引导群众依法信访

在省信訪局聯合接待大廳,電子屏幕上滾動播放着《信訪條例》等相關法規。在市、縣(市、區)和鄉鎮(街道辦事處)信訪接待室,《信訪條例》、“關於維護信訪秩序的通知”、“來訪須知”、“接待制度”、“信訪工作人員準則”等都制作上牆,隨時向上訪人宣傳。各級領導在下訪和信訪幹部談談、登門回訪的同時,主動加強對信訪人法律意識的宣傳,對不屬於信訪機構受理範圍的,積極引導信訪人走其他途徑,使信訪人逐步樹立起信訪必須到指定場所、多人信訪必須指定代表、上訪不得違反《信訪條例》的6條禁止性規定等有序信訪的意識。

為依法規範群眾信訪行為,省信訪局在全國率先出臺了《浙江省信訪事項終結辦法》和《涉法涉訴信訪案件甄別暫行辦法》,對那些合法訴求已得到依法處理、合理要求已得到妥善解決,但不聽勸阻仍就同一事項繼續上訪,提出過高要求,又不接受處理結論的信訪人,通過召開信訪聽證會,讓眾人評說,以正視聽,辨明是非。

而對繼續訪鬧訪、蓄意滋事特別是圍堵國家機關、攔截公務車輛等違法信訪的,則堅持依法

處理。同時,通過主流媒體對違法信訪典型案例進行深度分析,用以案說法的形式教育引導群眾合理合法反映訴求,變一些“無理、無序”上訪為“依法、理性”信訪。

把信访知识送到老百姓身边

2009年4月28日上午,浙江在綫“問政零距離”欄目來了一位特殊的嘉賓——浙江省委副秘書長、省信訪局局長陶君毅。在一個多小時的訪談時間裏,圍繞“暢通信訪渠道,規範信訪秩序”這一主題,陶君毅直面尖銳問題,現場為網友答疑解惑,並與網友探討如何依法信訪,對網友提出的問題,不回避、不打馬虎眼,深受網友歡迎。

到訪談結束時,浙江在綫直播專題頁面吸引了近12萬人次點擊訪問。由於信訪工作的特殊性,以往,見諸媒體的關於信訪工作的報道并不多,但是,浙江的信訪部門並沒有因此而“與世隔絕”,而是想盡辦法以生動易懂的形式把信訪知識送到老百姓身邊。這次陶君毅局長與網友的面對面,就是新時期信訪宣傳的一種新形式。

除此之外,省信訪局每年都會利用紀念《信訪條例》周年的時機,在全省範圍集中開展信訪法制宣傳月活動,通過制作宣傳橫幅,舉辦信訪知識圖片展,開展信訪知識競賽,與電視臺、報社合作制作信訪局長訪談節目等,營造濃厚的宣傳氛圍。同時,運用板報、櫥窗、宣傳欄、諮詢服務等方式,送法進鄉鎮街道、進村居社區、進農戶,進行日常的定期宣傳。

據不完全統計,5年來,全省各級信訪工作機構共設宣傳點1000餘個,參加上街宣傳的信訪局長2000人次,信訪幹部42萬人次,出動宣傳車近千輛,接受群眾諮詢7萬餘人次,制作宣傳展板2萬塊,發放宣傳資料500餘萬份,深入企業、社區宣傳4320次。

建立暢通、有效、務實的信訪秩序,是新時期信訪工作的目標。省信訪局立足于體察民情,切實解決人民群眾關心的問題,切實維護人民群眾的利益,圍繞暢通和規範,建立浙江信訪新秩序。

信访渠道越来越便捷

近年來,按照“方便群眾,溫馨和諧”的目標,各級信訪部門不斷優化信訪接待環境,各級行政中心都設立了醒目的“人民信訪接待”引導牌,群眾來訪接待中心大廳和接訪室不但配備了茶水、開水器、休息椅等各種便民設施,同時齊全地放置了《信訪指南》、《信訪條例》等各類法律法規宣傳冊,工作程序、投訴電話以及接待人員、接訪領導全部上牆公布。

全省各地相繼開通了“信訪綠色郵政”,凡是群眾寫信給當地黨委、政府和信訪部門反映情況、提出建議意見或者投訴請求的普通信件,祇要寄件人在信封上角注明“信訪反映”字樣,均實行免費郵寄,受到群眾普遍歡迎。

省市縣三級建立了上下聯通的信訪信息系統,為信訪人在當地提出信訪事項、查詢信訪事項辦理情況提供便利。杭州等地還開通“專線電話”,使用全國統一特別服務號碼“12345”,日夜聆聽和受理群眾來電。

2007年,為進一步拓寬群眾信訪訴求渠道,充分利用互聯網的開放性和便捷性,省信訪局在全省開通了省(市、縣)長信箱、電話以及手機、視頻和網上投訴受理等平臺,實現“網上信訪”多網合一。一些地方還把“網上信訪”辦理時間延伸到雙休日、節假日,將“網上信訪”辦理的平臺拓展到鄉鎮(街道)。

目前,全省各級黨委、政府和重點部門都開設了“網上信訪”窗口,建立了快捷方便的登記、受理、處理、反饋系統。據不完全統計,截至2009年底,全省共受理“網上信訪”114.4萬件,辦結1063萬餘件,辦結率達93%以上,平均每天受理網上信訪百餘件,多的達千件,其中許多群眾意見建議進入了當地黨委、政府的決策程序。

與此同時,省委已經連續6年開展省級領導下訪活動,省委書記率先示範,省委常委、副省長和省人大常委會、省政協主要領導計130人次,分別到省內72個縣(市、區)下訪、約訪接待上訪群眾。在省級領導帶動下,省市縣三級領導和各級有關部門的幹部共計85萬餘人次參加接訪活動,累計接待群眾13萬餘批次、45萬餘人次,疏導

打造畅通、规范的浙江信访



驻村干部下村

化解了10萬件信訪事項,群眾滿意率達到85%以上,解決了一大批疑難信訪事項,群眾訴求表達渠道進一步暢通。

信访制度越来越规范

為確保信訪事項的處理依法、準確,省信訪局建立了完善了律師參與信訪工作制度。通過律師為來訪群眾提供法律諮詢、法律援助、法律服務,提供法律論證和法律建議,參與重大、復雜、疑難信訪案件調查座談等做法,積極開展法制宣傳和法制教育。對需要通過司法途徑解決的問題,引導信訪群眾依法通過訴訟、仲裁、復議等正確的渠道和方法解決問題。

2006年,省司法廳在省聯合接待中心設立法律諮詢(援助)室,每個工作日安排律師值班,向來訪群眾提供法律諮詢和幫助。5年來,共有1000多名律師參與信訪接待,接受諮詢1521件,累計接待來訪2000多人次,為妥善處理信訪問題提供了法律支持,既維護了上訪群眾的合法權益,又規範了上訪秩序。

為不斷推進信訪工作的法制化,依法、及時、合理處理信訪人的投訴請求,省信訪局還根據《信訪條例》,先後建立了疑難信訪聽證制度和信訪事項復查復核工作暫行辦法》。對一些“三跨三分離”(跨地區、跨部門、跨行業和人事分離、人戶分離、人事



现场为民办

架起党和群众的连心桥

在寧波,有這樣一位信訪局副局長:同事眼中,她是跑着工作的“辦事員”;上訪戶眼中,她是真心幫忙的自家人;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,寧波市信訪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、北京信訪系統中,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,我就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訪工作者的信念。

信訪工作說到底是黨的群眾工作,是黨聯系群眾的橋梁和紐帶。這5年來,我省信訪部門進一步整合基層信訪工作力量,推動信訪工作重心下移,加強基層基礎,架起了黨和群眾的連心橋。

“疑难杂症”县里就能治

省信訪局局長陶君毅說過,“信訪事件的發生是從基層開始的,要解決這些問題,首先是做好基礎的工作”。祇有把基層基礎工作做好了,讓人民群眾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,我省信訪部門連續幾年開展“信訪基層基礎建設年、提高年和鞏固年”活動。2009年,全面開展基層信訪“五個一”工程活動,即鄉鎮(街道)、村(社區)要有一個完善的信訪工作組織網絡、一支健全的信訪員隊伍、一套完整的信訪工作機制、一個固定的辦公場所、一筆相應的信訪工作經費,進一步把信訪工作的觸角向村(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訪問題的能力。

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”作為為民服務、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”作為第二站,努力做到大事不出鄉鎮;把縣級機關部門“民情下訪”作為第三站,努力強化機關部門為基層群眾排憂解難的責任;把縣“民情中間站”作為第四站,努力做到好交辦、查辦和督辦民情事項的工作;把縣“民情現場辦公會”作為最高站,努力做到復雜疑難事項不出縣。

在總結這些經驗的基礎上,我省不斷推動信訪工作的重心下移,進一步整合基層信訪工作力量。省信訪局堅持把抓基層打基礎作為一項根本性、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)”、“信訪穩定村(社區)”和“平安村(社區)”創建,推進信訪和綜治工作進村莊、進社區、進民企、進學校,切實加強信訪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、信訪、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,提高了基層處理信訪與穩定問題的能力。

新型问题创新新方法

幾年來,我省各級信訪部門按照《信訪條例》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,全力推動信訪問題解決,努力探索規律,切實加強業務指導,積極建言獻策,狠抓工作落實。注重加強對信訪信息的綜合分析,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、探索總結、銳意進取,不斷創新發展,使新時期的信訪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、省信訪局聯合下發了《關於省直機關新提拔副廳級領導幹部擔任省信訪督查專員暫行辦法》,在全省建立信訪督查專員制度。選派新提拔幹部、擬任用幹部、後備幹部、退居二線的幹部以及省直機關新進公務員到黨政信訪部門擔任督查專員。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待、“信訪積案化解年”等信訪專題活動,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多名幹部擔任信訪督查專員工作,先後240次帶隊下市、縣督查重要信訪件,50餘次專題督查和調研,協助辦結疑難復雜信訪問題千餘件,提出150餘條解決問題、完善政策的合理化建議,有效地推進了信訪工作的規範化建設。

在新的歷史條件下,面對新情況、新問題,省信訪局就是這樣與時俱進、開拓創新,把法治理念貫穿在信訪工作全過程,着力完善信訪工作制度,切實維護群眾合法權益,建立起與構建社會主義和諧社會總體要求相適應的信訪制度體系,形成“暢通、有序、務實、高效”的信訪工作新秩序。