

枫桥经验新实践 三级书记抓信访

近年来,石景山区坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,认真学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要指示批示精神,始终坚持以人民为中心的发展思想,践行枫桥经验,狠抓责任落实,通过三级书记抓信访,深化信访代理制,推动矛盾纠纷多元化解,及时就地化解矛盾纠纷,进一步畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障渠道,不断提高基层治理体系和治理能力现代化水平。

坚持党建引领

推动信访工作不断深化

石景山区委坚持党建引领,把能不能将群众最关心、最迫切的信访问题抓好,作为对领导干部执政理念、执政能力最直接、最现实的检验,作为巩固党的群众基础的大事,不断深化信访领域改革。

一是三级书记直接分管信访工作。石景山区深入贯彻落实党要管党、从严治党要求,践行党的群众路线这一根本路线,进一步加强和改进作风建设,三级党委书记带头直接抓信访工作,把第一责任人责任落到实处。从2014年开始,区委主要领导率先调整工作分工,直接分管信访工作,各街道(委办局)、社区居委会党委主要负责人也直接分管信访工作,全区形成了主要领导负总责、分管领导具体负责、其他领导一岗双责,一级抓一级的领导体制。三级书记坚持把群众呼声作为第一信号,闻风而动,注重解决好群众最急最忧最盼的问题,努力把人民群众利益实现好维护好发展好,走好新时代群众路线。

八大处公园南宿舍楼平房区无厕所且环境脏乱差,群众反映比较突出,是全区挂账重点矛盾纠纷。区委书记常卫听取有关部门汇报后,亲自接待群众代表,与代表们进行了深入沟通交流。他指出,“小厕所、大革命”,要严格落实“接诉即办”要求,急群众之所急,想群众之所想,认真细致处理,切实为居民办实事、办好事,让他们感受到党和政府的关心和温暖。接待结束后,他立即召集城管委、八大处公园管理处以及苹果园街道等3个责任部门现场调度,研究解决方案,并持续跟进推动。在各个部门共同努力下,厕所建成并投入使用,同时硬化了路面,对周边环境也进行美化,群众十分满意。

今年4月,苹果园街道海特花园小区居民反映快递无法进入小区,包裹堆满出入口,老人取快递也不方便,而且外卖已经可以进入小区了,为什么快递不可以?了解到群众诉求后,街道工委书记杨举生立即召集有关方面召开会议协商,决定在参考市里“有序恢复家政、搬家公司等进小区”的精神后,跟辖区快递公司签订承诺书,在经过登记、查看健康码、统一健康评估等环节后,给符合条件的快递员办理统一的“苹果园地区出入证”,快递员可以通行辖区的21个社区。快递员统一持证出入,既避免了不同小区重复办证,也提高了工作效率,方便了居民。

古城南里社区赵女士家中顶层常年漏水,向社区求助。社区书记张彤得知后,就跟社区专干一同上门实地考察,了解到小区漏水问题找了产权单位,给推到物业,物业又推给产权单位,没人管。她主动代理,一回到办公室就给产权单位打了电话。每隔一两天,她就往产权公司打电话,随时询问进度,同时也联系社区的准物业公司,随时做好下雨漏水应急维修。就这样不厌其烦地催促,产权单位为赵女士家做了楼顶防水工程,漏水问题得到圆满解决。

三级书记抓信访,整合党委、政府和企业、社会资源,及时就地解决群众诉求,使做好信访工作的过程成为切实转变作风的过程,为民排忧解难的过程,维护公平正义的过程,促进社会和谐的过程,进一步密切了党群干群关系,巩固党的执政基础的过程,提升了人民群众获得感幸福感安全感。

二是统筹推进疑难复杂信访问题解决。

石景山区是老工业区,老旧小区多,小区物业等问题一直以来都是群众反映强烈的突出问题。针对这些问题,石景山区成立工作专班,区委主要领导高位统筹,发挥党委总揽全局、协调各方的领导优势,调动全区各方面资源力量,推动这些带有普遍性的突出问题得到解决。

八角街道杨庄中区1号楼是1996年的老楼,建成时没有无障碍通道。随着老年人的增多,楼门口高台阶让居民感到诸多不便,许多居民呼吁修建无障碍通道。物业修建坡道需要动用公共维修基金,需要一定比例的居民同意才能修建。加之部分居民担心坡道从自家窗前经过有碍隐私,楼下车位也会减少,问题一直搁置得不到解决。居民写信反映到街道后,街道工委书记亲自到现场实地了解情况后,找到区残联、规土、国资委、房屋产权单位和物业等相关单位研究科学合理的设计方案,又和居委会干部一起耐心做住户思想工作。经过认真研究设计,最终“量身定做”了一种“之”字形坡道,既不遮挡窗户,又能节省空间,费用由政府为民服务经费承担,赢得了群众一致认可,顺利完成修建。

针对老旧小区信访突出问题,2018年区委专题研究制定了老旧小区改造三年行动计划,积极探索老旧小区物业管理更新,持续加大老旧小区改造整治力度,努力在老旧小区改造上探索出一条新路,目前老旧小区问题下降80%以上,已经不再成为石景山区信访突出问题。

三是制度建设贯穿始终。在推进信访工作制度改革工作中,注重改革的整体性、系统性、协调性,推进改革的同时不断总结经验,把制度建设贯穿全过程。建立健全了区级领导干部下街道接访、网上信访“三见面”以及在线矛盾纠纷多元化解等10余项制度,以制度建设推动工作落实。比如,为了确保信访工作制度改革扎实推进,制定和实施了信访代理制考核办法,建立了严格督查、严肃追责的考核评价机制。把信访工作纳入区委、区政府年度督查考核及领导干部绩效考核内容,考核结果作为衡量和评价领导班子、领导干部工作业绩、官德人品的主要标准之一。各级领导干部和领导干部,凡是因为工作不到位、信息反馈不及时、代理不尽责,导致了越级访、考核结果降一个档次。考核结果不合格,被考核单位不能参加先进单位评选,领导干部一年内不得交流提拔。在考核主体上,明确由信访办牵头组织考核。通过加强考核,确保信访工作改革落到实处、取得实效。

坚持三级代理 让“群众最多访一次”

石景山区认真贯彻落实依法逐级走访要求,建立了社区、街道(委办局)、区级三级信访代理工作体制机制,即社区代理,着力解决群众小事、身边事;街道、委办局代理,着力解决专事突出事;区级领导代理,着力解决特殊疑难矛盾纠纷。三级信访代理,及时就地解决问题,方便了群众,减少了矛盾上行,提高了社会治理体系和治理能力现代化水平。

一是落实责任,及时就地解决矛盾纠纷。通过层层落实责任,强化“三级代理”机制,进一步引导群众依法逐级走访,实现了“小事不出社区、大事不出街道、难事不出区、矛盾不上交”的目标;通过街道信访代理平台,把矛盾纠纷化解重心下移,力量下沉,基层基础更加稳固,很多群众身边事、烦心事、矛盾纠纷在没有上升为信访问题时,就及时得到化解,顺了民意、化了民忧、解了民怨,最大限度地把矛盾纠纷化解在社区,化解在萌芽状态,推动矛盾纠纷依法及时就地解决。

八角街道金辉苑小区多位居民网上来信,反映他们从集资建房、入住,到现在已经20年了,可是一直没有拿到房产证,希望政府部门帮助解决。区政府高位推动,明确办理房产证问题是民生问题,必须依法依规完成代理逐级地腾退,早日为小区居民办理房产

证。规土分局主动联系琅山苗圃公司、勘探、设计等部门,在不违反原则的前提下,克服困难,指导房产证的办理;住建委全力为职工办理房改售房备案手续;信访办多次搭建职能部门与信访人的沟通平台,全程做好信访人的政策解释和思想疏导工作。经过各部门共同担当作为,已为162户居民中的150户居民办理了首批房产证。

二是改进作风,密切党群干群关系。石景山区坚持把改进作风建设作为解决人民内部矛盾的关键,认为人民内部出现的各种具体矛盾,客观上是由于我国正处于社会转型期、利益调整期的历史特点,但更深层次、更为主要的是党政干部的作风不扎实,与群众疏远了感情。有效解决人民内部矛盾,必须从转变党员干部的思想、作风入手,把转变党政干部作风作为密切党群干群关系、解决人民内部矛盾的钥匙。

冬季供暖问题过去一直是石景山区季节性信访突出问题,全区深入开展信访代理制工作以后,区委主要领导召开专题会,听取供暖工作汇报,要求“强化指挥调度、强化主体联动、强化问题整改、强化应急处置”,职能部门深入社区宣传,安排车辆应急值守,出现问题及时调度、快速处置,石景山区已经连续4年没有发生一起因供暖问题产生的集体访,2019~2020年没有发生1起供暖问题信访,信访办连续4年向有关部门发出感谢信。

八角南路27号楼业主反映,10年来厨房、卫生间的暖气管道频繁爆裂,给生活带来极大不便,要求帮助解决。经了解,八角南路27号楼建于1986年,属于房改房,产权单位为北京城建二建设工程有限公司。2014年老旧小区改造,业主卧室和客厅的暖气管道被更换,厨房和卫生间的管道没有更换,导致经常发生爆裂。由于房改后产权没有移交,多个部门“群龙治水”推诿扯皮,问题长时间得不到解决。八角南路社区书记代理后,召集区域管委、房屋经营管理中心以及八角街道等部门相关负责人召开临时协调会研究解决方案。会上,相关政府部门“兜了底”,在产权单位没有协调下来之前管到底,资金没落实之前先行垫付,10年都没有解决的顽疾,一次临时协调会就有了眉目,并最终圆满解决。

通过信访代理,党员干部深入到基层中倾听群众诉求,千方百计为群众排忧解难,推动信访工作从被动到主动,从面对面到肩并肩,实现从“要我解决”到“我要解决”的转变。党政干部敢于担当、主动作为的多了,推诿扯皮的少了;事前排查、预防的多了,事后被动化解的少了;群众送锦旗、送表扬信的多了,缠访闹访的少了,党群干群关系更加密切。

三是三级代理,提升社会治理能力。通过三级信访代理,引导群众理性表达诉求,减少了无序上访、重复上访和越级上访,信访工作秩序明显好转,信访工作成本大大降低。党委政府把社会公共服务延伸到最需要的地方和人群,把化解矛盾纠纷统筹于社会管理服务之中,转变了政府职能,提高了社会治理能力,为建设服务型政府,实现治理体系和治理能力现代化,推进社会治理创新做出了有益探索。

苹果园街道城建四公司宿舍区1号院职工,一直由租赁公司厂房的服装公司提供生活用电,服装公司因拆迁撤离,停止向居民供电,导致在此居住的53户居民生活受到严重影响,居民把问题反映到街道。街道得知后主动代理,多次联系两家涉事企业,但因产权单位和承租方互相扯皮陷入僵局。街道多次与电力、规划国土等部门沟通解决问题,并定期到1号院当面向居民反馈工作进展。最后区政府统筹划拨专项资金,在供电公司帮助下,恢复居民用电。

变群众跑腿为干部跑腿,避免了群众无序、重复上访。熟悉业务工作的党政干部代理,大大提高了问题解决效率,提高了群众满意度,有效维护了地区和谐稳定。

坚持“枫桥经验” 推进矛盾纠纷多元化解

石景山区认真贯彻落实习近平总书记“枫桥经验”重要指示精神,充分发挥新时代人民调解参与信访问题化解基础性作用,创新访调对接新模式、新做法,推动矛盾纠纷多元化解,维护群众合法权益。

一是完善矛盾纠纷多元化解体系。为落实中办、国办《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》精神,按照北京市《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的实施意见》要求,石景山区信访工作联席会议牵头整合全区调解资源,结合三级信访代理,开展矛盾纠纷多元化解工作,在全区构建起区级、街道级、社区级三级人民调解网络,即区级调解委员会在区信访办设立接待场所,配备专职人民调解员、律师以及心理咨询师,主要负责调解特殊疑难矛盾纠纷,化解历史遗留问题;街道级调解平台,以司法所工作人员为骨干,辅以律师进行专业指导,解决群众身边辖区内突出矛盾;社区级人民调解平台,由社区信访代理员、人民调解员、老街坊等组成社区人民调解委员会,着力解决邻里纠纷等群众身边小事,切实将各类不稳定因素及时纳入工作视线。同时,完善行政调解,由区司法局牵头,对有行政职能的单位进行培训,规范调解行为,强化调解职能。加强司法调解,由法院牵头,聘请专业调解员,进行诉前调解,引导群众通过调解解决矛盾纠纷。

二是加强信息化建设。在矛盾纠纷多元化解体系基础上,运用现代科技手段,2018年11月,石景山区“在线矛盾纠纷多元化解平台”上线,平台集在线咨询、评估、调解、诉讼等多种功能模块于一体,依据矛盾纠纷化解漏斗型分流模型,通过“咨询、评估、调解、诉讼”的顺序,将矛盾纠纷逐层消化分流,为矛盾纠纷化解提供“一站式”解决方案。居民遇到困难,想通过法律的途径解决,就可以申请跟社区人民调解委员会的成员,包括社区信访代理员、人民调解员、老街坊、区司法局和区法院的工作人员,包括公益律师,一同坐下来商量对策。或者通过互联网在线连线,商讨办法。今年1月,平台上还推出了“疫情专区”服务,对房屋租赁、生产经营、合同履行、金融借贷、劳动争议等十类矛盾纠纷提供咨询和评估服务,实现矛盾纠纷早预防、早发现、早化解,防止矛盾纠纷激化升级。

疫情期间,王女士就因为张先生拖欠下一季餐馆租房房租,想把他告上法庭。社区调解员得知后立马与双方电话沟通,在知晓双方都有调解意向后,立即组织在线调解。张先生进入微信小程序登录点击“疫情专区”后,点击“房屋租赁合同纠纷”,以选择题的形式一问一答地勾选回答了问题。根据张先生勾选的纠纷要素,“平台”分析给出了对应的《解纷意见指导书》,张先生及王女士都通过意见书了解到解纷方向。调解员为矛盾双方分析利弊,劝导双方商讨一个损失最小化的解决方案。最终,通过调解员的工作,双方各退一步,张先生承诺于一个月内支付所拖欠的房租,王女士也放弃了违约金的要求,并给了张先生半个月的减免,租赁合同继续履行,双方对调解结果都表示认可和满意。

三是服务保障重点工作。2017年,石景山区深入推进“疏解整治促提升”专项行动,拆除违法建设点位1.1万个,占违建存量的95.6%,超过前20年拆违面积的总和。对同时引发的矛盾纠纷,区领导深入现场协调,主要领导和分管领导站在一线,第一时间解决群众合理诉求,全程未发生一起群众越级集体访上访,较好地维护了社会和谐稳定。新冠肺炎疫情发生以来,石景山区严格落实疫情联防联控措施,依托“在线矛盾纠纷多元化解”平台,化解矛盾纠纷。群众通过一部手机或一台电脑,就可获取到专业的解纷指导意见书,切实做到居家不出门、不聚集的零接触解纷。