



# 深化改革 特色鲜明

## 进一步加强深化信访制度改革工作

经市委全面深化改革领导小组第五次全体会议审议通过,石景山区确立为2015年全市信访制度改革试点区县。2016年以来,在区委、区政府正确领导下,在区人大、区政协指导帮助下,区信访办坚持全面深化改革,坚持“跳出信访看信访,跳出信访抓信访”,从党政干部作风建设入手,全面深化信访代理工作,构建解决人民内部矛盾的新体系,在信访工作各个领域进行了改革探索。总体上看,人民群众从信访制度改革中普遍得到实惠,党政干部受到洗礼,信访制度改革各项工作扎实有序、顺畅有力推进。

### 总体思路

深入贯彻落实党的十八大、十八届三中、四中全会和习近平总书记系列重要讲话精神,按照市委全面深化改革要求,以建立健全党和政府主导的维护群众权益机制为遵循,以加强和改进党政干部作风建设为统领,以全面深化信访代理工作为突破口,紧紧围绕影响信访工作发展的突出性问题,对信访工作体制机制进行改革,进一步畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障渠道,推动群众合理、合法诉求及时就地解决。

### 主要做法

在推进信访制度改革工作中,我们注重改革的整体性、系统性、协调性,坚持破立并举,在推进改革的同时不断总结经验教训,做到成熟一个推出一个。

(一)坚持科学谋划,抓好改革试点工作顶层设计

在区委改革办指导下,区信访办制定了《石景山区开展信访制度改革试点工作方案》(以下简称《工作方案》),作为指导信访制度改革试点工作纲领性文件,对信访制度改革试点工作指导思想、目标任务、基本原则、主要内容、实施步骤和保障措施等六个方面工作进行安排部署,做好顶层设计工作。为抓好《工作方案》贯彻落实,主要做了以下工作:

■明确责任分工,抓好各项工作落实。对《工作方案》主要内容进行专题研究和任务分解,明确各项工作任务的主管领导、牵头单位、责任单位和完成时间,排出工作任务时间表,抓好改革工作落实。

■制订《关于进一步深化信访代理工作的实施细则》,全面深化信访代理工作。从建立健全信访代理工作体制、强化信访代理工作运行机制、信访代理理论研究、信访代理宣传和干部队伍建设五个方面细化责任分工,加强任务描述和工作指导,提高操作性。

■制订《2015年石景山区深化信

访代理工作折子工程》。以折子工程形式,把深化信访代理、推进信访制度改革试点工作,把工作任务下达各责任单位,加大督办力度,确保改革任务如期完成。

(二)坚持积极稳妥,循序渐进推出各项改革举措

在2014年全区深入开展信访代理工作基础上,今年以来,我们推出了以下改革举措:

■抓好街道信访代理平台建设。为落实依法逐级走访有关规定,推动群众诉求及时就地解决,区委、区政府出台了《关于推进街道信访代理平台建设的办法》,使群众诉求能够在第一时间、第一地点得到协调解决,同时,推行群众满意度评价,更好地实现“群众动嘴、干部跑腿”,真正把依法逐级走访工作落到实处,进一步巩固和深化信访代理工作。1~9月,各街道(鲁谷社区)代理群众诉求203件,化解186件,化解率92%。

■改革区领导信访接待日制度。区领导接待群众来访由每周三接访改为每月一次接访,其他时间为约访、下访,逐步推动区领导接待群众来访形成以约访下访为主、定点接访为辅的基本格局,以更好地推动疑难复杂信访问题解决。1~9月,区领导5人12人次,约访群众6批19人次。

■推动法治信访建设。按照法治信访建设的要求,注重运用法治思维和法治方式预防和化解矛盾,推行法定途径优先,分类处理信访诉求,安排法官、检察官参与信访接待,引导涉法涉诉类诉求通过法定途径解决。以“信访法治建设年”活动为载体,认真做好《信访条例》颁布实施十周年宣传活动,落实“法定职责必须为、法无授权不可为”原则,严格依法行政,引导群众依法维护自身权益,对违法行为依法进行打击,推进法治信访工作。

■加强网上信访建设。为推进信访工作信息化建设,对各街道(鲁谷社区)、部分委办局网上综合办公系统进行升级,统一上线运行北京市网上信访信息系统,逐步实现信访诉求受理、办理、答复网上公开,有序推进网上办理过程和办理结果公开,打造“阳光信访”,引导群众多上网、少走访,让“数据多跑腿,群众少跑路”,使网上信访逐步成为群众反映诉求主渠道,提高信访工作信息化水平。到9月底,区信访办通过网上信访信息系统共办理群众来信134件,约占信访总量10%。

■加大信访代理宣传工作力度。为进一步掌握信访舆论话语权,增强舆论引导主动性、针对性,加大信访代理宣传推介力度,突出信访制度改革重点,组织开展了

2015年石景山区信访代理工作媒体推介会,中央、北京市主流媒体进行了集中报道,社会反响热烈,群众普遍欢迎。

■着力化解信访重点矛盾纠纷。我们对上半年矛盾纠纷排查化解情况进行了分析,对处理难度较大的20件疑难复杂信访事项,确定为区级重点矛盾纠纷,逐一落实主管区领导、明确代理单位、确定工作预案及工作进度等,推动一批重点矛盾纠纷解决,比如公汽六场、二管厂拆迁问题得到了圆满解决,永定林工商宿舍楼搬迁、京石客专拆迁等问题都确定了解决方案,目前正在实施和推进中。

■做好人民建议征集工作。认真落实市政府《关于进一步加强人民建议征集工作的意见》精神,加强市政府特邀建议人队伍建设,探索建立石景山区人民建议征集建议人队伍,提高社会各方面参政议政水平,促进民主政治建设,不断加强石景山区人民建议征集工作。

(三)坚持群众满意,检验改革试点工作得失成败

在推进信访制度改革试点工作中,我们始终贯彻落实“一切为了群众”的根本要求,以群众诉求是否得到及时就地解决,群众满意不满意为根本标准,检验改革试点工作得失成败,及时对改革工作进行校正。

■从统计数字上看,全区信访总量、集体访总量下降明显。截至9月底,区信访办受理群众信访1476批11814人次,同比批次下降39%,人次下降41%,其中接待群众来访858批4059人次,同比批次下降42%,人次下降74%,集体访216批2975人次,同比批次下降45%,人次下降79%。

■从方便群众上看,推进了群众诉求及时就地解决。我们推出的“三级代理”、加强街道信访代理平台建设、改革区领导信访接待日制度、群众满意度评价等一系列改革措施,都是着眼于群众诉求及时、就地解决,收到了良好成效。

■从目标设计上,密切了党群干群关系。在信访制度改革之初,我们就把改革目标确立为把全区各级党委、政府及其各部门建设成为“代理人民诉求之家、为民排忧解难之家、维护公平正义之家、法治宣传教育之家、征集人民建议之家和人民群众满意之家”,不断巩固党的群众基础和执政基础,密切党和人民群众的血肉联系。各单位、各部门不等不靠、主动作为,为群众排忧解难,在群众中打下了坚实的民意基础,同时,我们对存在问题单位的主要领导约谈提醒,改进工作,真正实现了“干部心中有代理、群众有事找代理”。



信访代理工作动员会



信访条例宣传月



加强信访宣传维护居民权益