

# 不忘初心 建设三级信访代理 千方百计 维护群众合法权益

## ——石景山区信访代理制改革纪实



### 三级信访代理——“百姓动嘴，干部跑腿”

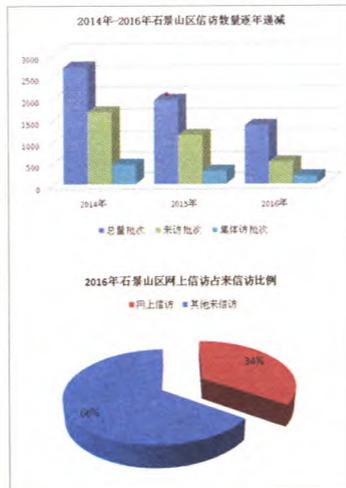
2014年，石景山区制定《关于深入开展信访代理制工作的意见》，全面推行信访代理制，核心是“百姓动嘴，干部跑腿”，即党政干部作为信访的责任主体，从受理登记、调查了解、提出措施、到组织协调、解决问题、反馈结果，全过程代表群众利益，寻找正确解决诉求的渠道，代理成效由群众进行满意度评价，代理好不好，群众说了算。

石景山在信访代理工作中，推行三级代理，在基层社区建立“信访代理站”解决小事身边事，在街道、委办局建立“信访代理室”解决专事突出事，区领导代理解决特殊疑难矛盾纠纷，层层明确责任范围，并明确“诉求合理的解决问题到位，诉求无理的思想教育到位，生活困难的帮扶救助到位，行为违法的依法处理”，真正做到“访无大小有人管，事无新旧有人盯”，切实把矛盾化解在基层和萌芽状态，防止矛盾激化。

三级代理体制能够把代理群众信访事项的服务窗口前移到群众身边，使老百姓反映诉求时在身边就能摸到门、找到人，有效预防了群众盲目上访、无序上访、越级

上访、重复上访事件的发生。并且，信访代理制使信访工作重心从中间环节的办信接访向源头防范上延伸，从抓表象矛盾向抓防止矛盾转变，坚持重心下移、关口前移。在开展信访代理的同时，立足“信息收集早、工作介入早、问题解决早”，使信访代理服务工作在基层得到有效延伸，信访基础工作得到夯实。

所谓信访代理，就是党政干部作为责任主体，从受理登记、调查了解、提出措施、到组织协调、解决问题、反馈结果，全过程代表人民群众的利益，正确解决诉求，维护公平正义的制度；就是变群众诉求为党政干部的责任，变群众着急为党政干部着急，变群众跑腿为党政干部跑腿，变被动为主动，变后期化解为初期预防，变裁判官为办事人的制度。这套做法是以思想政治为灵魂，以党政干部为责任主体，以转变作风为关键，以服务人民群众为根本，以全过程代理为方法，以维护公平正义为标准，以加强执行力考核为重要保障的正确处理人民内部矛盾的一个新体系。



### 互联网+打造阳光信访

近两年，苹果园街道投资14万元自主设计开发了“苹果园街道信访信息系统”，该系统具有案件录入、办理、查询、发布通知、上报信息、统计报表、文书编辑、信访相关法律法规查询等功能，将街道的信访代理平台通过网络延伸至下属21个社区信访代理站，即提高了基层信访工作人员处理上访事件的工作效率，还能从居民所反映的零散问题中，分析信访数据，

总结工作经验，为街道整体工作的分析研判提供有效的帮助，从而实现了“工作业务流程标准化、系统操作便捷化、排查分析智能化、办理过程透明化以及文档数字化和信息传输网络化”，让信访事项办理“更快捷、更透明、更阳光”。此系统已于2016年7月1日正式上线使用，至今已办理各类上访案件和便民电话转办单共计400余件，网上答复满意率为100%。

2016年7月，苹果园街道信访信息系统到苏某通过网络反映北京市石景山区香山南路在精品街建设中，西山枫林三区底商门牌的安装高度过高，与整条道路路侧广告牌安装高度不一致，对其房屋的视野造成了一定程度的影响。收到该信访件，苹果园街道及时联系协调负责施工的部门予以调查核实，后经负责施工的部门现场勘查，研究后决定统一标准，在原来的基础上降低牌匾高度进行施工，减少对居民家中的影响。从居民通过网络提交上访件到该信访事件的办结反馈，仅仅用了不

到3天的时间，大大缩短了案件的受理、办理及反馈时间。以前让居民来回跑腿的事，现在点点鼠标、动动手指就能完成，还能在网上查询办理进度和办理结果，实现了“网上受理、网下办理、网上回复”的“阳光信访”新机制，真正体现了网上信访“更快捷、更透明、更阳光”。

苹果园街道依托“互联网+”打造信访工作新格局，利用街道现有门户网站和手机微信平台，增添了“阳光信访”和“微信信访”板块，引导信访人通过电脑和手机实现“一键信访”，做到“件件有着落，事事有回音”，提高了街道信访工作的公信力。

为推进信访工作信息化建设，区信访办对各街道（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处理结果公开，打造“阳光信访”，引导群众多上网、少走访，让“数据多跑腿，群众少跑腿”，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。

### “路长制”开辟信访流动窗口

2016年12月初，善万平小院巡查中，有21-3层暖气不热，路长工作站报修，几分钟后，维修人员来到居民家中，排查暖气不热，造成暖气不热，维修恢复供暖，妥善解决了把问题发现在萌芽状态。

路长制是按照属地原则，以执法站为载体，分段负责的原有道路按社区划分，由街道党工委书记担任地区总“路长”，社区居委会书记担任社区路长，城管队员、社区民警、物业单位负责人、物业、楼门长、城市长依社区社会治理职责辖区道路及道路

社区路长在新1居民反映1单元助居民向高井热维修人员来到居民家中，发现是立管堵塞，及时更换立管，及时的供暖问题，反映的问题，及时定责，上为党分忧，下为民解难。

基层是群众信访的源头，又是解决信访反映问题的关键。广宁街道探索实施“路长制”，从源头着手，为城市治理最后50米破题，合力推进信访工作。路长制作为信访代理的载体，进一步畅通了信访渠道，完善了信访机制，把群众的呼声作为工作的第一信号，避免了小问题积累成大问题，在家门口为百姓解难，让居民在家门口享受更多的获得感。

### 法官、检察官、律师参与信访接待 保障上访群众权益

在涉法涉诉信访问题高发的当下，如何有效破解信访难题，提高群众权益的意愿，依法维护合法权益，依法进行打击，推进法治信访工作。

法官、检察官和律师参与信访接待工作，是一个在坚持律师陪同区信访接待工作基础上，自2015年初法官、检察官和律师走出森严接待信访人，疏导法律宣传、解释释法法律解释和帮助，参与信访矛盾协调处理，达到了目的，有利于增强干部与群众的感情，法工作公信力，推动遇事找法、解决问题的最终形成。

《信访条例》颁布实施十周年宣传活动，严格落实“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。

法官、检察官和律师参与信访接待工作以来，全区大批涉法涉诉信访事项第一时间分流到政法机关，政法机关根据信访人诉求情况，有针对性地开展法律、事理和情理，提供及时法律援助，促进涉法涉诉信访事项息访，有效扭转了群众“信访不信法”的局面，实现了分类处理信访诉求，把信访纳入法治化轨道的目的。



### “一票否决”督促责任落实

信访工作关系到社会的稳定发展，是最迫切的民生问题，讲责任落实决不能是一句空话。石景山区党政主要领导直接分管信访，层层传导压力，层层压实责任，将信访代理与为人民服务的宗旨、党政干部的官德人品、法定职责必须为的执政理念相结合，被赋予更多的时代元素与红色基因。首先对区领导信访接待日制度改革，由每周三接待改为每月一次接待，其它时间为约访、下访，逐步推动区领导接待群众来访形成以约访下访为主，定点接待为辅的基本格局，以更好地推动疑难复杂信访问题解决。

为将信访代理更好地贯彻到位，石景山在全市率先创新信访考核制度，按照受理代理率、按期办结率、信访委托人满意率、归档立案率等进行全面的量化考核，并制定考核暂行办法和评分细则，结果作为考核各级党政领导班子、领导干部工作业绩和官德人品的主要标准之一，对考核不合格的单位实行“一票否决”，即该单位一年内不能参加先进单位评选，领导干部一年内不得提拔。

信访成绩将影响整个部门的考核，“不在职责范围”、“没时间”再也不能成为领导回避接待、约访的借口，领导不回避问题，才有可能妥善解决问题。

### 寄语读者

改革，是祛除旧病沉疴的利器。石景山区推出的一系列信访工作制度改革举措，在全区信访工作发展历史上无论广度还是深度都是空前的。全区各级党政干部充分发挥“敢于吃螃蟹，敢于涉险滩”的精神，坐言起行，真抓实干，在实施“高端绿色发展”战略征途上迈出了坚定有力的步伐，取得了重要成果。信访工作直接关系群众的切身利益，在全面推进依法治国的背景下，法治信访改革正在向纵深推进。石景山区信访办还将继续推出一系列规范措施，健全信访法治体系，建设人民群众满意之家。



区委改革办

