

# 信访代理排忧解难暖民心

——石景山区全面推进信访代理制破解信访难题

文 / 本刊记者 沈 聪

百姓上访，最怕部门之间“踢皮球”，跑来跑去解决不了问题。如今石景山区全面推行信访代理制，谁分管、谁代理，党政干部成为一个个代理人，替百姓跑腿解决问题。据统计，石景山区信访代理制推行一年以来，信访受理总量大幅下降。2014年区信访办受理群众信访2707件，同比下降35%；集体访443件，同比下降34%。讨薪、滞留信访办、围堵区政府大门的现象也少了很多。

## 用制度保证信访问题解决在居民家门口

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。

“访无大小有人管，事无新旧有人盯”，问题化解在基层和萌芽状态，防止矛盾激化。石景山鲁谷社区重聚园居民镡兰子、李淑兰夫妇都是聋哑人，两人均已70多岁，膝下无儿女，养老成了问题。多年来，两位老人由镡兰子的弟弟镡运福照顾。随着年龄增长，镡运福日渐力不从心，多次到区民政局、养老院上访，希望彻底解决兄嫂的养老问题。但是两位老人有生活补贴，且农转居时名下有部分资产，因此不能享受民政部门的相关帮扶政策。

石景山区推行信访代理制后，重聚园居委会书记毛颖芳去镡家走访时，了解到他家的困难后，主动代理老人的信访，成为了镡家的信访代理人。为了

镡家的事，毛颖芳一次次与民政、街道等相关部门联系，咨询政策、反映困难，还把养老院的负责人和镡某夫妇一起请到居委会，为双方搭建沟通平台，且应民政部门要求提供相关证明。最终，通过民政、街道、社区等相关部门共同努力，鉴于镡某夫妇无生活来源、无儿女、无劳动能力，养老院以特困人员供养的政策免费让其入院养老。此事的妥善解决在居民中产生积极影响。“基层单位是辖区的‘分诊台’和‘稳压器’，作为社会治理的末端，更能将群众工作做好、信访工作做实。”重聚园居委会书记毛颖芳说。

信访代理制还在继续创新和完善。“街道办事处就在百姓家门口，可以第一时间听到百姓诉求，但是百姓反映的问题往往涉及多个委办局，街道一家无法解决问题，以往只能再次上报区信访办，等待区级的协调统筹。因此，居民不能及时了解到事件进展，怨气越积越重，小事变大、易事变难的情况时有发生。”石景山区信访办主任杜涛向记者介绍，2015年，石景山区积极完善信访代理制，推进街道信访代理平台建设，充分发挥街道作为区委、区政府派出机构的作用，走出了一条贯彻国家依法逐级走访的新方式。

街道信访代理平台建设就是按照“方便信访人”、属地管理的原则，把区信访办的部分职能下移到街道，赋予街道批转权力，9个街道就是9个“分诊台”，将信访问题批转给委办局处。为确保这一制度的顺利实施，《关于推进街道信访代理平台建设的办法》更是赋予街道对委办局处的考核权。考核接受

[记者走基层]

理代理率、办结率、满意率等指标进行量化考核,对不合格的单位实行“一票否决”,一年内不能参选先进单位,领导干部一年内不得提拔。

广宁街道办主任邵立文说,街道有了批转权和考核权后,处理各类信访问题时腰杆硬了、底气足了。百姓提出自己的明确诉求,家门口的街道办就能协调相关委办局解决难题,促进更多的问题化解在居民家门口,缩短了信访问题处理时间,减少了信访人的上访成本。区信访办副主任纪兢认为,街道信访代理平台建设是石景山区信访代理制最大的亮点,通过压实责任,促使信访矛盾化解在源头。区信访办还能投入更多精力研究和解决疑难信访问题,并为全区做一些民情研判与分析。

#### 以信访代理促党员干部作风建设密切党群关系

石景山区委书记牛青山认为,信访代理工作是落实为人民服务宗旨的需要,是解决最迫切民生问题的需要,是加强党政干部官德人品建设的需要。因此,街道信访代理平台建设也是石景山区群众路线教育实践活动的一项成果展现,是对党员干部作风建设的检验,是一个单位是否心系基层、心系群众的晴雨表和试金石。

信访代理制工作开展以来,通过代理群众一件件信访诉求,各级党政干部转变了作风,与群众的感情悄然发生了变化。西山枫林小区四区因部分配套设施达不到验收标准,房屋建成四年多规划部门未对4区11号楼进行验收,开发商无法申请产权登记,致使该楼60户居民自2008年入住后一直没有取得房屋产权证。居民办理户籍登记、孩子上学等方面都受到了影响。从2013年11月开始,全体业主多次集体到区住建委、区政府集体上访,点名由房屋产权登记机关领导出面负责,尽快办理产权证。区房屋登记事务中心作为点“将”约访试点单位,由主任王云松全程专项代理此事。虽然前置手续不全无法办理房产证,但是传统信访处理模式下的简单答复,无

法解决群众诉求,并且历史遗留问题原因复杂,靠某一部门难以解决。王云松多次主动接访,耐心听取群众诉求,详细解释政策法规。

2014年年初,王云松带领相关科室制定工作时间表,替60户业主跑腿,全程办理信访诉求事项,一方面协调规划部门加快验收,出具能代替规划验收许可证的相关证明,另一方面督促开发商针对整栋楼提交房屋产权登记的申请手续。随后,王云松向市住建委书面请示政策支持,将60户房产2014年的延期办证视同为2009年办证,多方攻克难题,寻求解决问题的途径。

在协调过程中,区住建委打破闷头办理最终反馈结果的传统做法,让信访群众了解问题处理进程,第一时间公开工作目标和思路,公开化解过程和进度,及时通报处理过程和时间节点,让业主认识到问题的复杂性,打消其疑虑。王云松定期到西山枫林当面反馈进展情况,变群众上门要结果为让群众在家等结果。今年4月份,60户业主的房产证全部办齐,这一复杂信访问题的快速圆满解决,得到了群众的认可。

王云松告诉记者,信访代理制使百姓上访不会再碰钉子,还可以点“将”约访。这改变了长期以来信访工作的传统模式,变群众诉求为党政干部责任、变群众着急为党政干部着急、变群众跑腿为党政干部跑腿,实现了信访工作的重大创新、矛盾上行到矛盾下沉的重大转变、密切党群干群关系方式的重大突破。

石景山区委还以教育实践活动为契机,通过加强制度建设锤炼着党员干部的思想作风、组织作风、工作作风。他们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、归档立卷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

## [记者走基层]

拔。同时,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访、约访的借口。

## 有重大敏感疑难复杂问题区领导直接协调

2014年初,石景山区委书记牛青山、区长夏林茂亲自分管信访工作,在全市率先建立“一把手”直接分管信访工作的领导体制。

石景山区第二水泥管厂和公汽六厂居民拆迁问题属于区里的重大敏感疑难复杂信访问题。居民多次通过电话访、集体访、书面访等形式,多次向市信访办、区政府、区国土分局提出信访要求,主要反映拆迁政策前后不一致,先搬迁居民吃亏,要求给予解决。其间,上访人员情绪激动,闹访、无理滋事现象频出。他们还表示问题得不到解决,将组织更多的人去区政府、市政府持续信访,并将以更激烈的行为来维护自己的权益。这类事情关系群众切身利益,牵涉面大,单靠区国土分局无法解决。常务副区长文献亲自代理第二水泥管厂信访项目,成立专项工作组,约访上访代表,全面分析研究,按照拆迁政策前后一致原则,在政策范围内找出居民利益平衡点,妥善解决了该问题。副区长田利跃亲自代理公汽六厂信访项目,多次会同相关部门研究解决方案,预判风险,平衡全区在施及周边在拆项目情况,最终对拆迁标准做出适当调整。通过区领导的直接出面协调,圆满解决了这两个拆迁上访问题。事后,信访群众代表向石景山区委区政府送来了写着“心系老百姓,为民办实事”的锦旗。

这两件信访项目也体现了石景山推出的双向约访的工作模式。区信访办作为一线窗口部门,在接访后,针对重要的信访事件,帮助信访人约请相关部门主管领导,甚至是主管区级领导,当面接访倾听诉求,直接了解民意,具体落实答复意见。去年,区领导12人45人次到区信访办接待上访群众113批2972人次,阅批群众来信292件,代理21件区级重点矛盾

纠纷,化解率100%。23名区级领导到9个街道、30多个社区进行了蹲点调研,集中解决了113个老百姓关心的热点难点问题。

在区领导带动下,石景山区各单位党政一把手以身作则,以上率下,亲自抓信访工作,研究部署信访代理工作。各基层单位结合职能特点不断创新,使制度建设的活力竞相迸发。如区国资委建立了信访代理制工作与一把手年薪挂钩的考核机制,增强了企业一把手主动排查处理矛盾的积极性;区教委建立了专业人才优先任职信访岗位制度,有法官、律师等工作经历的专业人才任职信访工作岗位,提升了岗位专业性和服务群众工作水平;老山街道畅通社情民意“绿色通道”,实施“一日、一卡、一网络、一信箱、一联系点”五个一工程,及时掌握地区动态,及早发现问题,积极稳妥解决。这些举措,有力促进了信访代理工作的组织协调和督促检查,为信访代理工作落到实处、取得实效打下了坚实的制度基础。

事事有着落,件件有回音。信访代理制的实施和不断深化得到了上级领导的重视和高度肯定。去年,信访代理制被列入贯彻十八届三中全会精神推动信访工作改革中央20条意见之一。国务院副秘书长、国家信访局局长舒晓琴对石景山区信访代理制工作给予了高度的评价,认为可以向全国推广。

### 北京大学等联合成立“京津冀协同发展 联合创新中心”

**本刊讯** 日前,由北京大学牵头、南开大学、清华大学、河北经贸大学和首都经济贸易大学作为主要协同合作单位的协同创新机构——京津冀协同发展联合创新中心,在北京大学正大国际中心隆重举行签约、揭牌仪式,正式宣布成立。

京津冀协同发展联合创新中心是科教界响应国家京津冀协同发展战略和教育部“2011协同创新计划”成立的第一个有关京津冀协同发展跨地区跨院校的协同创新平台。  
(沈 聰)