

信访

第67号

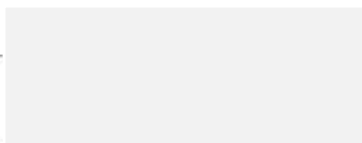
中国人民政治协商会议怀仁市委员会  
(二届二次会议)

# 提 案

标 题: 关于做好基层信访工作的建议

提 案 人: 王旭东

单位及职务: 怀仁一中仁德校区德育处主任

联系电话: 

通讯地址: 

联名提案人:

希望得到办理的部门: 信访部门

- 说明: 1、提案要求一事一议, 字迹清楚, 本纸不够可另附纸或直接将打印好的提案附后;
- 2、“提案人”一栏, 提案者要准确填写, 联名提案中的发起人作为主提人名字应签在首位, 以便联系;
- 3、单位职务一栏, 填写提案人或第一提案人单位及职务;
- 4、承办单位办理情况也可另附说明材料。



# 关于中国人民政治协商会议怀仁市委员会 (二届二次会议) 第 67 号提案的回复

王旭东委员：

您提出的《关于做好基层信访工作的建议》提案收悉，现回复如下：

近年来，在市委、市政府的高度重视和正确领导下，我局坚持围绕中心、服务大局，一手抓信访突出问题解决，一手抓信访工作机制创新，有力维护了群众合法权益，促进了我市社会的和谐稳定。

**一、严格落实领导干部接访制度，实现信访工作重心下移。**我市积极贯彻落实领导接访、下访制度，每天安排市四大班子一名成员到群众来访服务中心坐班接访，对群众反映的问题现场答复、现场解决、现场批示，对重点问题、重点案件亲自研究解决、亲自跟进督办，对案情复杂、化解难度大的信访问题进行重点约访，确保群众反映的问题在第一时间得到回应，接访后加强跟踪问效，直至问题解决，最大限度把问题解决在基层，把走访群众稳定在基层。今年上半年，市级领导共召开信访工作联席专题会议 11 次，领导坐班接访 66 次，接待上访群众 20 批次 118 人次，作出重要信访批示 34 件次，推动了一大批信访问题的解决，促进了信访秩序不断向好发展。

**二、推行法律工作者参与信访工作机制，推进信访诉求**

**依法分类处理。**近年来，我局积极引入律师参与信访工作，在群众来访服务中心配置专业法律顾问参与涉法涉诉信访案件的调处，大力拓展律师调解服务范围，坚持律师参与疑难复杂信访事项的协调、化解，对信访人进行法治宣传教育，提出依法分类处理的建议，为信访事项提供法律意见。每年，法律工作者为群众提供免费法律咨询约 300 人次，让更多老百姓的法律困扰及时得到了解决。

**三、加强信访宣传和舆论引导，提升群众依法信访法治观念。**我局一直以来十分重视信访的学习与宣传工作，通过多种形式学习，使信访干部充分认识到运用法治思维和法治方式做好新时代信访工作的意义，自觉把《信访工作条例》的指导思想、主要原则、体制机制等落实到业务基础、初信初访、积案化解、矛盾纠纷排查与预防等具体工作中，推动信访工作再上新台阶。为了全力普及《信访工作条例》知识，我局在群众来访服务中心通过设置宣传展板、发放宣传手册、悬挂条幅、滚动 LED 屏、现场为来访群众答疑解惑等形式，做好常态化宣传工作。另外，结合《信访工作条例》宣传月活动，我局联合各乡镇、重点村、部分社区多次开展宣传活动，向群众有效普及了《条例》知识，讲解了《条例》的主要原则、指导思想、主要内容，引导群众学习法律、遵守法律、合理表达诉求，依法规范信访行为，提高了群众依法信访、合理信访、文明信访的意识。今年共计发放宣传资料

30000 余份，调查问卷 5000 余份，接受群众咨询 4000 余人次，受益群众 1000 余人。

近年来的工作实践证明，在市委市政府的高度重视下，我市信访工作的渠道更加畅通，各项信访工作制度日趋完备，群众反映的合理诉求得到有效解决，群众依法信访的意识明显增强，我局仍将用心用情用力推进信访工作，真正做到为群众排忧解难，为怀仁市经济社会高质量发展营造了更加和谐稳定的社会环境。



# 关于做好基层信访工作的建议



## 【案由】

信访工作是党的群众工作的重要组成部分，是推进社会管理创新、促进社会和谐的重要保障。近年来，各级各部门都十分重视信访工作，但由于信访制度设计存在一定缺陷、公民信访不信法的“信访怪圈”、依法治访手段缺乏等原因，造成基层信访工作运行现状不容乐观、一直处于被动应付、工作效率不高的状况。

### 一、存在的问题：

（一）信访人不懂政策、不理解政策，导致缠访和重复访。从来信来访当中可以看出，不少信访人对相关政策和法律法规不了解，为了达到个人目的而盲目上访，明事理的人通过反复解释后息访，而不讲道理的人就继续缠访和重复访。

（二）信访人的诉求太高，根据政策又解决不了而上访。有的是因为房屋拆迁补偿没达到自己的要求而上访，也有的是想享受低保待遇没享受到而上访，还有的是想解决工作生活问题，但现行政策没有具体规定解决不了而上访。

（三）个别上访群众存在认识误区、思想观念不正确而

**缠访。**一些上访群众在利益面前心态失衡，总想追求自己利益最大化，对基层干部不信任，听不进接访人员政策解释，认为以上压下，才能解决问题，甚至认为信访“包治百病”，抱着“不闹不解决、小闹小解决、大闹大解决”的心理和“法不责众”的错误认识，于是就不断缠访或越级上访。

### **【建议】**

## **二、建议**

**（一）切实加强领导，建立体制机制。**要高度重视基层信访工作，主要领导坚持亲自抓，重要信访案件及时安排调处，重大信访案件由主要领导直接指导督办，切实保证办理质量，并逐步建立起加强做好信访的领导体制和机制，把信访办理与纠正损害群众利益的问题相结合，与做群众思想教育相结合，把调查取证的过程，变成密切联系群众的过程，变成疏导群众情绪的过程，变成为群众排忧解难的过程。

**（二）加大宣传力度，提高政策知晓率。**采取群众喜闻乐见的形式，通过微信群、QQ群、宣传栏、板报和在城乡主干道广泛宣传《信访工作条例》，重点宣传解读关于信访人权利义务和依法上访的相关规定，进一步提高公民法律素质，增强法治意识，提高群众理性依法反映诉求、增强遵章守规、依法信访的自觉性，引导信访群众按规定逐级信访，努力营造依法、理性、有序的良好信访氛围。

**（三）改善服务态度，提高服务质量。**坚持换位思考，站在群众的角度想问题、办事情，面对不同层次的来访群众，坚持文明用语，尊重服务对象，耐心细致解释，对待不同信访群众一样热情，生人熟人一样和气，忙时闲时一样耐心，来早来晚一样接待。不论是机关部门的工作人员，或是乡镇街道的工作人员，都要全心全意地为民解忧，能办的事情，尽量办好，办不到的事情，要耐心细致地解释清楚，只要我们尽心尽力地为老百姓办实事办好事，老百姓就没有怨言，他们没有怨言，就不会到处上访。

**（四）带着感情工作，争取群众支持。**对待上访群众必须要有浓厚的感情，坚持做到“三心”。首先要有耐心。要相信绝大多数群众，无论群众一时的情绪多么激动，言语多么尖锐，我们都要以平和的心态，耐心地做好安抚劝导工作，坚持动之以情、晓之以理。其次要有恒心。对群众反映的问题，只要有道理、符合政策，就要想方设法为其解决，要让群众看到我们为解决问题而付出的具体努力。第三要有真心。要站在信访人的角度想问题，充分考虑他们的难处，即使反映的问题一时解决不了，也可以在具体生活、生产上给予他们一些力所能及的支持和帮助。

总之，要坚持以人为本、有访必接的要求，要善于分析问题，把握事态。既要解决上访者的思想问题，更要解决上



访者的合理诉求和实际困难，以真诚的服务去尊重人、理解人、关心人、帮助人，用实际行动去感化人，最终化解信访矛盾，维护社会稳定，为各项工作的顺利开展创造良好的环境。

市政协提案委初审意见:

同意



2022.6.22

市委、市政府领导批示:

