

践行新时代“枫桥经验” 推动信访工作深入开展

——全市“最美信访干部”先进事迹选登

编者按

信访工作是党的群众工作的重要组成部分,今年以来,市委、市政府高度重视,各级各部门齐抓共管,初次信访治理和积案化解成效显著,有效维护了群众的合法权益,全市信访形势明显好转。

为了进一步调动各级干部对信访工作的积极性,增强责任感和为民服务的能力,市信访工作联席会议从8月份开始,在全市范围内开展了评选“最美信访干部”活动。各县(市、区)和市直各单位积极参与、精心组织,坚持公开、公平、公正的原则,选拨出59名“最美信访干部”候选人,市联席办进行初选,最后经市联席会议审定,陈顺等10名同志当选第一批吕梁市“最美信访干部”。他们有着坚定的政治立场和为民情怀,有着多年的工作经验和化解矛盾、解决信访问题的能力,在推动信访制度改革,创新信访工作机制方面发挥了示范带头作用。

市委希望全市广大干部以他们为榜样,肩负起“为民解难、为党分忧”的政治责任,坚持以人民为中心的理念,大力推广新时代“枫桥经验”,主动作为,把大量的矛盾纠纷解决在基层,化解在萌芽状态,为建设美丽幸福吕梁创造一个和谐稳定的环境。



①陈顺与群众耐心沟通
②郭宣佑与当事人交流
③康峰与同事研究相关政策
④李亚利向群众了解情况
⑤王瀚东深入农村宣讲政策

陈顺:群众满意是对工作永远的追求

“群众满意是我永远的追求。群众没有事是不会来找我们的,作为一名信访工作者,要像对待亲人一样对待他们,让他们感受到党和政府的温暖。”这是陈顺对身边的党员干部常说的一句话。作为临县信访局党组书记、局长的陈顺,先后在临县的7个乡镇任副乡(镇)长、人大主席、乡长、乡(镇)党委书记等职务,他深知基层的问题,更知群众的需求。

2021年4月,陈顺担任信访局局长不久,临县兔坂镇高某秀找到他,话还没说上几句,就泣不成声。陈顺边给她倒开水,边好言劝慰:“不要着急,慢慢说,只要你诉求合理我们会尽力帮你解决问题的。”原来高某秀因交通事故造成了人身损伤,法院判决后,执行一直未能到位,导致其家庭生活困难。陈顺仔细询问了相关情况,迅速向县委主要领导、分管领导汇报,组织召开专门的研判会议,协调县人民法院于4月底前将高某秀交通事故赔偿款执行到位。

陈顺基层工作经验丰富,在处理有关复杂问题时能沉着应对,特别是对集体性上访,经他现场处理,群众的思想疏导工作,经过近两个小时,200余名农村退役老兵集体到县政府上访,反映生活困难要求救助问题,影响政府机关的正常工作秩序。陈顺迅速赶到现场,一直站在最前面,做群众的思想疏导工作,经过近两个小时,终于将上访群众引导到信访局会议室参加调解。

郭宣佑:用真情服务架起“连心桥”

做信访工作,虽然没有鲜花簇拥,没有名利收受,但让他非常有成就感。每当群众紧紧握着他的手连声道谢时,就感觉有一股暖流涌上心头,一种成就感跃上心头。他就是交口县信访局副局长郭宣佑。

郭宣佑常说:“情理法礼是我们在面对来访群众时一定要做到的,我们要设身处地为群众着想,想方设法为群众办实事,这样才能叫群众实现最多访一次的目标。”8月20日,临汾市隰县陈某莲来到政府大楼要为弟弟在彩钢厂务工受伤讨公道,并滞留在县长办公室门口。郭宣佑第一时间赶到现场,与陈某莲耐心沟通交流,并及时与彩钢厂负责人取得联系,让双方当事人坐下来心平气和交流。经过郭宣佑协调,彩钢厂负责人同意支付陈某莲弟弟陈某军的近期医疗费用,待法院判决后再一次性处理。陈某莲当场流下了激动的泪水。

多年来,郭宣佑始终能够站在接待群众来访的第一线,用真情服务为群众架起了“连心桥”。整天面对的是怨声重重的上访群众,生活困难需要扶助的来访者,甚至是无家可归的流浪汉,每天听到的是骂声、骂声、怨声,在这样的环境面前,该同志没有嫌工作环境差,没有抱怨生活待遇低,仍孜孜不倦地工作着。每年接待来访群众近300人,转办来访100多批次。多次被县委、县政府授予信访工作先进个人、优秀党务工作者等荣誉称号,2011年底还被省信访局表彰为“全省信访系统优秀信访干部”。

康峰:用诚心换来退伍军人的信任

从退伍转业到成为一名“红盾卫士”,从服务地方到服务退役军人,他始终奉献着自己的激情与热血,关心着全市退役军人的权益。在面对面置群访、集访等复杂问题时,他沉着冷静,敢于担当,勇于负责,依照政策为退役军人维护权益,遵循依法、及时、就地解决与预防、疏导相结合的原则,每年接待咨询政策、信访量达到300多人次。

他就是市退役军人事务局政策法规和权益维护科科长康峰。退役军人事务部门组建以来,政策法规和权益维护科承担着极其重要的作用,康峰把普惠加优待的帮扶政策、司法调解引入退役军人事务工作,拓展了一条维护退役军人合法权益的新路,既有效发挥了退役老兵的先锋模范作用,又为全市退役军人工作提供了理论支撑,依法依规推动了全市退役军人服务保障管理水平的提高。

无论走到哪里,康峰把法治思维与依法行政理念贯彻到日常工作的方方面面,创新提出了“来访接待服务化、案件办理程序化、结果跟踪实效化”,充分发挥了服务中心站来访接待“信息记录员、政策宣讲员、问题化解员”的“前哨”“探头”作用。

工作中,他主动“稳民心稳军心”,组织治理越级信访事项187件,指导基层退役军人服务中心(站)引导退役军人,通过网络、电话、来信等形式表达维权诉求373件,做到了事事有回音、件件有落实,确保了疫情期间受理率、办结率、回访率“三个100%”。

李凯:把初心写在维稳实践中

维稳的初心在哪里,只有在信访一线才能体现的淋漓尽致。柳林县公安局柳林镇派出所所长李凯充分运用公安职能,用心维稳保驾护航,在平凡的岗位上干出了不平凡的业绩,成为领导和群众心中的维稳能手和警察标兵。

在信访维稳的调处中,李凯作为基层派出所民警,始终把教育训诫和严厉打击两项基本职能。并充分运用这一优势,在行政调处和威慑训诫方面,收到了突出效果。2013年以来,辖区居民冯某先后多次赴省进京越级上访,在有关部门对其合理诉求明确作出补偿和答复并本人签署息诉罢访保证书之后,冯某仍数十次越级上访,造成了不良社会影响。在此情况下,李凯带领民警果断出击,将其打击处理,起到了良好的震慑效果。

近年来,柳林镇派出所致力于新时代“枫桥经验”创建工作,始终把“枫桥经验”作为辖区维稳的基础工作紧紧抓在手上。作为所长,李凯坚持“队伍围着旗帜转,警务围着平安转,服务围着群众转,调解围着矛盾转”的“四围绕四个转”工作思路,一方面全力打造“枫桥经验”阵地文化建设,一方面以“五组两队”为警务运行模式,努力做强“枫桥”特色警务,打造“四新”公安品牌。在创建工作中,坚持“六法六心”工作方法,创新实行了派出所“便民服务不打烊”,推行户籍服务7x24小时“不打烊”便民措施,共办理各项业务累计达690余次,赢得广大群众高度评价。

李亚利:把真情洒在化解矛盾纠纷上

“把群众利益放在心上,将心比心赢得群众信任”。市信访局督查室主任兼复查复核科科长李亚利在日常接待群众来访中,只要群众愿意倾诉,她耐心倾听,把真情用在了解群众生活中的实际困难中。

“集中治理重复信访、化解信访积案”专项行动是中央联席办在全国范围内开展的一次影响重大、意义深远的活动,李亚利从今年5月开始负责此项工作,对中央交办未化解信访事项重建台账,通过向市级领导推送分管领域未化解案件台账、逐案电话督办县级包案领导、专项工作督查组下沉开展实地督导等方式加强督查督办力度,截至6月25日,我市有8个县(市、区)实现“清零”任务,未“清零”的县(市、区)化解率也全部达到了90%以上,在前半年的全省排名中位居前列。该同志深刻领会中、省、市、县关于信访积案化解的办理精神,对270件一次倒流件、50件二次倒流件逐案审查,做到心中有数,指导各县做好倒流件的化解上报工作,使我市倒流率始终低于全省平均水平,截至11月20日,中央交办第一批重点信访事项基本“清零”。

在今年全市乡镇信访干部培训中,李亚利作了《“集中治理重复信访、化解信访积案”专项行动第二批中央交办信访积案办理》的专题报告,为全市做好中央交办第二批重点信访积案的化解上报工作作了全面的指导。无论在哪儿,她都认真钻研信访工作流程和规范文书,积极探索信访复查复核制度在信访事项终结中的现实意义,在日常接待中对依法信访的各项政策积极探索大胆实践。

吕岗:要把群众的事当作自己的事做

“坚持把信访工作作为了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的一项重要工作,践行群众路线,站稳群众立场,千方百计为信访群众排忧解难。”这是交城县信访局党组书记、局长吕岗常给信访干部灌输的一句话,多年来,他始终把每一项工作做到群众心坎上,见到信访人不能存在躲避的思想,要热情接待,主动询问其困难,要有一丝不苟的工作态度和责任心,抓好案件的跟踪督办,这是吕岗任职信访局后对全体信访干部提出的基本要求。

上任不久,农民工白某等4人来访,反映其在夏家营镇郭家寨村务工工资被拖欠,要求帮助解决。吕岗耐心细致地询问原因后,安抚来访人的情绪,告诉信访人“请放心,交给我,我一定会维护好大家的合法利益”。来访群众走后,吕岗立即联系有关部门了解情况,反复阅读相关资料,咨询有关专业人员,经多次协调处理,12名农民工工资8万余元最终由承包商支付,全部发放到手。白某等人感激地说:“吕局长心里有我们农民工,这么快就帮我们要回了工资。”

吕岗明白,信访工作之路还很长,自己要做的还有很多,在今后的的工作中,他将时刻以优秀信访干部为榜样,练就过硬本领,锤炼务实作风,奋力开创新时代信访事业新局面。

王瀚东:在信访事业中展现人生价值

人们常把信访工作比作“天下第一难”,很多人不愿意去做,而他却情有独钟,而且把他作为一项事业来做。这就是汾阳市涉法涉诉信访服务中心主任王瀚东。

2011年7月15日,汾阳市涉法涉诉信访服务中心正式成立。当时,汾阳的信访形势非常严峻,信访群众经常把政府大门堵得水泄不通,不让车辆和工作人员出入;有的信访群众到领导办公室大闹,搞得政府单位不能正常办公。当时,汾阳市委决定,由政法委牵头,抽调公、检、法、司、信、访等部门的业务骨干,组成工作专班,集中时间、集中地点、集中处理这些疑难复杂、严重影响汾阳政治社会稳定的信访案件。

面对领导交办的紧急任务,面对情绪激动的信访群众,为了能精准找到信访问题的解决办法,王瀚东亲自接待每一位信访人,认真倾听他们的信访诉求,详细了解他们信访的事实和理由。并结合案件学习相关的法律和司法解释,然后与公检法联系,约谈办案人员,详细了解办案的过程和法律适用依据逐步探索出一套行法涉诉信访案件化解的有效方法。

有一个涉及村委的涉执信访案,因为一些特殊原因,导致案件迟迟不能执行,信访人多年来一直进京赴省到市上访未果。受案后,王瀚东多次组织协调沟通,实地调查,集中研判,法院冻结了镇村账户,划拨了款项,一起多年未执多次越级上访的涉执民生信访案终于得到了解决。上访人给王瀚东写了一份情真意切的感谢信,还给他送了锦旗,上面写着“办难案不辱使命,扬正气真情感人”。

薛晓云:以情服人让信访工作有温度

以什么样的感情去处理矛盾,这是每个信访干部必须直面的问题。薛晓云从事市人社局信访工作至今,凭着强烈的责任感,本着为人民排忧解难,为党委和政府分忧的服务宗旨,最大限度地将对矛盾化解在萌芽状态,妥善解决矛盾纠纷,赢得了群众的赞扬和领导、同事的好评,为构建和谐劳动关系做出了贡献。

2019年8月中旬,四川省仁寿县信访人郑国建多次到省人社厅上访反映其在工作受伤,没有人管他的生活费和医疗费的问题。薛晓云当时接待了郑国建,信访人情绪很急躁,甚至谩骂,他首先安抚信访人的情绪,嘘寒问暖的聊天,信访人的情绪逐渐平缓,然后详细询问了他的诉求。信访人是外地的务工人员,家中有年迈的母亲需要赡养,还有年幼的孩子需要抚养,找谁维权怎么维权,是实际困难也是必须马上解决的问题,薛晓云耐心详细地和信访人解释《信访条例》、《工伤保险条例》,告知其通过劳动仲裁是最有效最快的解决途径,考虑到信访人是外地的实际困难,随后立即将其介绍到司法部门请求法律援助。薛晓云亲自上门服务,与信访人和派遣的援助律师积极沟通,又实地到用工地和用人单位沟通,做了大量的前期工作,于2019年12月17日双方签订了调解协议,用人单位一次性支付信访人工伤待遇共计14万元,上访人当场喜极而泣。

袁红利:把维稳责任落实到基层一线

袁红利是基层的一名信访工作者,也是一名复转退伍军人,自担任离石区西属巴街道信访大厅主任以来,始终坚持要用责任心,为政府和群众搭建一座沟通的桥梁,始终把为政府、为群众排忧解难作为工作初心,为群众解决难题难事。

在离石区西属巴街道信访大厅工作三年多来,信访大厅多次发生连续3天以上群众滞留事件,为做好这部分人的思想教育与稳控工作,他每次都要留守大厅,苦口婆心,动之以情、晓之以理,耐心讲解上四五个小时。在此过程中,袁红利没有丝毫不耐烦,总是客客气气地让座泡茶,耐心地听他们把事情一遍又一遍地讲完,然后再跟所反映群众谈政策、摆事实、讲道理。在此过程中,遇饭点会自费请上访人吃饭,他们夜间留宿时第一时间向所涉属地派出所报备,确保他们的人身安全和信访大厅公共场所的有序稳定。通过面对面耐心地宣传政策,有理有据有节的讲述反映的渠道与方式方法,最终得到了信访群众的理解和支持,问题也得到了妥善的解决与处理。

“三无”创建工作展开以来,在袁红利的推动下,街道信访大厅在做好政策宣传与“零上访”方案等活动的基础上,不断完善重点信访案件的“五包一”包案责任制,压实责任,稳控到人,通过此,推动了全街道“零上访”工作的稳定,保障了“零上访”工作有序开展。

张瑞:用心用情撑起一片责任蓝天

“信访工作面对的虽是鸡毛蒜皮的小事,却也是关系百姓民生的大事。一头是党和政府,一头是广大人民群众,如何发挥信访工作的桥梁作用至关重要”,作为一名长期在基层工作的信访干部,中阳县金罗镇党委副书记、政法委员张瑞在与群众打交道中找到了答案。

张瑞是一个善于动脑、善于创新的人,她建立健全“信访进社区、信访进家中”工作法,打造三支信访化解专职铁军,多次破解工作难题。

基层工作难,信访工作难,难就难在千头万绪、鸡毛蒜皮。为了这个“难”题,张瑞广泛调研,最后发现主动到群众家里了解和协调问题的成功率非常高,而且群众的态度也会非常好,把到老百姓家里协调和处理问题变成常态化、长期化,把需要回复老百姓的信访件以登门的方式回访,此效果非常明显。

应对纷繁复杂的案情。当事人通常都是带着怨气、怒气来上访的,在情绪化面前,许多道理一时讲不通,这就需要动之以情,晓之以理,耐心地倾听其诉说,从信访人的宣泄中获取大量有价值的信息,寻找问题的实质和突破口。即使来访群众情绪激动,满腔怨气,张瑞也一样是面露微笑,做一个耐心十足的倾听者。张瑞做老百姓工作特别细致、主动,总是和老百姓以心换心、以情换情,每次都能得到老百姓的支持、拥护、信任。



⑥吕岗走访当事人
⑦王瀚东实地走访调查
⑧薛晓云公平公正处理案件
⑨袁红利热情接待上访群众
⑩张瑞主动上门与群众了解实情