

胸怀大局 着眼长远 把群众利益当作第一抓手

□李金成

编者按

发展是主题,改革是动力,稳定是前提;没有社会的稳定,改革和发展就成了空谈。三年来,登封市送表矿区的信访稳定工作扎实有效,信访量很少且呈现减少趋势,社会大局稳定,群众安居乐业,经济社会发展迅猛,多次受到上级表彰奖励。该区党委书记李金成科学盘点送表矿区信访稳定方面的做法、成效和经验,开拓视野,启迪人心。

送表矿区坚持属地管理、分级负责,谁主管,谁负责,依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合的原则,既保护了信访人的合法权益,又稳定了矿区的信访秩序。完善并落实调查研究、矛盾排查、民情民意分析、重大疑难矛盾纠纷报告等制度,组织区、村、组和区直单位党员干部深入基层、深入村组、深入农户,开展全方位、拉网式的矛盾纠纷排查,在“全、深、快”上下工夫,及时排查到位后把矛盾纠纷化解在萌芽状态,防止事态恶化。

事出有因 多从自身找问题

当前信访事件存在的三种不良状况:部分群众认为,通过法律渠道解决问题需要严格按照繁多的司法程序一步步进行,耗时费力,事倍功半。而通过信访途径向政府反映问题,往往会很快得到解决,省时省力。所以信“访”不信“法”。上访群众认为只有找上级部门和“大领导”才能迅速解决问题,上访人越多越能引起“大领导”的重视,解决问题也越快。所以信“上”不信“下”。

画地为牢 信访事件防源头

笔者多次组织党政领导班子成员、区、村、组干部分层召开信访稳定专题会议,分析存在的问题和不足,认真研究对策,科学安排部署,督促区、村、组三级干部和区直单位负责人全面抓好落实。加大宣传舆论引导。采取悬挂横幅、张贴标语、播放电视字幕、制作黑板报、设置咨询台、举办培训班、召开座谈会、印发《村情报民意小报》和宣传材料等多种多样的形式,以《信访条例》为重点,广泛宣传与农村、农业和农民息息相关的法律法规,教育引导群众按照《信访条例》规定的程序依法反映问题,督促各村及有关职能部门及时妥善处理群众反映的问题,着力营造干群共同参与解决问题、共同维护信访秩序、共同营造和谐稳定社会环境的良好氛围。同时,将惠农强农政策作为宣传的重要内容,及时公开相关政策法规、资金发放情况等内容,通过印发宣传小册子、组织农村党员座谈和农民代表培训

有些群众认为“大闹大解决、小闹小解决、不闹不解决”,因此到信访部门反映问题时,不听政策,不讲道理,往往通过“闹访”大造声势。所以信“闹”不信“理”。实事求是讲,少数基层干部觉得信访工作不容易出政绩,对信访工作认识不到位,重视不够,不愿正视问题,不敢接触矛盾,对出现的问题反应不敏感、不迅速、冷处理,结果是小事拖大、大事拖难、难事拖乱。对发生的集体上访和越级上访事件,不是主动从自身查找

原因,改进不足、寻求解决办法,而是牢骚满腹、态度消极、强调客观原因,推卸自己应该承担的责任。还有一些村干部对群众问题说不出个“所以然”,解决群众反映的问题时束手无策或办法不多。加之个别村干部法律意识淡薄,群众观念和服务意识不强,严重影响矛盾纠纷的化解。事实上不同程度存在着职责不清、分工不明现象,容易出现“好事抢着管,难事绕着转”,互相推诿,消极应付,有时还出现“踢皮球”现象。

问题和漏洞,造成群众上访。落实资金备案制度,对惠农强农、低保资金和重点工程项目的具体内容、建设进度、资金拨付发放等情况登记造册,实施动态管理;落实工程招标投标制度,所有工程项目必须按法定程序进行招、投标,由纪检、审计、农经等部门全程监督;落实政务公开制度,通过村务公开栏、村情民意小报、电子显示屏等多种途径,全面公开群众关心的政务和资金等热点内容,并将公开情况纳入各村的年度考核,作为评先的重依据;完善风险评估和防控制度,全面查找风险点,对风险点涉及的岗位、环节、人员进行重点监督,广泛发动全社会各方面的力量,通过聘请社会监督员、畅通举报电话、征求人大代表和政协委员的意见和建议等形式实施全方位监督,采取专项检查、临时抽查、全程监督等多种形式进行督查,确保问题、管事、管钱,提前防止出现



送表矿区召开党政联席会议专题研究信访稳定工作

刨根问底 功夫旨在“全、深、快”

笔者严格坚持书记周五接访制度,不管群众提出的诉求是否合理,说话的态度和语气是好是坏,都平心静气地耐心做好解释和调解工作。对于合理、合法诉求,立即研究制定解决办法,明确责任人和解决限时,督促责任人尽快调解到位;对于既不合理、又不合理的要求,与信访人进行多方位的沟通交流,做好思想工作,提高他们的思想认识,争取他们的理解和认同,得到了上访群众的普遍好评。因此大部分群众到矿区反映问题都等到周五来信访办找我,理由是“书记说话好听”“书记就是办事!”“书记办事利索啊!”周五接访,笔者感触颇多,只要时时处处替群众着想,想方设法为群众分忧解难,就没有解决不了的问题。

东送表村基督教负责人李某多次带人反映,要求安置300多教徒的传教场所。经过深入调查和沟通协调,笔者结合送表的总体规划,三易其址,但要么交通条件差,要么占地面积小。鉴于这种情况,笔者告诉李某:“作为基督教徒,你们有信教的权利和自由,政府也支持你们。但是作为社会的一分子,你们还有应该担当的社会责任和义务。目前正在全民行动,整治农村环境卫生,你是不是应该组织教徒上街义务打扫卫生,积极参加到卫生创建中去?”笔者这是在用“两手抓”的方式解决问题,一手督促他组织教徒参加义务劳动;一手组织人员继续为教堂选址,尽快解决问题。经过多方面权衡,最后把教堂新址选在矿区管委所在地、紧临矿区主干道丁和公路的一处高地上,彻底解决了这一问题。李某对新址表示满意。



深入矿区研究解决信访稳定工作



和班子成员现场察看重点项目建设的



慰问对越自卫反击战人员

妥善调处 各方力量同参与

在入户排查过程中,包村干部发现西送表五组村民田某反映登封市华众建材公司石子厂采石导致农户房屋、水窖毁损,送表矿区立即组织工业办、信访办、农办及包村干部深入西送表五组逐户仔细查看受损情况,并与石子厂负责人多次协商,很快把问题解决到位。笔者经常带领并督促班子领导和机关干部进村入户仔细排查,重点查清诉求,查清问题,查清责任,查清症结,落实领导包案制度,分包到位,一包到底,做到包掌握情况、包思想转化、包解决问题、包息诉息访。督促二、三级网格长对分管的网格进行地毯式排查,力求做到网面最宽、肉眼最细。深入重点部位、重点人群调查研究,及时发现苗头性问题;对排查出的矛

盾和问题登记造册,能解决的立即解决,不能解决的逐级上报;对问题进行专题分析和研究,制定解决问题的思路 and 措施,限定时间,依法调处。送表矿区还充分发挥人大代表、政协委员、老党员和退休老干部的作用,征求他们的意见和建议,广泛了解社情民意,拓宽沟通渠道,做到抓早、抓小、抓苗头,把问题提前化解到。同时建立村、组信访队伍,明确信访信息员和民事调解员,随时掌握信访苗头和动向,及时反馈信息,调解疏导,防止矛盾激化。对于群众的来信来访,由信访办人员根据归口办理原则,拟定处理建议,逐一落实包案领导、具体承办人员、工作要求和办结时间,经过笔者审阅批示后,限期办理,办结后由矿区主

和谐稳控 一枝一叶总关情

事前控制好事态,事中控制好秩序,事后控制好动向。稳控,成为信访稳定工作的保障。在接到信访人来信、来访或信访案件立案当天就把稳控任务落实到位,保证每天24小时不失控。实行班子领导包村、机关干部包组、村组干部包户制度,加上网格长的力量,真正把思想工作做到位,为有效调解争取时间。西送表群众李某因为新型城镇化拆迁安置问题多次到矿区反映情况,要求立即解决他的住房问题。李某文化程度不高,思考问题的方式简单,所以在调查处理的过程中,多次提出不符合国家拆迁补偿政策、与所签订的拆迁补偿协议矛盾的无理要求,甚至在矿区管委院内吵闹,掂着煤炉、铺盖非要住在机关大院等。负责调处和稳控的包村领导、包村干部、三级

网格长和信访办工作人员不厌其烦地解释,并积极想办法进行安置,但因为方法不得当,没有达到预期效果,李某的意见越来越大,反应越来越强烈。为此,笔者组织有关责任人召开专题现场办公会,集中国土资源所、镇规划办、西送表村委三方面的力量,与村民进行沟通,多次为李某安置宅基地,通过稳控有效防止了重复上访和越级上访。对于暂时无法解决到位的,涉及多人的共性问题或无理要求,不能束之高阁,更不能置之不理,因为时间不会让事态淡化,时间越长,当事人的积怨越深,慢慢就成了一枚炸弹,随时可能引发爆炸。面对这些难题,最有效的办法就是深入细致的思想工作,通过多次与当事人面对面地谈心,以理服人,以情暖人,逐步

要领导进行督查,确保妥善解决到位。东送表村张某父子因为拆迁安置问题多次到矿区反映情况,听取汇报后笔者多次与工程项目负责人沟通协调,迅速把问题彻底解决到。张某感叹说:“李书记真为咱老百姓撑腰呀!”作为党员干部,只要真心实意地帮群众解决问题,无论问题大小,他们都会看在眼里,感恩于心。定期召开专题会议分析研究,对涉及多个部门的复杂信访问题,由相关部门联合行动,共同协调处理,防止部门之间出现“踢皮球”现象,导致问题久拖不决。马窑村群众反映本村一个证照不齐全的石灰窑私自生产,破坏林地,污染环境。这一问题涉及政府多个部门,因此矿区组织有关部门召开党政联席(扩大)会议研究后,组织国土

资源所、经济发展办、派出所、林站等多个部门开展联合执法,依法对石灰窑予以关停。及时与上级职能部门或责任单位沟通,协调各方面的力量座谈商议,共同解决群众反映的问题。和沟村群众李某是原登封市烟草公司职工,因为多年遗留下来的待遇问题多次到上级部门反映情况,甚至在国家“两会”期间到北京上访,在社会上造成了不良影响,导致市委依靠群众推进工作落实长效机制办公室依据网格化管理责任处理了该区的两名干部。鉴于多次调解未果,笔者专题向市政府主要领导汇报此事,与市政府有关部门多次沟通后,各部门共同努力解决这个全市存在的共性问题,最终把这个上访农户的“老大难”问题处理到。

后,发现他没有达到上级政策规定的任职时间,没法解决其待遇。为了照顾他的情绪,笔者安排矿区民政部门到他家调查,想通过享受低保的方式解决他的问题。但经过调查发现,他和他的三个孩子的家庭条件都不错,根本不符合低保条件。然而事情并没有就此结束,他觉得自己干了多年乡村干部,为乡里、村里发展做出了不小贡献,目前民师的待遇都解决了,他的待遇没有解决实在在太亏,有继续上访的打算,信访办人员劝解无效。笔者多次和他面对面地促膝长谈,苦口婆心,引用现实生活中和当前社会上的一些真实事例,引导他换位思考,认识到现实没有绝对的公平,彻底打消了他上访的念头。(作者系登封市送表矿区党委书记)



东送表教会组织教民义务打扫卫生

记者手记

做好新形势下的信访稳定工作,是各级政府的一项重要任务,更是党员干部责无旁贷的责任。作为奋战在一线的基层党员干部,一定要站在讲政治的高度,增强大局意识,统筹兼顾,不等不靠,扎实做好信访稳定工作,在预防上下工夫,在排查上做文章,在调解上见成效,在稳控上有保障,为登封经济社会健康和谐发展增砖添瓦。