

# 信访代办显实效 排忧解难暖民心

——包头市土默特右旗推行信访代办制工作纪实

本报记者●肖玥

信访无小事,事事关民生。包头市土默特右旗(以下简称:土右旗)是个农业大县,农村农业等领域问题较为突出。随着经济社会的发展,很多矛盾通过信访渠道反映出来,土右旗积极探索推行信访代办制,通过建立旗、乡、村信访代办服务体系,建强信访代办服务网络,规范信访工作流程,用好“两委会议”“访调对接”、领导干部接访下访等工作机制,着力构建“群众点单、代办揽收、上下联动、全程跟踪、督查问效”工作模式,切实把信访矛盾化解在基层属地,形成了卓有成效的信访代办预防化解矛盾工作法。

11月6日,全国“枫桥经验”纪念大会在北京人民大会堂隆重举行,中央政法委在全国范围内评选出104个“枫桥式工作法”单位,土右旗信访局“预防化解涉信访矛盾纠纷工作法”成功入选全国新时代“枫桥经验”先进典型。

信访是反映社情民意的“晴雨表”,是群众急难愁盼的“汇集地”。“信访代办制”无疑成为解决群众反映急难愁盼的有效措施,是深化“基层党建+社会治理”创新的有效途径,“代”是方式,如何能“办”好才是关键,也是群众所盼。

信访代办制推行以来,土右旗信访局将党的建设、领导干部包案及党建引领网格化管理工作融入信访代办体系,运用村(社区)“两委”会议机制,对矛盾纠纷和事实清楚、简单的信访问题,坚持“群众事、群众议、群众决”,确保源头解决、就地化解。运用“访调对接”机制,对适合调处的信访事项及时协调各有关部门联合调处。适时召开疑难复杂信访



土右旗信访代办服务中心组织涉及部门、属地乡镇就村民反映集体土地征占问题进行商讨解决办法。

## 专人代办“替民跑”

“这一天我盼了好久了,现在就签协议,这下我们老两口能安心养老了。”签下息诉停访协议书的这一刻,土右旗海子乡山格架村村民张爱莲(化名)难掩激动与喜悦,奔走了十年的信访路在这一刻终于画上了句号。

2007年,山格架村因建园区,张爱莲家的10余亩地被征收。按照当时每亩1万元的征地补偿条件,张爱莲可获10余万元补偿款,然而对于一辈子靠种地为生的张爱莲老两口来说,这笔钱远不足以撑起一家四口接下来的生活。

“我们开始四处奔波,跑了很多地方,但是,这个事情始终没有解决。”出于无奈,2012年起,张爱莲开始走上了长达十年的信访路。

2022年11月,随着信访代办制在土右旗的推行,让张爱莲的这一压在心头的糟心事终于迎来了转机。

“张姨,以后您别到处跑了,您把这件事交给我来办,您有什么诉求跟我说,只要诉求合理,我们一定给您把事情解决。”与张爱莲签订信访代办委托书后,2023年3月,代办员帮助张爱莲办理征地补偿一事,经过两个月的努力,这一信访积案得以圆满解决。

矛盾化解在基层,精准回应群众诉求,这是土右旗开展信访代办制工作的一个缩影。

“群众有问题不知道去哪反映、向谁反映,更不知道有何政策依据,有了代办员的帮助,就能够精准向有关事权单位交办,快速解决群众合理诉求,从源头化解问题。”土右旗联合接访中心主任邬东兴介绍,乡、村两级信访代办员接到或排查出群众信访诉求后,及时做好登记、引导,经群众同意授权,明确信访代办员,并落实全程代办,代办员第一时间协调推动解决;超出

本级事权无法解决的,代办员及时上报旗里有处理权的机关、单位推动解决;疑难复杂代办事项由旗信访工作联席会议落实“双包”工作责任,明确县级包案领导,组建工作专班,按照“三到位一处理”要求化解信访事项,真正将代办责任压实。

信访代办员发挥熟悉基层群众、掌握社情民意特点,将法律条款变为群众易于接受的家常话,引导信访人合理合法反映诉求。在处理信访事项时,代办工作法体现出“一人受理、全程代办”的便民优势。在签署《信访事项代办授权委托书》后,信访事项办理实现内部流转,既有包案领导压责、多个部门会商,又有组织沟通协商、事项进度反馈,极大减轻了信访人办事负担,实现信访事项受理、流转、办结的高效运行。

## 一站代办“解民愁”

家住土右旗美岱召镇沙图沟村的荆某因建房宅基地与他人发生纠纷,建房一事被迫搁置多年。2022年12月,在代办员和协办员的不懈努力下,荆某圆满解决了建房用地的问题。目前,荆某已经入住新房,他对信访问题的解决表示“十分满意”。

土右旗信访局通过建立三级信访代办服务体系,建强信访代办服务网络,规范信访工作流程,用好“两委会议”、领导接访下访、信访联席会议、访调对接等工作机制,全面构建“群众点单、代办揽收、上下联动、全程跟踪、督查问效”工作模式,切实把信访矛盾化解在基层属地。

“化解难度较大的,我们会上报到旗信访代办服务中心,代办服务中心协调旗领导进行报

办,然后组成专班,再协调化解帮助基层解决矛盾,这样就很好地控制了村民的无序信访,也减少了群众跑腿跑路。现在来中心反映问题的人越来越少了,原因就是‘信访代办工作法’让信访工作下沉到了群众家门口”。邬东兴告诉记者。

土右旗信访局坚持以群众满意为根本标准,依托现有接访中心、综治中心、党群服务中心等场所,设立旗、乡镇、村三级信访代办服务中心(站、点),并有效整合网格化服务管理中心、矛盾纠纷调处中心、联合接访中心等资源力量,统一规划设置,旗人社、农牧、司法等相关职能部门、法院等政法机关采取常驻、轮驻、随叫随驻等方式进驻旗社会治理中心,按照“线

上+线下”受理、代办、督办矛盾纠纷和信访事项,推动形成以旗级信访代办服务中心为枢纽,覆盖该旗17个乡镇和201个村的“一站式接待、一条龙服务、一揽子解决”信访代办服务体系。

信访渠道越畅通,诉求解决越高效,群众才会越满意。目前,旗信访工作联席会议主要负责统筹推进信访代办工作,在旗信访局、11个重点科局、3个政法部门、9个乡镇(管委会)、214个村(社区)全部设立信访代办服务窗口,实现信访代办服务阵地全域覆盖。乡、村两级以基层干部为主建立信访代办员队伍,其中涌现出美岱召镇信访矛盾“三线、四下村、五约”工作法、双龙镇“微信扫码代办”等创新办法,推动矛盾源头一站式化解。

## 信访代办“赢民心”

事项评估会、听证会,对涉法涉诉信访事项进行调查取证、研判分析,提出专业意见建议及解决方案。运用领导干部接访下访机制,对特殊个案、特殊群体、贫困人员,主动上门做工作、讲事实、摆道理,依法依规按政策处理。

今年以来,县级领导干部139人次参与接访约访下访,接待群众106批次、504人次,推动化解了一批信访问题。发挥信访工作联席会议机制,对于“三跨三分离”和涉及多个职能部门的“难事”,召开信访工作联席会议专题会进行集中分析研判,制定化解方案,联动解决问题,确定化解时限,跟踪督办落实。

截至目前,土右旗通过信访代办员代办信

访事项209件,化解197件,化解率94.3%,真正把信访矛盾吸附化解在基层属地,信访上行趋势得到有效遏制。

“依托信访代办制,在平等、自愿、互信的情况下,由涉诉信访代办员为群众提供涉诉信访代办服务。通过涉诉信访代办实现让‘等群众上访’变为‘替群众代办’,让被动化解矛盾变为主动解决问题,打通了司法便民服务的‘最后一公里’”。土右旗信访局党组书记、局长吴宏伟说,“取得荣誉只代表过去的工作得到了认可,今后如何把信访工作做得更好,怎样让群众更满意才是我们新的方向和目标。”