



苏雅拉社区信访代办窗口



呼伦路区域服务中心民声议事厅



市信访局在博物院广场宣传信访代办工作



迎新路街道市域社会治理综合调度中心信访事项代办工作站



中山路办事处社区信访代办员向办事居民面对面宣传信访代办工作



双河镇中滩社区开展信访代办,为居民刘某和张某调解邻里纠纷最终使二人握手言和



土左旗一村信访代办员为村民协调处理宅基地纠纷

架起百姓调解『连心桥』

我市信访代办把矛盾纠纷化解在『家门口』

● 本报记者苗欣实习记者若谷文

实行信访代办制,是全面贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作重要思想,做好新形势下信访工作的有效举措。我市深入践行新时代“枫桥经验”,各级干部、基层工作人员在信访代办工作实践中当“跑腿人”作“知心人”,把为群众排忧解难放在首位,用真情架起服务群众的“连心桥”。

“太感谢了,没想到这件事这么顺利地沟通解决了,非常感谢你们。”前些日子,因老旧小区改造遗留问题而信访的王先生在签完调解协议书后心里一下子就踏实了,对着新城区呼伦路区域服务中心信访代办服务站的信访代办专员连声表示感谢。

走进呼伦路区域服务中心信访代办服务站,只见桌上的标识牌、流程图、宣传资料等一应俱全,让前来咨询的群众一目了然。工作人员热情接待来访群众,并耐心倾听诉说,针对来访人员的疑惑一一进行解答。“信访代办点工作流程让群众一看就能懂,办理很方便。”呼伦路区域服务中心信访代办服务站平安建设办工作人员舒畅介绍。

做到优质服务的呼伦路区域服务中心信访代办服务站只是我市众多信访代办服务站、点的一个缩影。今年以来,我市在市、县、乡、村四级全面推开信访代办工作,整合设立信访代办服务机构1486个,信访代办员4817名,实现了信访代办全域覆盖。工作中,我市将领导接待与信访代办深度融合,总结推广了“接访即代办”、“包案即代办”和压实基层首位、首要、首席、首贵信访代办主体责任的工作经验,大批信访矛盾隐患化解在属地。截至目前,共排查矛盾问题5690件,代办信访事项5211件、化解4503件。

新城区围绕“贯彻二十大、落实新条例、开创新局面”工作主线,深入开展《信访工作条例》落实年、信访工作示范区创建、大督查大接访大调研三项活动,全面推行信访代办制,整合设立信访代办服务中心1个、乡镇(街道)代办站12个、村(社区)代办点92个,通过三级书记+专班“代您办”开展代办服务,积极推行“党员+代办”“党小组+代办”“信访代办直播间”及引入代办专家团队研判、“信访+纪检”联合督办等工作模式,及时依法就地解决群众合理合法诉求,成功化解一批陈年信访积案。

自信访代办制推广以来,回民区响应上级要求,积极探索建立信访代办制,提出“一亮三知晓”的工作思路,逐步建立了以三级书记抓信访代办制及“双包案”“党小组+信访代办”“党员+信访代办”信访代办模式。在七镇一办一中心整合设立信访代办服务机构94个,确定专(兼)职信访代办员1180名(含区级人大代表53名),代办信访事项回复率达到100%。一大批群众初次信访问题及时就地解决,切实切实为群众排忧解难。

玉泉区在区域范围内全面开展信访代办服务,共整合设立1个区级信访代办服务中心、10个乡镇(街道)信访代办服务站、132个村(社区)信访代办服务点,三级信访代办队伍共346人,辖区实现信访代办服务全覆盖。工作开展过程中,玉泉区积极响应“四首信访代办”机制,大力推行“一站式”信访代办流程体系,村(社区)级履行“前哨站”预警职能,乡镇(街道)级发挥“中转站”双向作用,区级强化“终点站”统筹力度,努力在区域层面实现重大风险终结目标。

赛罕区在区、镇(街道)、村(社区)三级全面推行信访代办制,整合设立信访代办服务机构242个,信访代办员506名,实现了信访代办全域覆盖。赛罕区积极推广“接访即代办”“包案即代办”和压实基层首位、首要、首席、首贵信访代办主体责任的工作经验,三级信访代办机构协调联动、工作同步开展,认真完成摸排受理、转送跟踪、协调办理、反馈回访等工作,使代办事项从委托代理到“案结事了”形成完整闭环。

土默特左旗在旗、镇(街道)、村(社区)三级全面推开信访代办工作,整合设立信访代办服务机构346个,信访代办员1188名,实现了信访代办全域覆盖。土默特左旗坚持上下联动、齐抓共管,最大限度发挥代办服务职能。建立信访代办与政务服务代办共建共享工作模式,整合资源、优化服务,以群众需求为导向,对村民、企业职工等分类开展信访代办服务。同时,在便民服务中心提供服务的基础上,设立移动服务窗口,镇、村两级信访代办工作人员在日常“上门服务”过程中,积极收集信访苗头性问题,做到早发现、早化解。

托克托县委、县政府将落实信访代办制列为为民办实事的重要内容,把“三级书记”抓信访代办工作作为加强基层治理、服务人民群众的重要抓手,明确了村社区“两委”、镇党委政府、县委、县政府分别为代办、协办、主办主体,“三级书记”分别为第一代办、协办、主办员,构建了上下贯通的纵向工作体系。全县整合设立信访代办服务机构143个,其中:县级信访代办中心1个、镇级信访代办站6个、村(社区)信访代办点136个,实现了信访代办全域覆盖。

和林格尔县在县、乡、村三级全面推开信访代办工作,整合设立县代办中心1个、乡镇代办站10个、村级代办点160个,配备信访代办员397名,构建起三级信访代办工作体系,实现了信访代办全覆盖。同时,和林格尔县结合自身实际,丰富代办内容,创新代办方式,总结推广了“首接即代办”“包案即代办”和“四首信访代办”主体责任的工作方法,变被动等群众上访为主动替群众代办,使一大批矛盾隐患化解在基层。

清水河县在县、乡、村三级全面推开信访代办工作,整合设立信访代办服务机构120个,信访代办员251名,实现了信访代办全域覆盖。工作中,清水河县依托“党建+下访”搭建起信访代办连心桥,通过“三办”(即信访代办、未诉先办、接诉即办)协同融合实施,构建“三访”(即开门访、推门访、网络督访)机制,将各类问题发现在基层,解决在属地。

武川县在县、乡、村三级全面开展信访代办工作,整合设立县、乡、村三级信访代办机构114个,在现有代办队伍基础上广泛吸收老党员、“两代表一委员”、村(居)法律顾问等社会力量,全县533名信访代办员组成一张覆盖广、能力强、素质高的代办网。武川县以“党建+信访”为基础,信访接待大厅融合人大、政协、工会、司法、法院等部门,打造集咨询、服务、调解为一体的便民平台,为代办工作提供“一站式”服务。

经济技术开发区沙尔沁镇全面推开信访代办工作,整合设立信访代办服务机构33个,信访代办员33名。自信访代办工作开展以来,沙尔沁镇不断拓宽信访渠道,主动代办群众反映的急难愁盼问题,及时受理并快速甄别分流,对咨询、求助、意见、建议类及需要帮扶救助的事项,第一时间进行回复、给予帮助。对情况复杂、涉及多个事权单位的代办事项,加强部门间的协同配合,共同研究解决方案,齐抓共管推动办理。代办过程中,告知群众后续办理流程,及时反馈办理进度。代办事项解决后,向信访群众反馈办理结果并做好说明解释工作,确保代办事项案结事了。

下一步,我市的信访代办工作将不断畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道,努力为百姓排忧解难,不断提升群众获得感和幸福感。