

扛起为民解忧为党分忧的职责使命 宁夏:用心用情用力做好新时代信访工作

系统推进改革 “四梁八柱”促发展

5年来,宁夏在系统谋划和推动信访制度改革创新中,做了许多打基础、管长远、开创性的工作,通过推进信访工作法治化、信息化、标准化建设,为信访工作高质量发展增添了强劲的“内驱力”。

2018年11月,宁夏在全国省级层面率先出台《关于进一步加强和改进新时代信访工作的意见》,建立了端口前移的源头预防体系、依法及时就地解决群众合理诉求的工作体系、科学规范的法治引领体系、开放多元的共治体系、坚强有力的保障体系五大体系20项机制,从政策上、制度上、机制上为宁夏信访工作高质量发展提供了坚强保障。

2018年初,宁夏被国家信访局确定为全国“信访业务智能辅助系统开发建设”试点地区,2019年12月宁夏信访业务智能辅助系统在全国率先建成并上线运行。凭借信息技术的“东风”,宁夏在数字化改革的新赛道上,以“小切口”谋划“大场景”,精准落子信访智能化改革“大棋局”,释放出“牵一发而动全身”的乘法效应。全面推行网上信访工作,通过“互联网+信访”,打造“一网一微一端”工作阵地,建立从“线下”到“线上”、从“面对面”到“云见面”、从“趾间”到“指尖”的服务平台。目前,已建成信访网上投诉平台、宁夏信访微信公众号、“我的宁夏”政务App和区市县三级视频信访系统,连同“人民网·领导留言板”,形成系列网上信访服务矩阵。今年,网上信访投诉受理平台实现与“我的宁夏”政务App对接,形成了覆盖全区、高效便民的信访事项综合办理平台。网上信访量占比由2017年的47.4%上升至2021年的66.3%,2017年至2020年连续4年被人民网评为“人民网·领导留言板”办理给书记、主席留言工作先进单位,网上信访已成为群众信访的主渠道。

2019年12月5日,宁夏发布《信访工作地方标准》,对信访事项的登记、受理、复查、复核、督查督办等工作环节进行标准化设定,用统一的制度、统一的流程、统一的方式、统一的要求规范全区信访工作,信访部门工作程序更加规范、责任主体更加明确、群众信访行为更加有序。2018年以来,信访事项及时受理率、按期答复率和信访群众满意度均稳定在95%以上。

2017年以来,宁夏信访系统全面推进信访法



2019年12月25日,自治区政府召开新闻发布会,发布《宁夏信访工作地方标准》。

治化建设,连续推出诉访分离、依法分类处理、访调对接、律师和心理咨询师参与信访工作等多项改革举措。2018年1月,自治区党委政法委在自治区信访局设立政法专班,推动诉访分离落地。2018年4月,出台依法分类处理清单,从源头推动信访法治化迈出重要一步。2019年1月,对自治区党委来访接待窗口进行改革;2022年4月,在自治区接待大厅设立纪检监察信访窗口,自治区党政机关信访秩序依法得到维护。

2021年12月,宁夏历史上首次编制实施《宁夏回族自治区信访工作发展“十四五”规划》,成为“十四五”时期宁夏信访工作发展的行动纲领。2019年12月,宁夏历史上首次启动编纂

《宁夏信访志》,为宁夏信访工作高质量发展发挥重要的资政、借鉴和存史作用。2022年4月,宁夏印发实施《关于加强新时代网上信访工作的实施意见》等。

深化改革“面”上的全面深入和“点”上的多点突破,推动搭建起新时代宁夏信访工作高质量发展的“四梁八柱”,各地各部门依法及时就地解决信访问题,化解信访矛盾的能力和水平明显增强,信访渠道更加畅通,信访群众诉求表达更为便捷,维护群众合法权益机制更加健全,群众评价监督权利能够充分行使。与2017年相比较,2021年全区信访总量下降70%,集体访批次下降89%、人次下降93%。

坚持信访为民 千方百计解民忧

日前,银川市兴庆区清湖苑小区安置户代表,到银川市信访局送上一面写有“带着感情做信访,依法办事得民心”的锦旗,感谢信访部门推进解决“办证难”问题。困扰28户居民近10年无法办理不动产权证的问题终于得到解决,居民们由衷欣喜。这一信访事项的成功化解,是宁夏信访系统推动解决人民群众操心事、烦心事、揪心事的一个缩影。

信访工作一头挑着群众利益,一头挑着社会稳定。宁夏各级信访部门聚焦自治区党委和政府关注、群众关心、社会关注的热点难点及痛点问题,全面摸排风险点,加大对信访矛盾结构性变化和深层次问题研判,加强对社情民意新情况新动向的综合研判,今年,宁夏信访系统针对城乡建设领域“办证难”、逾期交房问题和劳动保障领域拖欠农民工工资、破产企业拖欠职工社保、经济领域集资融资等重点领域突出信访问题,及时提出意见建议,推动从政策层面成批解决问题,在保大局、解难题、促稳定中发挥职能作用,为宁夏经济社会发展凝聚了民心。

2018年,开展集中解决群众反映强烈的突出问题活动。2019年,开展为期2年的信访矛盾化解攻坚战。2020年,开展为期3年的集中治理重复信访、化解信访积案专项工作。2022年7月,又开展“学条例、解难题、提水平、见实效”百日攻坚行动。

在集中治理重复信访、化解信访积案专项工



2021年10月13日,银川市信访局工作人员到金凤区雅仕兰项目工地现场督办信访事项化解措施落实情况。

作中,自治区党政主要领导先后4次到自治区信访局调研指导、接访群众,37名省级领导分别深入基层协调督办包案信访事项,联系包抓的近百件疑难信访事项全部化解,带动27个市、县(区)和17个区直部门主要领导包抓化解信访事项近500件。自治区信访局充分发挥“前沿指挥部”作用,实行挂图作战,每日监测积案化解进度,每周召开分析研判会,每月对工作推进情况进行通报,层层传导压力。各地各部门党委(党组)把专项工作列入“一把手”工程,对承办重复

信访事项全部按照“五包”(包掌握情况、包解决化解、包思想疏导、包教育稳定、包息诉罢访)要求落实领导包案责任,形成了自上而下的化解责任体系。

今年以来,宁夏信访系统把破解“办证难”问题作为“我为群众办实事”实践活动的重要内容,银川市开展解决群众办理房产证遗留问题专项行动;石嘴山市出台《关于妥善解决石嘴山市房屋建筑竣工验收备案历史遗留问题的意见建议》;吴忠市探索实行“容缺后补,先行办证”办法;固原市对回迁安置、棚户区改造、集资建房、经济适用房等住房进行全面摸排,对症解决问题;中卫市组织住建、自然资源、税务等部门按照“一小区、一方案”原则化解难题。

动真碰硬,力度空前。为有效推动积案化解,宁夏信访系统持续开展“大督查、大接访、大调研”活动。5年间,县级以上领导干部共计4000余人次参加接访,累计接待群众3万余人次。各级领导干部和信访干部通过直接面对群众面对面听诉求、解难题、化心结,促使一大批时间长、难度大、涉及面广的骨头案、钉子案得到有效解决,一些重点领域、重点群体信访突出矛盾明显缓解,从根本上推动了信访存量大幅减少、信访形势持续向好,信访秩序明显好转,信访业务更加规范,更进一步密切了党和政府同人民群众的血肉联系。目前,宁夏信访积案化解率达97%以上,今年重复信访率占比同比下降11.5%。

强化源头治理 “枫桥经验”夯基础

坚持和发展新时代“枫桥经验”,源头化解矛盾,是做好信访工作的治本之策,也是信访工作服务社会治理大局的重要举措。宁夏推动各市、县(区)信访部门全部建立社会矛盾调处化解中心,组织开展全国信访工作示范县(市、区)创建活动,着力引导和推动各地加强基层基础工作,信访问题源头治理深入推进。各地各部门坚持力量下沉、向下用力,通过做优一窗受理,设立无差别受理窗口,健全窗口与入驻部门协调对接机制,一窗受理群众提出的各类信访事项,有效构建“一站式接收、一揽子调处、全链条解决”工作新模式。

2021年12月,宁夏出台《关于建立乡镇(街道)信访工作联席会议机制的指导意见》,力求进一步夯实信访工作基层基础。目前,各乡镇(街道)综合考虑城镇和乡村、民情和社情等因素,坚持党政主导、部门联动,因地制宜、分类推进,以用促建、注重实效的原则,依托基层治理中心工作架构,统筹“五办四中心”工作力量,发挥“街道吹哨、部门报到”机制优势,全部建立了信访工作联席会议机



2021年9月15日,吴忠市利通区金星镇“王兰花热心小组”调解因排水管道漏水引发的居民矛盾纠纷。

制,同时,建立健全信访事项即接即办、会商研判、分流转办、跟踪督办、反馈回访等制度,努力将矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态,避免小问

题拖成大问题,避免一般性问题演变成信访突出问题。

当前,基层信访工作已经逐步融入网格化管理、精细化服务、信息化支撑、开放共享的基层管理服务平台,更多依靠基层、依靠群众化解矛盾纠纷的办法不断推陈出新。吴忠市利通区金花园社区以“塞上儿女一家亲、同心共筑中国梦”为目标,构建“金色阳光、七彩家园”,开展“七星服务项目”,探索形成民族团结“四部曲”工作模式,社区“王兰花热心小组”协助有关部门及时就地化解了多起信访矛盾。石嘴山市探索创新“信访超市”“信访代办”等信访工作新路径,组织信访干部定期在乡镇街道公开接访,每季度到矛盾较多的社区流动接访,针对共性突出问题带案下访,有力健全常态化矛盾纠纷排查化解机制。

一个个基层治理创新经验,汇聚成共建共治共享的强大动力,信访矛盾防范在先、处置在小的要求正在落实落地,绝大多数信访问题在县级(区)、乡镇(街道)两级的目标正在逐步实现。

做好群众工作,是门“政治课”,也是“艺术活”。做好信访工作需要“绣花功夫”。

2018年以来,宁夏信访系统持续开展政策理论、基础业务、公文写作水平“三提升”活动和全体信访干部轮值接访活动,紧密结合“两学一做”学习教育、“不忘初心、牢记使命”主题教育、党史学习教育,持续深入加强信访干部思想淬炼、政治历练、实践锻炼、专业训练,信访干部推动信访工作、分析信访形势、解决信访问题的能力不断提升,在党和国家重要会议、重大活动保障中,宁夏多次得到中央信访工作联席会议通报表扬。

2022年2月25日,中共中央、国务院发布《信访工作条例》(以下简称《条例》)。宁夏通过开展《条例》集中宣传月活动,组织开展《条例》知识竞赛、主题宣讲、网络正能量作品创作大赛,创作短视频、小品、快板等文化产品,向群众发放《条例》等宣传品3万余册(件),悬挂海报、横幅2600余条,线上线下多种形式迅速掀起学习宣传贯彻《条例》热潮,在全社会营造了办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的良好环境。自治区信访局成立了《条例》宣讲小组,深入各地各级机关单位宣讲《条例》30余场次,深度推进《条例》进乡村、进社区、进学校、进企业、进单位。组织动员全区信访干部“学原文、读原著、悟原理”,并采取定期学习进度、随机考学成果等方式督导干部学深、悟透、做实《条例》。

近年来,自治区信访局荣获平安宁夏建设先进集体、自治区第十三次党代会服务保障工作先进单位、“全国维护妇女儿童权益先进集体”等多项荣誉称号。2021年,宁夏组织开展“寻找最美信访干部”活动,评选出陈川宁等一批优秀信访干部。2022年5月,在第九次全国信访工作会议上,我区2个“先进集体”、1名“先进个人”受到人力资源和社会保障部、国家信访局表彰,6名“六优”人员受到国家信访局表彰。通过广泛宣传个人和集体先进事迹,弘扬了对党忠诚、心系群众、敢于担当、无私奉献的新时代信访干部精神,展现了新时代信访干部和信访部门的良好形象。

奋进新征程,做好新时代信访工作责任重大。宁夏信访系统认真学习贯彻党的二十大精神,深入贯彻落实自治区第十三次党代会精神,全面系统落实《条例》,坚决扛起为民解忧、为党分忧的政治责任,坚守人民情怀,坚持底线思维、法治思维,服务自治区党委、政府工作大局,维护群众合法权益,化解信访突出问题,促进社会和谐稳定,扎实做好信访各项工作,为先行区建设贡献力量,为全面建设社会主义现代化美丽新宁夏提供支撑。

2020年10月22日至23日,自治区信访局举办全区信访业务大比武。



2020年10月22日至23日,自治区信访局举办全区信访业务大比武。

理顺体制机制 “五位一体”建格局

信访工作是党的群众工作的重要组成部分,是党和政府了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的一项重要工作,是各级机关、单位及其领导干部、工作人员接受群众监督、改进工作作风的重要途径。

党的十九大以来,在自治区党委、政府的领导下,宁夏信访系统准确把握新时代信访工作的基本原则和总体要求,信访工作在体制上深化改革、机制上优化完善,服务全区工作大局更加主动,维护群众合法权益更加到位,化解信访突出问题更加有力,促进社会和谐稳定更加有为。

2018年10月,自治区信访局升格为政府直属机构(正厅级),全区各级信访部门在管理体制、机构级别上取得了新突破,以更加科学的机构设置、更加清晰的职能定位,全面开启宁夏信访工作新征程。

坚持和加强党对信访工作的全面领导,构建党委统一领导、政府组织落实、联席会议协调、信访部门推动、各方齐抓共管的信访工作新格局,是建立健全新时代信访工作体制机制的总体目标。进入新时代,信访工作面临新形势新任务新要求,宁夏不断健全完善“五位一体”信访工作新格局,切实把信访制度优势更好地转化为社会治理效能。

党对信访工作的全面领导得到加强。自治区党委、政府把信访工作摆在重要议事日程,每年多次听取信访工作汇报,分析信访形势,部署工作任务,统筹信访工作中事关社会和谐稳定的重大事项,及时妥善处理信访突出问题。

信访工作责任体系不断健全。认真落实“党政同责、一岗双责、属地管理、分级负责,谁主管、谁负责”的原则要求,建立自治区领导联系督办市、县(区)重点信访事项和“五级书记抓信访”工作机制,各地各部门主要领导自觉抓、主动抓信访的意识明显增强。将信访工作督查纳入自治区党委、政府督查范围,将信访工作考核纳入自治区效能目标考核,以督查考核推动责任落实。制定并落实《信访工作责任制实施细则》,对不履行或不能正确履行信访工作职责,造成不良影响的单位和个人,依法依规严肃追究责任。2017年至今,各级党政机关共对155件信访事项启动问责调查,对297名干部进行问责。

信访工作联席会议机制更加完善。把信访工作联席会议机制作为加强党对信访工作全面领导的重要抓手,在区、市、县三级全部建立信访工作联席会议的基础上,2021年全区241个乡镇(街道)实现信访工作联席会议机制全覆盖,各级信访工作联席会议通过定期召开会议、分析研判信访形势、研究处理突出信访问题,使统筹协调、整体推进、督促落实的职能作用进一步发挥;源头预防、排查梳理、纠纷化解、应急处置的信访矛盾综合治理机制构建持续加快,齐抓共管的信访工作格局更趋完善。

随着各项体制机制的完善,信访事项平均办理时间由2017年的53.6天缩短至2022年的21天,信访工作更加优质高效,大批信访矛盾在基层得到了有效化解,群众满意度明显提升。

锻造干部队伍 “三提四炼”展形象