

編者按

去年以來，全州群眾信訪系統堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指引，認真貫徹落實中央和省市委系列決策部署，持續深化州委“三區維穩體系”，堅持把群眾信訪工作作為化解社會矛盾和維護社會穩定的前置條件與重要

抓手，時刻保持戰略定力、聚焦改革主線發力、全面形成工作合力；堅持以群眾不高興、滿不滿意、答不答應為標準，以解群眾之所難、急群眾之所急、幫群眾之所需、服群眾之所務為宗旨；堅持以人民為中心，忠誠踐行黨的群眾路線，切實加

大拓寬訴求反應渠道、減輕群眾信訪成本、方便群眾訴求表達、加強信訪秩序治理、維護社會公平正義、推進信訪信息化法治化建設等方面的改革力度，着力圍繞“矛盾摸排、領導接訪、問題化解、秩序治理、實地督導”五大攻堅行動，持續

用力，久久為功，善作善成，全州呈現出“總量下降、進京訪下降、到省集訪下降、來州集訪下降、信訪秩序持續好轉”的“四下降一好轉”的良好態勢，有力維護了廣大群眾的合法權益，有效促進了社會和諧穩定。

堅持以人民為中心 忠誠踐行群眾路線

——甘肅州深入推進藏區群眾信訪工作制度改革綜述

“尊敬的成鳴書記，感謝康定市委、市政府和市文化旅遊综合执法大隊，幫我們外地遊客解決問題，真不愧為‘雪域旅遊衛士’。”這是去年3月江蘇游客胡女士通過互聯網“人民網地方領導留言板甘肅州委書記信箱”寫給州委書記劉成鳴的一封信，感謝信。

在“州委書記信箱”反映問題，並得到劉成鳴很快回復，胡女士感到十分滿意。這僅是我州強力推進群眾信訪工作制度改革的一個縮影。

去年以來，州委、州政府始終堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指引，始終把推進群眾信訪工作制度改革貫穿到踐行黨的群眾路線始終，堅持以人民為中心，從群眾最迫切的方位改起、從群眾最關注的角度改起、從工作最薄弱的部位改起，全力推行“陽光信訪、責任信訪、法治信訪、開放信訪、和諧信訪”，州“四大班子”領導帶頭接訪、帶案下訪、進村巡訪、入戶回訪，全力做好了解民情、集中民智、維護民利、凝聚民心工作，不斷密切黨群干群魚水關係、血肉聯繫。



州委書記劉成鳴正在接待來訪群眾。記者 楊杰攝



州委副書記李江遠程接訪信訪群眾。



州委副書記、州長肖友才調研全州群眾信訪工作。



州委副書記、政法委員羅振華認真傾聽群眾訴求。

『信訪+互聯網』

以“陽光信訪”提升群眾幸福指數

“要以心換心，讓干部多跑腿。要主動創新、深入持久、常態開展領導干部接訪下訪工作，州級領導不光到州群眾信訪接待中心接訪信訪群眾，也可以到所聯系縣（市）的信訪部門接訪群眾，州、縣（市）領導要率先垂范，主要接訪下訪群眾，包案解決信訪突出問題，化解群眾怨氣怒氣，收集梳理社情民意，堅決做到傾訴訴求‘耐心’、解決問題‘細心’、化解矛盾‘用心’、領導包案‘實心’、回訪測評‘全心’。”今年5月18日，州委副書記、州長肖友才在州群眾信訪接待中心接待信訪群眾後對全州群眾信訪工作進行調研並明確提出要求。

去年以來，我州積極創新、充分利用互聯網資源推進陽光信訪，實現讓數據多走路、讓群眾少跑腿、節約群眾信訪成本的目的，讓群眾信訪走進陽光地帶。

——延伸民意溝通“最廣領域”。2018年5月25日，這一天對於甘肅州城北二村的村民來說是一個值得高興的日子，他們不用乘車300多公里到州委、州政府反映訴求，直接可以在本縣群眾合法權益維護接待室與州委副書記李江等相關領導通過遠程視頻進行面對面交談反映訴求。李江接待完信訪群眾後，專題聽取了州委群眾工作局負責人遠程視頻接訪系統建設、使用情況等匯報，充分肯定了遠程視頻接訪系統在了解民情、集中民智、維護民利、凝聚民心的重要作用，並指出一定要把遠程視頻接訪系統建設好、運用好、发挥好，全力把群眾合法權益維護好、實現好、發展好。

我州堅持深度推進“互聯網+信訪”模式，着力打造網上信訪“大數據”平台，建立信訪部門、領導信箱、視頻接訪、省內信訪信息系統“四位一體”的網上信訪工作平台，開展與全省信訪信息系統對接建設，縱向延伸全州18個縣（市）325個鄉鎮、橫向拓展38個州級信訪事項處理責任部門，讓群眾更加

快捷、更低成本表達訴求、維護權益。

——打通信訪流轉“最短路径”。我州始終堅持群眾“只進一扇門、最多跑一次”的便民理念，進一步暢通信訪訴求表達渠道，推動信訪信息化建設，加力推進州委書記信箱、州長信箱規範辦理力度，用高效的服務、規範的流程、敬業的精神為信訪群眾服務，使群眾足不出戶就可以反映訴求，減少群眾信訪成本，用干部的辛苦指數換取群眾的幸福指數，贏得群眾的支持和信賴。

去年以來，全州群眾信訪系統始終堅持以全省信訪信息系統為依托，實行網上流轉全納入、信訪信息全录入、辦理過程全公開、回訪測評全方位，做到信訪網上投、事項網上辦、結果網上評、問題網上督、形勢網上判，實現對信訪形式、業務流程全覆蓋，統一流程、統一管理，杜絕信訪事項“體外循環”，促進信訪快速流轉、壓縮受理辦理空檔期，打造疏導民意、化解民怨、維護民利的“最短路径”。

——提升服務群眾“最快效率”。以“事要解決”為着力點，建立信訪事項辦理質量評體系，採取業務督辦、專項督辦、全州通報“兩督一通報”措施，壓緊压实、倒逼倒查信訪工作責任，有力防止了處理信訪案件打折扣、“拖延症”等問題。去年以來，共開展實地督查32次，對31個州級信訪責任部門，8個縣（市）進行通報批評，糾正業務不規範問題34個。

——鑄造規範信訪“最佳團隊”。針對信訪事項登記不准、信息不全、責任主體不清、辦理流程不規範等突出問題，我州採取“走出去、請進來、坐下來”方式，緊扣信訪事項受理、轉送、交辦、辦理、送達、录入、督查督辦、復查復核等關鍵環節，全力抓好信訪業務的集中培訓調訓，堅持嚴管厚愛、外樹形象、內提素質原則，大力開展信訪干部能力素質大提升活動，不斷增強群眾信訪工作人員為黨分憂、為民解難、服務群眾的本領。

『信訪+責任制』

州領導主動下訪壓實『責任信訪』

“你們好，請問有什麼問題要反映？我來聽一聽！”這是2018年3月19日，州委書記劉成鳴在州群眾信訪接待中心對原州水泥廠退休職工楊某某等3人的接訪開場白。自實施領導干部接訪下訪制度以來，州委、州人大常委會、州政府、州政協領導紛紛到州群眾信訪接待中心與信訪群眾面對面聽取訴求，手拉手講解政策、心連心敞開心扉、實打實化解問題，紛紛深入農村牧區、村寨帳篷走訪下訪、訪貧問苦、訪民問計，以實際行動踐行群眾路線，率先垂范、主動帶頭落實接訪下訪責任。

州委、州政府堅持從增加群眾幸福指數、增強社會和諧度入手，制定出台了《甘肅州信訪工作責任制實施細則》，構建了黨政“一把手”統籌抓、分管領導具體抓、其他領導“一崗雙責”的群眾信訪工作責任體系，形成了責任“到底、到邊、到面、到點、到線”的良好格局。

——責任壓實到“底”。扎實推進“走基層”和群眾工作常態化，推動州、縣（市）領導包案、全力攻堅，採取“五個一”方式，即：一名包案領導、一個工作班子、一套化解方案、一份會辦紀要、一套穩控措施的方式，按時办结40件信訪積案難案和15件信訪突出問題。

——責任壓茬到“邊”。扎實推進“信訪工作責任落實年”活動，與各縣（市）簽訂了信訪目標責任書，把信訪責任壓實壓到基層，層層傳導壓力。組織60個州級部門聯合接訪。全力推動領導干部接訪下訪工作制度化，除州委、州政府主要領導、分管領導外，李康、向秋、相洛、趙波、李興文、崔雨凡、譚曉政、舒大春、何曉、格絨、白蘇英、杜德清、蘇海軍、何康林、程靜、康光友、陳洪暴、龔建忠等州領導和各縣（市）黨政領導定期點接訪478批次871人次，基層下訪3321批次

7540人次。

——責任覆蓋到“面”。深入推進創建無進京非訪、無進京越級上訪、無進京聚集上訪“三無”活動，強化屬地和部門責任，加大對重點地區、重點領域、重點問題的治理力度，促進“進京非訪、進京越級上訪、到省集體上訪”持續下降。力爭今年全州18個縣（市）基本達到“三無”目標。

——責任倒逼到“點”。始終堅持把信訪督查納入依法治州重要內容，實行每月督查、定期通報、定向問責。州委群眾工作局會同州政法委、州委維穩辦、州扶貧移民局開展水电移民信訪事項專項督查4次，有效防止了大型水电移民庫區不和谐因素發生。全力推進信訪業務實地督查工作，組成兩個工作組，分別深入18個縣（市）32個鄉鎮開展信訪實地督查、培訓業務技能等工作，對信訪工作責任進行壓緊压实。同時，採取橫到邊、縱到底、貴調查的方式，會同州委、州政府和州紀委、州環保局深入开展中央環境保護督查活動，共辦理办结環保信訪案件45件，得到中央和省州領導的充分肯定和群眾的認可点赞。

——責任統籌到“線”。進一步加大調整充實信訪工作機構，州委、州政府把州處理信訪突出问题及群體性事件聯席會議更名為州信訪工作聯席會議，調整充實了一大批領導干部和部門參與信訪工作，成立了州內反映較為突出的水电移民、企業改制、非法集資、勞資糾紛等10個聯席會議領導小組。實行每季季季開1次信訪聯席工作會議，常態分析研判信訪難點、熱點、沸點等突出问题。同時，調整充實了州信訪事項復查復核委員會，規範受理、會商、答復等職能，已受理信訪事項復查復核4件，專題召開會議4次，召開州信訪事項復查復核委員會工作會議1次。

『法理情結合双向推進『法治信訪』

“要着力治理信訪秩序，廣泛開展信訪法治宣傳教育，積極引導群眾依法、逐級、有序反映訴求，對非法維訪、鬧訪、非訪的，堅決依法打早、打小，第一時間處置化解在初始階段和萌芽狀態。”州委副書記、政法委員羅振華在今年初全州群眾信訪工作會議上對群眾信訪工作提出明確要求。

日前，州委常委、州政府常務副州長趙波在州群眾信訪接待中心接待信訪群眾後，針對如何深化新時代群眾信訪工作時要求：要抓好信息化，讓群眾少跑腿；抓好法治化，讓工作上台阶；抓好專業化，讓能力再提升。

州政府副州長、公安局局長高展在州群眾信訪接待中心調研時指出“要創新普法宣傳形式，讓普法的內容更貼近群眾的生產生活，使群眾喜聞樂見，教育引導廣大群眾學法、守法、用法、遵法。要嚴格按照群眾訴求合理的解決到位、訴求無理的思想教育到位、生活困難的幫扶救助到位、行為違法的依法處理的‘三到位一處理’要求規範信訪秩序。”

按照州委、州政府的安排部署，去年以來，全州群眾信訪系統始終堅持以深推“三無”創建活動為抓手，以依法治州、信訪秩序治理為載體，堅決打擊違規信訪、堅持維護社會穩定。

——用心抓宣傳，提升群眾知曉度。以深入基層宣傳“送法”，崗位常態宣傳“講法”，街口主題宣傳“用法”的方式宣傳《信訪條例》《國家信訪局關於進一步規範信訪事項受理辦理程序引導來訪人依法逐級走

訪的辦法》等法律法規，共宣傳54場次2461人次。完善制作了《信訪工作流程圖》《群眾依法逐級走訪流程图》《信訪條例示意图》，分发了《依法分类处理信访诉求清单》，明示分类走访、分类处理流程，让群众看图走访，明白程序。

——用力抓引导，推进诉访分离度。制定《甘肅州依法分类处理信访诉求工作规则》《涉法涉诉来访群众接待工作规则》《关于做好相关工作支持政法机关依法处理涉法涉诉信访问题的通知》。坚持政策疏導、情緒疏導、法理疏導原則，採取源頭防范、途中勸離、現場帶離、全程護送、法宣教育的方式，處理擬到省進京非訪事項12批40人次，勸返到省集體訪、重復訪、進京越級訪46批206人次，外圍穩控進京訪17批41人次。

——用勁抓治理，擴大整治警急度。堅持法理情有機結合，以依法治理信訪為底線、維護法治良序為紅線，法治信訪建設為主線，採取訓誡警急、嚴厲打擊、強化治理等方式開展信訪秩序專項治理。漢源縣王某某20多年來不斷來州無理上訪維訪，反映歷史遺留問題。州信訪工作聯席會議辦公室組織新龍、漢源兩縣和州電視台，開展全程录像、律師參與的維訪問訪案例警急活動；丹巴縣王某某先後5次在重大會議和節慶活動期間進京非正常上訪，縣公安局依法依規給予行政拘留處罰；巴塘縣公安局果斷處置1起因因邊界糾紛引發的149人非法上訪事件；黨的十九大大期間，教育穩控州內信訪重點人員25名，6類特殊利益群體實現“零聚集、零串聯、零上訪”。

及有效解決群眾訴求。全面引導群眾主動參與、主動評價信訪工作，讓信訪工作接受群眾監督和評判，提升幸福指數。

——抓好信訪制度改革。我州群眾信訪工作改革始終聚焦“陽光、責任、法治、開放、和諧”五個信訪，不斷創新工作方式方法，充分發揮群眾信訪工作在新時代的了解民情、集中民智、維護民利、凝聚民心的作用，不斷密切黨群干群魚水關係、血肉聯繫，切實把農牧民群眾牢牢凝聚在黨委、政府的周圍。

去年以來，全州群眾信訪系統堅持以改革的理念、改革的銳氣、改革的舉措強化信訪工作制度改革。集中力量、集中時段，多方征求意见，對信訪工作責任、信訪事項辦理評查體系、群眾滿意度測評、失職失責典型問題通報、依法分類處理信訪訴求等方面進行全面深改。進一步加強州信訪工作聯席會議和州信訪事項復查復核委員會的推進力度，做到科學規範、按規推進、嚴謹嚴密，充分發揮了統攬統籌、搭班搭台、協作配合、綜合協調、組織推動、督導落實等職能作用。充分利用信訪第三方評價，推動信訪疑難案件化解。積極整合州縣（市）駐京、駐蓉、駐康聯絡處力量，主動發揮信訪維穩“橋頭堡”和“連接器”作用，有力助推了我州群眾信訪工作科學發展、持續發展、均衡發展。

（下轉第四版）