

大接访 大化解 促和谐

省 高 院：

建设信访窗口 畅通民意表达

本报屯城9月20日电(记者周元 柏彬 洪宝光 特约记者王先)“立案信访窗口”作为人民群众到法院参讼办事的第一场所、法院服务群众的第一窗口和法院处理社会矛盾纠纷的第一道程序,不仅直接反映法院工作作风和司法形象,也是密切人民法院和人民群众关系的重要纽带。

为强化“立案信访窗口”建设,畅通民意表达渠道,增进审判机关与人民群众的感情,省高院从2009年底开展了“立案信访窗口”建设专项活动,规定高院立案信访大厅不少于500平方米,中院不低于300平方米,基层院不低于200平方米,设立立案窗口、查询窗口、材料收转窗口、信访接待窗口等九个服务窗口。

截至去年底,全省有17个基层法院,2个中院和高院均已按要求建好并投入使用,剩下的法院也在紧锣密鼓抓紧建设中。

结合“司法作风转变年”活动,省高院

省 检 察 院：

开门接访与下访巡访相结合

本报屯城9月20日电(记者周元 柏彬 洪宝光 特约记者王先)我省检察机关对接访方式不断拓展,由原先的单纯控告部门接访扩展到领导接访、部门联合接访和下访巡访,主动化解矛盾纠纷。今年以来,全省检察机关共接待群众来访2000多件、4000余人,其中省检察院接待1000多件、2000余人。

据介绍,作为日常来访接待的主要责任部门,我省各级检察院控告检察部门和各派驻乡镇检察室通过做到“三个到位”提高接访质量。一是接访人员到位,保证随访随接,使群众诉求及时得到受理。二是态度方法到位,接访工作做到理性、平和、文明、规范,使群众消除对抗心理,保持平静心态。三是释法说理到位,对照群众诉求,耐心细致地解释法律,阐述道理。对经控告部门工作人员解释,群众仍然不服处理决定的,控告部门与办案部门联合

接访,为群众答疑解惑。

此外,全省各级检察院每月至少开展一次“检察长接待日”活动,由院领导出面接待群众来访,使群众能够面对面地向领导反映问题、提出诉求,使院领导能够直接听取群众意见,了解群众诉求。

为提高接访成效,“检察长接待日”活动实行专题接访,即根据接访领导分管的工作,每次接访确定一个专题,有针对性地接待来访、处理问题。同时,为促进接访案件的处理,接访领导分管部门的负责人也参加接访,使办案部门在受案之前提前了解案情,为案件的办理打下基础。

与此同时,我省检察机关不断转变工作方式,由被动等待群众上访,到主动走入群众中间“访访”。各级检察院负责人带领相关业务部门不定期开展下访巡访工作,深入乡镇村落了解社情民意,及时收集涉检信息,化解矛盾纠纷。

省 公 安 厅：

坚持开门评警 加大接访力度

本报屯城9月20日电(记者周元 柏彬 洪宝光 特约记者王先)大走访开门评警是基层公安机关密切联系人民群众、现场化解各类社会矛盾,从源头上预防公安信访问题的有效途径。

今年以来,省公安厅广泛宣传发动,全面开展大走访活动。截至8月,全省公安机关共投入大走访开门评警活动民警8万多人次,走访企业和单位8000多家、群众家庭10万多户,信访群众1500多人,发放宣传画、贺年卡8万多张,排查化解各类矛盾纠纷900多起,开展咨询服务活动8000多次,整治治安隐患和乱点2220个,征求社会各界和广大群众的意见和建议3863条,落实各项工作整改措施223项,重新制订和修改各种规章制度279项。

通过边走访、边排查、边化解、边治理,警民关系更加和谐,引发公安信访问题的不安定因素不断减少。今年1至8月,全省公安机关共受理信访事项859

件,比去年同期下降26.8%;来省上访群众大幅度减少。今年1至4月,省厅厅长接访日连续四个月实现群众来信零上访。

为此,今年初省公安厅党委决定,要在各级公安机关信访部门天天开门接访的基础上,进一步加大公安机关领导干部接访的力度和密度。

一是厅机关在坚持实行厅长接访日制度的基础上,增加安排刑侦、治安、经侦、交警、督察、纪委办等6个部门的主要领导每月到厅信访处接访一次;二是将各市、县公安局主要领导每月接访一次调整为:主要领导每月接访2次,班子成员每周接访一次,所属的刑侦、治安、经侦、交警、督察、纪委6部门主要领导每月接访一次;三是在重大节庆和各个敏感时节,市、县公安局每天安排一个领导接访;四是按照省政法委会的统一部署,适时开展联合大接访活动,集中解决热点信访问题。

省 农 垦 总 局：

从“根”找化解信访问题之策

本报屯城9月20日电(记者柏彬 周元 洪宝光 特约记者王先) 解决好民生问题是最大的群众工作,也是减少信访问题、各种社会矛盾的根本之策。在 today 召开的全省“大接访、大化解、促和谐”现场经验交流会上,省农垦总局近年来的做法介绍就是上述道理的有力注脚。

长期以来,垦区归难侨为解决住房和安排就业等问题多次集体上访,已成为影响垦区稳定的信访突出问题。从2009年开始,农垦出台了一系列解决民生问题的优惠政策。筹措资金1.2亿元,分批解决垦区3400户归难侨的住房、饮水问题,对42个安置归难侨农场的土地进行清理,保证归难侨人均土地达到全省农民4.14亩的平均水平。

另外农垦还筹措资金6000万元,解决垦区1998年以来复退军人一次性自谋职业补助金。从2010年开始,启动实施职工重大疾病医疗救助制度。垦区已有333名重大疾病患者得到补充医疗救助。海南

农垦金秋助学活动已连续开展7年,用于资助职工的资金2246万元,资助海南农垦困难职工家庭子女达1.71万人。

据介绍,2007年以来,农垦已投入资金近70亿元用于民生工程建设。从2008年至2011年上半年已建成职工住房12万套;全面实施电网改造,使垦区职工群众用电从每度1.28元降到0.6元;投资5000多万元,全面解决了40万职工群众长期饮用地表水、苦咸水、含氟水等饮水不安全问题;至2010年底共修建水泥公路3962公里,彻底解决职工行路难问题。到2010年底,垦区各农场共调整了2.9万亩土地安置了3996职工实现再就业。

通过民生途径解决信访问题的效果是明显的,近年来垦区已经呈现出“信访总量明显下降、集体访明显减少、信访秩序明显好转”的稳定向好态势,为农垦深化改革、加快发展提供了有力保障。

省 国 资 委：

开展风险评估 维护企业稳定

本报屯城9月20日电(记者柏彬 周元 洪宝光 特约记者王先)“哪里有建设,哪里就有上访”,“项目上去了,干部倒下了,群众上访了”……如何解决这些令人头疼的“发展中的矛盾”?属下有着众多企业的省国资委的做法是实施重大事项社会稳定风险评估,凡是评估不合格的,一律慎行。

去年底省国资委就研究出台了《海

南省属国有企业改革重大事项社会稳定风险评估工作规程》,从今年开始组织在省属企业中开展先行先试工作。省属各企业按照评估工作规程,对涉及企业改制重组、产权转让、重点项目建设、职工住房与分配以及环境保护等事关职工群众利益的重大决策事项,严格进行事前预测评估。

评估工作中,把实施的力度、推进的

编者按：

9月20日上午,全省“大接访、大化解、促和谐”现场经验交流会在屯昌召开。会议总结了上半年全省开展领导干部大接访、信访积案大清理、矛盾纠纷大化解工作经验。会议要求,以实际行动加强群众工作,推动信访工作取得新进展、新成效、新进步,为全省经济社会发展和国际旅游岛建设营造和谐稳定的环境。本报对会议交流经验部分内容进行摘登,敬请关注。



9月20日,全省“大接访、大化解、促和谐”现场经验交流会在屯昌举行。

本报记者 王凯 摄

速度与职工和社会的可承受程度结合起来,把职工满意不满意、拥护不拥护,重大事项是否符合企业未来发展需要和职工的长期利益;是否兼顾不同群体的利益诉求;是否符合社会、企业和职工的承受能力;是否可能引起不同利益群体的攀比作为进行评估的主要依据。经评估对社会稳定可能产生的影响超出预计的风险承受能力的不予实施,最大程度地预防和减少因决策不

当引发的矛盾纠纷。

通过完善机制、落实责任,省国资委近年来着力推动解决省属企业内17个疑难复杂和突出信访维稳问题,在连续四年实现“四下降”和“一提高”(信访总量、集体上访量、非正常上访量和群体性事件发生量下降、办结率提高)的基础上,前8个月来信来访总量又较去年同期下降20%。

省 人 社 厅：

提高保障标准 促就业维权益

本报屯城9月20日电(记者周元 柏彬 洪宝光 特约记者王先)今年以来,全省人社领域的信访总量呈现大幅下降的趋势,与去年同期相比,群众来访批次下降了32%,来访人数下降了74.7%,群众来信减少了65.8%,为维护我省社会稳定发挥了重要作用。

今年以来,省人社厅开展了“就业援助月”、“春风行动”等公共就业服务活动,帮助2.6万人实现就业。截至6月底,全省共培训下岗失业人员和农村劳动力4.2万人,2011届高校毕业生初次就业率65%。稳定的就业局势,为保持全省社会稳定提供了重要保障。

此外,今年我省还进一步完善了社会保险政策,提高了社会保险待遇水平,企业

退休人员月人均基本养老金增加198元;基层医疗卫生机构原有的挂号费、诊查费、注射费及药事服务成本合并为一般诊疗费,由医保基金报销80%。上半年,全省城镇居民医疗保险参保人数166.1万人,参保率96%,新农保参保人数242.8万人,参保缴费率95%。

维护好劳动者的合法权益,是维护社会稳定的基本条件。据介绍,省人社厅今年组织开展了用人单位遵守劳动用工和社会保险法律法规情况等4项专项检查活动,严厉查处违反劳动保障法律法规案件,上半年共检查用人单位4128家,督促223家用人单位与4653名农民工签订劳动合同,全省农民工劳动合同签订率达到92.5%,追回农民工工资8197万元。

海 口：

五“坚持”并举化解积案

本报屯城9月20日电(记者柏彬 周元 洪宝光 特约记者王先)化解信访积案是一项极其艰巨复杂的工作,但海口市今年上半年在这方面的作为令人瞩目。截至今年8月30日,省信访局挂牌下发的356宗积案,已化解351宗,自查信访积案70宗也基本得到化解。现场交流会上,海口有关负责人介绍经验称是得力于:明确责任,五个“坚持”。

海口市市委、市政府认为,排在信访工作首位的是化解信访积案。必须责任到人,确保积案发生在哪里,责任就落实到哪里,问题就解决在哪里。

五个“坚持”,即坚持党政“一把手”直接抓化解机制;坚持领导包案化解机制;坚持大接访活动化解机制;坚持督查督办化解机制;坚持利用特殊疑难信访专项资金化解机制。

今年海口着力实施把积案化解工作纳入市、区两级常委会、政府常务会的重要议事日程,并明确“一把手”对本区域的积案负

总责。重大信访积案全面推行“领导包案、集中交办、限期化解”的工作机制,要求包案领导亲自研究案情、亲自约访群众、亲自跟踪化解进度、亲自参与协调化解,直到息诉息访。为将积案化解工作责任、工作措施落到实处,海口市还成立督查工作小组,每月由市委政法委、市信访局牵头,带领相关部门负责同志深入各区、各部门开展信访积案化解督查督办活动,每月将督查情况通报全市,及时下发《督办通知》;重点时段、敏感时期市委、市政府成立督查专班驻点督办,确保积案化解工作取得实效。

另外,海口坚持利用特殊疑难信访专项资金化解机制。建立健全特殊疑难信访专项救助资金制度,制订相关规定,规范资金管理 and 使用程序,充分利用各种资金帮助困难群众摆脱困境,发展生产,改善生活。全市今年累计发放专项资金79.8万元,救助信访事项18件102人次,解决了一批“骨头案”、“钉子案”等信访积案,案件“案结事了”。

三 亚：

上访接待日变为“下访日”

本报屯城9月20日电(记者洪宝光 柏彬 周元 特约记者王先)三亚市积极开展“市委书记大接访”活动,很好地解决了一批群众反映的信访突出问题和积案,化解了社会矛盾。

据介绍,三亚市为使“市委书记大接访”活动顺利开展,取得实效,市委、市政府主要领导亲自过问并积极参加大接访活动。三亚市采取提前公告,在接访之前先在三亚电视台、《三亚晨报》等新闻媒体公告“市委书记大接访”活动的时间、地点及接访领导,并采取预约接访。大接访活动时间安排向社会各界公告后,市信访局负责接待群众登记预约,然后根据信访人登记所反映的问题进行梳理,并预约安排市委、市政府每一位领导接访,按照“谁主管、谁负责”的原则,交相关单

位事先研究,形成初步的意见,作为接访领导决策依据。

市委、市政府领导在大接访中受理的信访事项,能够当场处理的,当场给予拍板解决;不能当场解决的,提出解决的时限,由市信访局统一转有关单位办理;对不符合法律和政策不能解决的,讲清道理,做好思想工作。此外还实行领导包案制度。大接访活动中哪一位领导接待上访群众,就由其受理信访事项,负责包案,即包接访、包调查、包处理、包结案、包稳定、包息诉息访,做到“一包到底”,确保“案结事了”。

对一些上访群众不同程度存在经济困难、生活艰苦等问题,三亚还使用信访救助资金。大接访活动以来,三亚共给21名上访困难群众发放救助金46.8万元。

儋 州：

建信访服务中心 方便群众上访

本报屯城9月20日电(记者洪宝光 柏彬 周元 特约记者王先)为了及时就地解决群众的诉求,维护群众合法权益,去年,儋州市投入110多万元建成全省第一家市县级信访服务中心。成立信访服务中心以来,共接待群众来访481批3987人次,办结409件,按期办结率为85%,解决了一大批群众反映的热点难点问题。

据了解,信访服务中心是群众工作、信访工作的重要载体,是建立接访处理机制的主要场所和平台。为了从源头上预防和减少信访问题的发生,儋州除了建设市县级信访服务中心外,全市各镇都建立了镇一级信访服务中心,为畅通群众诉求渠道,及时化解矛盾纠纷发挥了快速便捷的作用。镇级信访

服务中心成立后,还实行了镇领导班子接待日制度,村委会干部值班制、联合接访制度等。镇级信访服务中心将人民调解与群众工作、信访工作相结合,使各镇信访维稳工作有了明显好转,使一些镇从过去的问题较多、群体性越级上访较为严重的镇,变成“小事不出村、大事不出镇”的典范镇。

如今,在儋州市信访服务中心已形成“一站式接待、一条龙办理、一揽子解决”的信访工作机制。今年,全市共清理出信访积案97件,其中中央交办的积案21件,省交办的12件,该市自己清理的64件。至今年6月底,中央和省交办的33件已全部办结,儋州市清理出的64件已办结46件,还有18件正在办理。

琼 海：

书记市长月月有接访

本报屯城9月20日电(记者洪宝光 柏彬 周元 特约记者王先)琼海市坚持市党政班子领导轮流接访日制度,市委书记、市长带头接访群众。该市将每月15日为市委书记接访日,每月30日为市长接访日。仅2010年,琼海市党政班子领导轮流到市信访局接待来访群众117批201人次。今年1—8月,该市党政班子领导轮流到市信访局接待来访群众,共接待来访群众179批604人次。其中书记接待83批175人次,市长接待78批174人次。

接访过程,琼海市还实行领导包案处理重要信访问题。接访过程中凡发现信访突出问题,都采取得力措施把问题控制在市内,尽量避免发生群众越级赴省集体上访和进京上访。

为了更好地接访,琼海市坚持市党政班子领导轮流接访日制度,市委书记、市长带头接访群众。每月15日为市委书记接访日,每月30日为市长接访日。仅2010年,琼海市党政班子领导轮流到市信访局接待来访群众117批201人次。今年1—8月,该市党政班子领导轮流到市信访局接待来访群众,共接待来访群众179批604人次。其中书记接待83批175人次,市长接待78批174人次。

接访过程,琼海市还实行领导包案处理重要信访问题。接访过程中凡发现信访突出问题,都采取得力措施把问题控制在市内,尽量避免发生群众越级赴省集体上访和进京上访。

万 宁：

领导坐班接访 开通市长热线

本报屯城9月20日电(记者洪宝光 柏彬 周元 特约记者王先)万宁市实行领导值班坐班接访制度,并开通市长热线,有效解决信访问题。这是记者今天从全省“大接访、大化解、促和谐”现场经验交流会上获悉的。

据了解,万宁市以深入开展“市委书记大接访”活动为切入点,努力拓宽信访渠道,让群众信访诉求能够顺利送达承办责任人,使信访群众安心在基层。该市实行领导值班坐班接访制度,每一个工作日都安排一名市领导和一名部门主要领导在市信访局坐班接待群众,并提前在电视、报纸、政府网站等媒体公示接访领导名单、日期安排表,让群众可以有针对性选择接访领导。与此同时,全市各乡镇也实行班子领导值班坐班接访制度,尽最大努力把矛盾纠纷化解在基层。

为了使群众的声音能尽快上达,万宁市开通了市长热线,电话号码为12345。一旦市民有意见,直接拨打该热线,由市信访局负责受理,由专人负责接听,并做好登记、建档、摘报、交办等工作。另外,万宁市还开展“网上信访”工作,让群众“不出门、不见面、不上访”就能将反映问题“送达”并得到答复。

万宁还建立起以信访工作联席会议为中心的联动机制,全市16个镇(农场)都设立综治工作站。207个行政村、36个作业区的群众信访工作,都由行政村、作业区的治保主任主抓,逐步构建起市、镇、村三级群众工作网络。全州市直机关各单位及各镇政府,都配备1—2名信访信息员,负责收集本单位本地区矛盾纠纷信息情况,然后将矛盾化解在基层。

澄 迈：

每周三为县领导接访日

本报屯城9月20日电(记者洪宝光 柏彬 周元 特约记者王先)近年来,县委书记大接访活动在澄迈县已形成常态化、制度化。并且规定每周三为县领导接访日,每月第一个周三为县委书记接访日,第三个周三为县长接访日。这是记者今天从全省“大接访、大化解、促和谐”现场经验交流会上获悉的。

据了解,每年年初,澄迈县就及早制订出全年《县委书记大接访活动工作方案》,并以两办文件印发到各镇及各部门。与此同时,澄迈县还将县委书记大接访活动内容,领导接访日时间安排等放在县广播电视台黄金时段每天滚动播放3次,同时在《澄迈要务报》头版刊登公告,还在县城及各镇政府所在地主要街道悬挂横幅进行宣传公

示。让更多民众知道县委书记接访的具体时间和地方,方便群众接访。

自2008年以来,澄迈县党政主要领导坚持每月一次接待来访群众,从不间断,即便是接访日有重要事务耽搁,自己也会在当月抽时补上。每次接访,不管群众多与少,不管时间长与短,坚持做到来访必接,接访必批,对每位来访群众反映的问题,接访领导都在“群众来访登记表”的领导批示栏内一一做出批示,由信访局转交相关部门办理。

今年以来,澄迈全县参加接访活动的各级领导干部共135人(次),接待来访群众268批848人(次),化解各类信访事项209件。经过半年多坚持不懈地开展大接访、大化解活动,全县信访形势呈现良好的势头,群众集体上访与去年同期相比明显下降。

公厕选址引发一场上访,屯昌接访领导当场表示：

尊重群众意见 公厕另外选址

本报记者 洪宝光 周元 柏彬

9月19日上午9时10分,在屯昌县信访局办公室内,屯昌县副县长、政法委书记雷雨坐班接访。5位上访者手拿材料走进来说:“我们有事上访,恳求领导为我们做主。”

见到上访者,雷雨先请上访者坐下来慢慢说。居民上访的理由非常简单,因今年9月有关部门要在屯昌县屯城镇水厂厂恒兴一里建厕所,该厕所选址位于居民区,居民担心一旦建成会影响到他们的正常生活。

“领导,您要给我们做主,不能在居民区里建设公厕,不然我们的生活会怎么样啊!”来访者王和文说。随从的4位妇女也跟着大声嚷嚷起来。

雷雨看了信访登记内容,此事涉及到建设部门,他立即拨打电话请屯昌县住房和城乡建设局负责人过来,共同协商解决办法。5分钟后,屯昌县住房和城乡建设局局长曾繁祝赶到。见到局长,上访者变得更加激动,说话声音也变大起来。

“我们非常欢迎政府建设公厕,但公厕选址离居民房太近了,一旦建好投入使用会有臭味,影响到我们的正常生

活。”王和文说。

听到居民怨言后,雷雨当场表示,建公厕是为了进一步完善屯昌的基础设施建设,但在建设之前,相关部门应该先调研,问问老百姓是否愿意接受政府部门的选址,是否影响到居民的正常生活,不能把好事做坏。雷雨还要求建设部门立即到現場再进一步调研,拿出可行办法来。

9时40分,屯昌住建局负责人带着工作人员来到水泵厂恒兴一里进行查看,了解民意。在水泵厂恒兴一里,记者看到政府部门即将建设的公厕距离民房不足10米。

附近居民符国和等人告诉记者,建公厕是方便群众,但也会影响到周围居民的正常生活,他们不接受政府部门原先设计的公厕选址方案,希望另外选址。

“既然群众意见大,我们就不在这里建设了,另外选址。”听到群众意见大后,曾繁祝当场表示。

得到领导的答复后,王和文等上访者非常满意。

(本报屯城9月20日电)