



市委书记黄晓武接待信访群众,倾听群众诉求。



市委副书记、市长戴启远深入社区开展“淮北夜话解民忧”活动,了解社情民意。

砥砺奋进的淮北信访

全市信访工作综述

近年来,在市委、市政府的坚强领导下,全市信访系统深入学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想,精准对接群众诉求,标本兼治、综合施策,全力打造“人民满意信访”,呈现出信访形势和信访秩序持续好转、信访增量和信访存量持续下降、信访公信力和满意度持续提升的良好局面,为我市实现高质量转型崛起提供了坚强保障。2019年,我市取得全省信访工作责任目标考核第三名的优异成绩。

高度重视信访工作,坚持把信访工作作为一项民生工程、民心工程抓实抓好,把千方百计为群众排忧解难作为出发点和落脚点。特别是2016年市委换届后,新一届市委领导集体明确提出全市信访工作新任务新目标,为全市信访工作指明了方向、坚定了信心、增添了动力。市委常委会、市政府常务会议多次听取汇报,研究部署信访工作。出台《关于进一步加强和改进领导干部接待群众来访工作的意见》,建立市级党政领导信访工作联系

机制。2019年,国家和省有关部门交办的64件信访案件,全部按期化解;全市169个房地产项目难办证遗留问题,已解决61个,涉及51470套约18万人,实现为民解难、维护稳定、促进发展的“多赢”效果。我市群众进京访同比批次人次分别下降51%、51.6%;赴省集体访同比批次人次分别下降52.9%、79.8%;来市集体访同比批次人次分别下降30%、27%。

二、坚持阳光信访,优化畅通便民信访渠道

创新运用线上线下各类平台和载体,打通了信访“最后一公里”。一是升级窗口服务。将市信访部门搬迁至新信访中心,群众来访条件明显改善,淮北市人民来访接待中心和杜集区群众来访接待中心被评为全省“人民满意窗口”单位。濉溪县、相山区、烈山区持续改进软硬件水平,服务环境、流程、效能大幅提升。二是深化信息化应用。全力打造“互联网+信访”新路径,让群众网上信访像网购一样方便。在全省率先将市长信箱纳入阳光信访平台管理。先后开通淮北信访门户网站、网上信访投诉窗口以及淮北信访官方微信公众账号,开设设立网上信访专栏,与阳光信访平台联通,在全市推广使用手机APP客户端。全市34个镇(街道)及268家市、县(区)直单位全部接入阳光信访平台,实现了网上信访事项市域内受理办理各环节全流程网上流转。2019年,办理网上各类信访2000余件。三是完善网上信访制度。制定出台了《淮北市网上信访事项代理制度》《淮北市市长信箱办理暂行办法》《淮北市网上信访事项代理制度》等10余项制度规定,建立了职责明晰、协调联动、运转高效的受理办理机制,构建了较为完备的阳光信访平台管理体系,网上信访“三率”等核心考核指标,多年位居全省前列。

三、坚持责任信访,压紧压实工作责任链条

一是落实责任提效率。牢固树立大局意识,深入落实信访工作责任制,压实各级各部门的责任,实行属地管理、分级负责,理清责任链条,拧紧责任螺丝,严格落实信访事项首接首办、联合接访、信访事项简易办理等制度,信访效率持续提升。二是领

导包保破难题。全力推动信访历史积案“清仓见底”,实行党政领导包保重点信访案件,坚持日调度、周会诊、月督查,努力做到每件信访事项案结心结同步解、不反复,151件信访历史积案已化解68件。三是创新制度增活力。推进信访规范化、责任化、系统化建设,学习借鉴外地先进经验,制出台《淮北市信访工作基层基础规范化建设方案》,配套四项制度《基层党政领导干部接访、约访、下访制度》《基层信访工作联席会议制度》《基层信访矛盾隐患排查化解制度》《基层基础建设督查问责追责制度》,建立了群众来访接待、来信办理、网上信访、依法分类处理、复查复核、督查督办、进京访接劝返、人民建议征集等工作规范流程图,实现了信访程序性办理和实体性解决的有机结合,规范办理信访事项形成基本遵循,迸发了信访工作的活力。

四、坚持法治信访,有力有序推进依法信访

法治是维护公正、定纷止争的根本保障。党的十八大以来,我市坚持运用法治思维和法治方式化解矛盾纠纷,及时有效地引导群众依法依规理性表达诉求,做到“一预防、三引导”,极力破除群众“信访不信法”错误观念。“一预防”:及时有效预防初信初访演变成重复信访。“三引导”:信访法治宣传教育引导,积极引导群众依法理性逐级表达诉求,着力规范信访人的言行举止;依法分类处理引导,全面实施依法分类处理工作,厘清信访与行政争议、仲裁、监察等方式解决问题的界限,让群众明白“谁来办、怎么办”;条例法规引导,引导各级各部门按照信访条例和“三到位一处理”的原则处理信访问题,规范信访工作行为。全市32家市直单位建立了通过法定途径分类处理信访投诉请求清单。在各级信访接待场所专门设立分流引导窗口,主动介绍通过法定途径妥善解决群众信访投诉请求的成功案例,设立法律咨询热线,引导上访群众遇事找法、办事依法、解决问题用法、化解矛盾靠法。2019年,我市通过依法分类处理信访事项852件。市信访局联合市中院、市检察院、市公安局、市司法局印发《淮北市关于依法处置违法信访行为的通告》,依法规范信访秩序,全市信访秩序得到逐步规范,初步形成了依法上

访、依法办访、依法治访的良好氛围。

五、坚持强本固基,凝聚合力实现源头化解

近年来,全市不断夯实基层基础力量,推进关口前移、重心下移,基本实现矛盾化解在基层、问题解决在当地。一是“三无创建”深推进。抓好“建”的基础、注重“创”的关键、用好“评”的手段、健全“联”的机制。2019年,全市“三无”镇(街道)、村(社区)占比分别超过创建标准30%、40%。二是“枫桥经验”结硕果。传承发展新时代“枫桥经验”,充分发挥“一组一会”作用,推广听证评议、信访代理代办等好制度,涌现出濉溪县君悦澜山智慧社区、临涣镇和谐茶室,相山区“雷云说事拉理室”,杜集区村民理事会和行业专业性人民调解组织,烈山区“党群微家”等示范点,多调联动、访调对接,实现了治理方式由“闭合型”向“开放式”转变,服务体系由“零散化”向“一体化”升级。三是“淮北大鼓”展形象。2019年8月20日,淮北市作为全省唯一市代表安徽省、辽宁省、新疆生产建设兵团以淮北大鼓《古有桐城六尺巷 今有皖北一杯茶》参加国家信访局“迎国庆、展风采、强保障暨党建交流誓师大会”信访保障誓师活动。推介宣传了淮北信访的创新案例,展示了安徽基层信访的良好形象,实现了省级非物质文化遗产与信访工作的有机融合,得到国家信访局领导和省信访局领导充分肯定。四是“信访队伍”真担当。充分发挥“两代表一委员”“五老乡贤”“社会工作者”等第三方力量作用,创新律师参与进村、进社区提供法律服务和接访制度,确保矛盾不上交、信访不上行。在评先评优、职级晋升等方面向一线信访干部倾斜,注重选拔推荐信访战线涌现出的先进典型,不断增强信访干部的归属感、荣誉感。全面加强政治建设、能力建设、作风建设,打造一支对党忠诚可靠、恪守为民之责、善做群众工作的信访干部队伍。

回顾来路,我们充满自信;展望未来,我们斗志昂扬。下一步,全市信访系统将以学习、宣传、贯彻党的十九届四中全会精神为指引,坚持以人民为中心的发展思想,主动将信访工作融入中国碳谷·绿金淮北发展战略,坚定不移地推进淮北信访工作的改革创新,以优异成绩向建市60周年献礼。



市委常委、政法委书记钱界殊现场调度房地产项目难办证遗留问题。



副市长、市公安局局长章银发深入基层走访群众。

绩,受到省委、省政府通报表扬。

一、坚持高位推动,真心实意解决群众问题

人民信访为人民。市委、市政府

点制度,15名市级党政领导坚持以上率下、高位推动,2019年面对面接待群众81批218人次,化解了一大批信访历史积案,示范带动全市上下进一步重视信访、强化举措、协调联动、解决问题,取得了党和人民满意的成



信访工作人员引导群众通过网上信访反映诉求。



全市信访系统扎实开展“不忘初心、牢记使命”岗位练兵、岗位比武、岗位奉献活动。



南有六尺巷,北有一杯茶,“一杯茶调解法”以淮北大鼓的艺术表现形式,参加国家信访局文艺汇演。



打造城市会客厅,推动“人民满意窗口建设”。