



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



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

绩。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号,开通设立网上信访专栏,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过程网上流转。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《淮北市网上投诉事项办理工作细则》《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负责、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,制发出台《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,有力有序推进依法治访

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信重访。“三引导”:信访法治宣传引导,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,厘清信访与行政复议、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,设立法律咨询室,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性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。



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调演。



打造城市会客厅,推动“人民满意窗口建设”。