

# 为民务实,不让老百姓失望

## ——访章丘市信访局局长张淑萍

见习记者 张霖

信访工作是群众工作的重要组成部分,是送上门来的群众工作,是向社会展示党委政府为民务实清廉形象的重要窗口,在密切联系群众方面,信访部门具有得天独厚的优势。可以说,信访部门的群众观点和作风如何,信访工作的成效如何,在很大程度上影响着党委政府在人民群众心目中的形象和威信,为此,我们采访到了章丘市信访局局长张淑萍。

►信访局负责人认真接待群众,为老百姓排忧解难。  
(照片由信访局提供)



记者:张局长,您好,咱现在一直在开展党的群众路线教育实践活动,您认为信访部门在教育实践活动中应该怎么做?

张淑萍:在群众路线教育实践活动中,信访部门应该有条件、有责任带好头、做表率。我们决心以开展教育实践活动为契机,按照“畅通、规范、公开、有效”的要求,强化宗旨意识,转变工作作风,树好自身形象,让广大人民群众切实感受到信访部门、信访干部的新变化、新气象,用信访工作的成效来检验教育实践活动的实效。

记者:怎样发挥信访工作密切联系群众的优势?

张淑萍:要时刻牢记为民宗旨。群众的事,再小也是大事,老百姓对我们充满期望,我们就不能让老百姓失望,更不能让老百姓绝望。我们坚持把实现好、维护好、发展好人民群众的根本利益作为思考问题和开展工作的出发点和落脚点,在增进同群众的感情上下工夫,换位思考,设身处地地为群众着想,认真办理好每一件来信,热情接待每一次来访,妥善处理好群众反映的每一个问题。始终相信,只要真心实意带着责任和感情为信访群众解决问题,就没有融化不了的坚冰,没有化解不了的“心结”,没有破解不了的难题。

记者:在落实中央关于改进工作作风的要求上,您觉得最重要的是什么?

张淑萍:很重要的一点就是大力弘扬务实作风。结合章丘信访工作实际敢于担当,主动作为,充分利用信访大厅和“流动信访大厅”两个平台,认真落实领导干部接访、下访、约访等制度,强化基层基础,及时受理群众诉求,发挥信访部门综合协调职能作用,压实有权处理信访问题责任主体的责任,对对应办不办、应结不结、久拖不决的,代表党委政府进行重点督查督办,推动问题及时就地解决,实现“小事不出村,大事不出镇,矛盾不

上交”。尤其是把集中解决一批涉及群众切身利益、反映强烈的疑难复杂信访事项,作为深入开展党的群众路线教育实践活动的重要抓手,督促责任单位认真落实领导包案制度,提高办事效率,改进服务质量,切实维护好群众合法权益,不断提高党委政府的公信力和信访群众的满意度。

记者:现在大家都在讲“清廉”,我们信访工作是否也应侧重这方面的内容呢?

张淑萍:这是当然的,我们信访工作会坚持树立清廉形象。信访部门在信访群众心目中就是党和政府的代表,如果我们做不到清正廉洁,就会严重损害党

和政府的威信和形象。因此,我们在塑造信访干部良好形象上下工夫,教育引导各级信访干部严格要求自己,注重个人形象,检点个人行为,严守党纪国法,自觉遵守中央八项规定和各项廉政纪律,在工作、生活、社交等方面始终做到慎微、慎欲、慎行、慎独。严格落实党风廉政建设责任制,抓好班子、带好队伍,努力促进信访干部善于用法治思维解决问题,用底线思维维护群众合法权益,以更加坚定的态度、更加过硬的举措、更加高效的工作,为维护社会稳定、推动经济发展作出新的更大的贡献。

## 抓好“三个结合”深入基层听意见

### 信访部门为群众排忧解难

见习记者 张霖

群众路线教育实践活动开展以来,章丘市信访局认真贯彻市委、市政府的统一部署,紧密结合信访工作实际,在抓好“三个结合”上下工夫,深入基层听取意见,及时为群众排忧解难,以实际行动践行了信访部门在贯彻群众路线方面的特殊地位和重要责任。

#### 32件久拖不决

#### 信访积案化解

结合教育实践活动,从维护社会稳定、促进经济发展的大局出发,按照“照镜子、正衣冠、洗洗澡、治治病”的总要求,坚持“零起点”起步,与群众“零距离”接触,局党支部领导班子以维护人民

群众的合法权益为出发点和落脚点,通过个别访谈、实地调查督办、召开座谈会等方式,攻坚克难,因案施策,重在“服”字上下工夫,包案化解了一批信访积案。

对于一些信访次数多、上访

时间长、没有政策落实的,章丘市信访局一方面通过带案下访,真心关爱,亲情感化,做到换位思维,消除其对立情绪,用亲情融化信访人心头坚冰。另一方面,调整工作思路,协调有关单位从关注

民生的角度出发,灵活有度地为群众解决实际困难,使问题得到妥善化解。活动开展以来,32件久拖不决的信访积案得到化解,促进了信访形势的持续好转和社会的和谐稳定。

#### 学习活动与

#### 实践活动相结合

坚持“规定动作抓扎实,自选动作有特色”,着力推进教育实践活动深入开展。通过集中学、自学、交流学,在全体党员干部中形成了把握本职工作“三最”特点(处于群众工作的最前沿,与群众打交道最直接,知晓群众疾苦最具体),以解决人民群众的现实利益诉求为着力点,进一步深化群

众路线教育实践活动。依托信访大厅平台,规范接访处理程序,强化协办督办措施,强力推进信访事项的及时就地办理,真正使信访大厅成为来访群众“一站式”接待、“一条龙”服务、“一揽子”解决的“温馨之家”。

同时,注重转化学习成果,不断完善提升“流动信访大厅”这个

自选动作。结合群众路线教育实践活动,制定下发了《关于充分发挥“流动信访大厅”功能进一步创新群众工作方法的实施方案》,抓好制度运行,强化宣传引导,调研分析,了解社情民意、帮扶解困、应急处置及培养锻炼干部等功能,使其成为深入群众及化解矛盾纠纷的重要渠道。截至目前,市领

导已带领有关部门下访10次,接待处理城市建设、环境保护、供水供气、农业生产、道路维修等民生事项26件,发放宣传材料2000多份,征求群众意见建议80余条,直接联系群众近2500人,听到的意见最真,反映的问题最实,采取的措施也及时有效,群众对处理结果均表示认可和满意。

#### 数据多跑腿

#### 群众少跑路

紧紧围绕打造“阳光信访”,建立局领导班子成员轮值包案制度,面对面听取信访诉求,汇总分析民情民意,实现工作重心下移、关口前移。完善网上信访工作机制,切实拓宽信访渠道,方便群众及时就地反映问题,让“数据多跑

腿,群众少跑路”。健全重点信访事项督导指导长效机制,强化法治思维,充分发挥督查督办在推动“事要解决”上的应有效能,促进信访事项案结事了。建立信访大厅镇办市直统筹协调、分工负责的接处督办机制,规范登记、受

理、转送、交办、督办程序,有效提高初信初访办理率和群众满意度。完善提升“流动信访大厅”工作机制,通过专题接访、重点约访,深入分析会商案情,明确责任主体和解决时限,着力解决民生问题和热点、难点信访事项。完善非正常上

访处置机制,进一步树立正确的导向,有效规范信访秩序。集中精力探索实行专家会诊化解疑难信访事项制度,推动疑难信访事项的有效化解,使之成为群众路线教育实践活动的重要理论和实践成果。