

信访工作需要把握的四项原则

海门市副市长 肖振时

信访工作既是一项涉及方方面面的全社会系统工程,又是一项政治性很强的群众工作和政策性很强的业务工作。从县(市)一级来说,信访工作应当把握好这样四项原则。

一是正确把握信访工作“分级负责、归口管理,谁主管、谁负责”原则,强化各级领导及部门的职能作用。首先,要明确信访工作是党政机关及部门重要的职能工作。信访工作是我们各级党委、政府各部门同人民群众保持联系的桥梁,是体察民情、民意的窗口和获取信息的渠道,又是接受监督的一种方式,反映各方面情况的一面镜子。因此,信访工作是各级、各部门的职能工作,一个地方、一个部门对信访工作重视与否,直接反映出其主要领导的政治思想素质和总揽全局工作的能力。其次,各级领导部门负责人要真正做到“为官一任,造福一方”,实实在在、勤勤恳恳把本地、本部门两个文明建设工作搞好,为广大人民群众、基层干部职工创造一个良好的工作、生活、社会环境。再次,由于我们正处在新旧体制转轨时期,各方面的矛盾很多,有些问题群众一时还难以理解,加之我们工作本身的缺点甚至某些错误,群众上访难以完全避免。一旦出现上访问题,尤其是集访事件,不论什么性质,不管什么时候,不管出现在哪里,主管领导或主管部门必须按照信访工作“分级负责、归口管理”的原则,及时、主动、有效地采取措施,认真接待,耐心教育,正确疏导,逐步化解,绝对不允许推卸责任,推诿、扯皮而导致越级上访。

二是正确把握“整体联动、协调配合”的原则,实施全社会综合治理。在开展信访工作、处理和解决信访上访问题过程中,除主管领导及部门要切实履行信访工作职能外,还必须得到其它有关部门密切配合和支持。如涉及到职工工资、养老保险、扶贫解困、房屋质量、经济纠纷、违法乱纪等上访问题,劳动、民政、建管、质监、土管、公安、纪检、司法等部门必须通力合作,密切配合。因此,凡市委、市政府或市委、市政府委托,指派有关职能部门组织协调处理的信访上访问题,所涉及的部门、单位必须认真负责地履行好职责,严格按照要求做好工作,不得以任何理由拖延、推诿。信访部门是各级党委、政府处理群众来信来访的职能部门,担负着检查、督促、协调、指导当地信访工作的任务。新闻单位要围绕信访工作热点和难点问题,选择合适的角度,采取适当的表现形式进行正确的舆论宣传和引导,积极化解矛盾。

三要正确把握“一把手为信访工作第一责任人”原则,强化信访工作的组织领导。多年来的实践和各地的经验证明,领导重视是做好信访工作的关键。首先是各级、各部门一把手要高度重视,承担信访工作第一责任。县域各乡镇(场)长、各部门负责人是本乡镇、本部门信访工作第一责任人,对本地、本系统信访工作负总责,一把手们总揽信访工作全局,在关键时刻、出现重大问题时亲自出面协调解决。与此同时,要不断健全信访工作班子,认真选配政治思想素质高、业务能力强的同志任专职或兼职信访员。通过健全信访工作组织,推动各级各部门的信访工作得到顺利开展,切实把各类信访问题就地处置好、解决好。

四要正确把握“把问题化解在基层,解决在萌芽状态”的原则,切实帮助上访人员解决实际困难。基层是群众信访的源头,又是解决信访问题的关键环节。把信访问题化解在基层,把矛盾解决在萌芽状态,这既是基层广大人民群众的愿望,也是上级党委、政府的一贯要求。首先,各级领导要确立高度的责任感和使命感,真正把信访工作摆在全局工作的重要位置,把解决信访问题作为顾全大局、稳定人心、稳定社会的政治使命。其次,要建立一套高效、灵敏的信息网络,一方面通过与基层、下属各单位建立信访信息通报反馈网络,及时了解掌握信访动态,以便采取相应对策;另一方面切实改进工作作风,经常深入基层,调查研究,变群众上访为领导主动“下访”,倾听群众意见、呼声,做好说服教育工作,尽力帮助解决一些实际问题,以利于把许多潜在上访事件疏导化解。第三,现阶段有些问题和矛盾,尽管各级、各部门做了大量工作,采取了必要的措施,但群众仍然不满意,可能导致越级上访。对此,要在切实做好本职工作的同时,及时与上级信访部门或其它有关部门联系通报,以便采取相应对策。如主管单位因工作失职或没有积极采取措施而导致越级集体上访的,必须严肃追究主管单位和主要负责人责任。越级上访特别是集体上访,应该严格控制。如果出现了,也要正确对待。对上访人员提出的合理要求,要采取办法妥善帮助解决,暂时不能解决的,也要耐心地说明情况,做好解释工作。对一些无理上访甚至胡搅蛮缠的上访人员,要采取坚决措施,绝不姑息迁就;对个别串访煽动、幕后组织集体上访且造成较大影响的,要严肃处理,触犯法律的要依法查处。■