# 把群众利益举过头顶――丰城市信访工作的实践和启示

来源：网络 作者：倾听心灵 更新时间：2024-08-12

*把群众利益举过头顶――丰城市信访工作的实践和启示信访工作是党和政府联系广大群众的主渠道，是维护社会稳定的“桥头堡”，是反映社情民意的“晴雨表”。丰城市的信访工作压力很大，任务相当艰巨。全市围绕确保社会稳定这个中心，把信访工作摆上重要的议事日...*

把群众利益举过头顶――丰城市信访工作的实践和启示

信访工作是党和政府联系广大群众的主渠道，是维护社会稳定的“桥头堡”，是反映社情民意的“晴雨表”。丰城市的信访工作压力很大，任务相当艰巨。

全市围绕确保社会稳定这个中心，把信访工作摆上重要的议事日程，按照“在目标上力求做到杜绝大事、减少小事、力争不出事；在思想上力求做到没事当有事，小事当大事，苗头当事故；在工作上力求做到防患于未然、解决在萌芽、处理在基层”的总体原则和要求，认真做好信访工作。如今，丰城市的信访工作已经步入一个良性的运行轨道，正气涨了，怨气少了，民意顺了，全市已形成了一个“聚精会神搞建设，一心一意谋发展”的发展氛围。

我们的主要做法是：

一、构建网络知民情。信访是反映社情民意的渠道，是群众说话、求决、讲理的地方。

只有畅通群众信访渠道，构建知民情的网络机制，形成有利于沟通群众、疏导群众的“绿色通道”，实现干群“零距离接触”，才能把信访工作做实做到位。丰城市把构建信访网络作为做好信访工作的一项基础工程来抓紧抓实：

1、建立市、乡、村三级信息网络。全市共设信访信息员576名，各乡镇、部门组建了信访工作办公室，确定1—2名专职信访员，建立信息人员台帐。

2、设立市领导信访接待日。在接待日之前，将接待日领导的姓名、职务、分管工作，接待时间、接待地点，公之于众。

同时，信访工作人员事先搞好排查，把热点、重点、难点问题安排到领导接待日处理，使领导在信访工作中牵住牛鼻子，解决主要矛盾和问题，争取工作的主动性。

3、开通市长热线和设立市长信箱。以“解民忧、谋民利”为目标，使之成为体察民情的重要窗口，化解矛盾的重要途径，做到了群众反映的问题“件件有回音，事事有着落”，较好地体现了为民服务的功能。

二、健全制度顺民意。随着改革向纵深推进和经济结构的战略性调整，一些深层次的矛盾显得更加突出。

面对新情况新问题，健全信访工作制度已迫在眉睫。在健全制度上，丰城市着重抓了四个方面：l、实行信访工作领导责任追究制。

各责任单位向市信访局交纳一定的保证金，纳入财政专户进行监管，凡属于信访工作做得不力的，取消当年社会治安综合治理评优资格，没收保证金；信访考核评比排在后三位的，列为下年度信访工作重点管理单位。这一举措使各责任单位的信访责任意识明显增强。

2、严格落实“分级归口”制度。按照信访工作“属地管理”和“谁主管，谁负责”的原则，做到一级抓一级，层层抓落实，做到把农村信访问题解决在乡镇，城市信访问题解决在社区。

3、推行首问责任制。信访接待人员对群众的上访做到“来有迎声，问有答声，走有送声”，能够解决的问题及时给予解决，对暂时无法解决的做好说服解释工作，决不能单纯把矛盾上交。

一旦发现群体性事件，有关领导分工负责，靠前指导，亲自做群众工作，迅速查明原因，及时控制现场，防止矛盾激化，事态扩大。

4、建立预警预报机制。加大了对社会热点、难点问题的排查力度，做到定期排查与集中排查相结合，及时捕捉信访苗头，对排查出来的问题及时处理，将问题化解在萌芽状态。

三、千方百计解民难。信访工作的核心是为群众解决最迫切需要解决的问题。

围绕这个核心，丰城市把信访工作的重点准确定位在化解矛盾和维护群众的合法权益上。在解决群众实际困难中，全力把握以下四个重点：

1、及时妥善处理群众信访问题。对群众的来信来访，信访干部要周密详尽地查阅案卷，实地走访，详细取证，按章办事。

对在群众信访中发现的苗头性和带有共性的问题，有针对性地及时拿出对策和方案，把问题解决在萌芽状态，避免小事酿成大事。

2、集中力量处理老大难问题和普遍性问题。在信访接待中，严禁出现推诿扯皮、消极应付的行为，妥善解决重复信访问题，处理好积案、难案，防止恶性循环。

3、采取有效措施化解群体性矛盾。针对当前国有企业改制过程中出现的职工安置、再就业、城市开发建设拆迁、征用土地补偿、以及离退休职工，城市居民低收入者、农村中特困对象和其它一些弱势群体的生活困难等群体利益的矛盾和问题，丰城市立足现实，着眼长远，把这些突出问题列入议程，研究相应对策，采取有力措施，有计划有步骤地予以解决。

对条件具备的立即解决；对应当解决而条件不具备的，一方面向群众解释清楚，求得信访群众的理解支持，另一方面创造条件尽量给予解决；对不符合法律和政策规定的，做好耐心细致的解释和疏导工作。使群众反映的问题件件有着落，事事有回音，案案有结果；使群众有冤能喊，有屈能伸，有困难能得到帮助，有问题能够得到解决。

4、抓善后处置，切实防止影响社会稳定的问题反弹。在接待或处理每一起群众采访事件后进行认真的反思，对群众因受不法侵害而造成的损失尽量弥补，对工作中存在的不足加以克服，防止此类问题再次发生。

同时，对已处理的来信采访做好调查跟踪和主动回访，以切实维护群众的利益。

四、多管齐下办民事。未雨绸缪，防患于未然，针对群众信访反映突出的问题，从群众的根本利益出发，丰城市着力做好四篇文章，努力从源头上减少群众信访事件的发生。

1、充分扩大就业门路。就业是民生之本。

扩大就业，促进再就业，不仅是重大的经济问题，也是重大的政治问题。首先是以市场服务促进就业，大力建设劳动力市场，坚持“劳动者自主择业，市场调节就业，政府促进就业”的市场机制，引导7235名下岗人员实现再就业。

其次是推进工业化和城镇化进程，加快新城区和工业园区建设，大大增强了吸纳劳动力的能力。据资料统计：新城区建设新增就业岗位1．5万人，工业园区新增就业岗位7000余人。

使下岗失业人员充分实现再就业，因就业难而上访的人员大大减少。

2、完善社会保障制度。全力构建三条保障线，增强保障能力，解决下岗职工和离退休职工的后顾之忧。

同时，对改制企业里的伤残军人安置给予照顾，市社保局对全市伤残军人的医疗保险实行单独列帐管理，不足部分由市财政补足；民政局把伤残军人全部纳入最低生活保障范围，解决了伤残军人因生活无着而上访的问题。

3、切实减轻农民负担。在全市推行农村税费改革，严格按照上级有关文件精神操作，禁止任何形式的负担加码行为。

由于措施得力，农民负担得到切实减轻，据资料统计，全市农村税费账面减负达26％，实际减负59％，农民人均负担减少100元，亩均负担减少70元，农民因负担过重而上访的案件明显减少。

4、开展扶贫帮困活动。切实加强基层组织建设，提高农村基层干部的组织能力、“双带”能力和工作能力，同时开展有县级干部参加的扶贫帮困活动，增强贫困户的自我造血功能，彻底解决部分群众因生活困难而上访的问题。

通过对丰城市信访工作实践的总结，我感到有如下启示：l、要重视发展经济，从根本上减少信访。信访工作涉及到方方面面的问题，一些长期得不到解决的重复访问题，主要是受到经济条件等客观因素的限制。

只要经济得到长足的发展，那么多年积累沉淀的问题，便可迎刃而解；经济上不去，那么许多问题的解决就将成为一句空话。要以发展经济为最佳切入点，千方百计发展开放型经济，全力以赴推进“三化”进程，把发展经济与做好信访工作结合起来，走一条在发展中解决信访问题的新路子。

2、要重视新情况、新问题，不回避改革开放和现代化建设中遇到的新矛盾。当前，一些反映群体利益的矛盾和问题非常突出。

究其原因，是多年来积累、沉淀下采的一些隐性矛盾、纠纷和问题，随着“三化”进程的加快及各项改革的推进，逐渐显现出来，开始由半明半暗走向公开，这是发展中必然要遇到的问题。这就要求各级党委、政府特别是基层党委、政府必须加强调查，研究新情况、新问题，总结新经验，推出新举措。

要深入基层，了解国企改革过程中职工安置、再就业和离退休职工生活保障的情况，探讨农村基层党组织如何适应农业和农村变化的新问题，总结各地工业化和城镇化进程及发展开放型经济中的新经验，使得我们对国情的认识达到新的高度和深度，在理论研究和具体实践中为做好信访工作做好充分的准备。

3、要重视集体力量，依靠各有关部门齐抓共管搞好信访工作。各部门必须做到情为民所系，利为民所谋、权为民所用，以“群众利益无小事”的责任感，切实抓好信访工作。

对群众来信来访，各责任单位一定要强化信访意识，提高信访结案的时效性，力争把群众信访问题及时处理在萌芽状态，不能出现推诿扯皮现象，更不能不负责任地把矛盾上交。对于涉及到多方面的信访案件，各相关责任单位既要主动，做好自己职责范围内的解释和疏导工作；又要互动，搞好联系沟通，主动贴近，主动化解；更要联动，积极配合支持，形成党政统一领导、部门联动、协调配合、齐抓共管的信访工作大格局。

4、要重视法律意识的培养，规范政府行为，促进群众依法信访。有不少信访问题是由于一些干部不依法行政造成的，因此要不断增强干部的依法行政意识，提高依法行政的能力和水平。

防止因故意设卡，拖拉推诿，方法简单粗暴等违纪违法行为而引发的群众上访。同时要加强党风廉政建设，有效遏制贪污腐化行为，从源头上预防和减少信访事件的发生。

要普及法制教育，增强群众的法律意识，使广大群众依法上访。对一些长期无理取闹，围攻谩骂，在通过说服教育和思想政治工作无效的情况下，要采取必要的强制手段，防止可能酿成大的事态。

5、要坚持做深入细致的思想政治工作。由于群众认识水平的差异和宣传解释工作的不到位，有些问题仅靠物质补偿和法律手段很难解决，因此思想政治工作显得尤为重要。

要做到把思想政治、政策法规宣传贯彻到信访工作去，可以有效地减少因工作不细不透而导致的上访。

6、要加强信访队伍建设。信访工作的好坏，在很大程度上取决于有没有一支党性强、讲原则、政策水平高、善于做群众工作的信访干部队伍，要按照“信访部门只能加强不能削弱”的要求，切实加强信访队伍建设。

信访干部要加强学习，增强政治上的坚定性、敏锐性和鉴别力，努力提高统筹全局、当好参谋的能力，提高化解矛盾、做好群众工作的能力，提高应对复杂局面、处置突发事件的能力。要改进信访工作方法，变群众上访为干部下访。

要积极探索在新的历史条件下处理群众信访问题的有效途径和方法，使信访工作体现时代性，把握规律性，富于创造性，增强针对性，在为领导和群众服务，为维护社会稳定方面发挥更大的作用。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找