

厦门信访

(第二辑)

中共厦门市委厦门市人民政府信访局 编

2000.10

厦 门 信 访

(第二辑)

主 编:胡智勇

副主编:陈国平 林钟宁

编 辑:林吉春 陈永年

陈清水 林日清

中共厦门市委厦门市人民政府信访局

2000 年 10 月

序

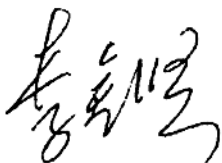
厦门信访局请我为《厦门信访》(第二辑)写序,我深感内疚,一是卑职不敢妄自作序;二是信访工作学问深奥,我班门弄斧五六载,深感不能胜任;三是厦门市信访局信访工作生机勃勃,积累拓展了新时期信访工作的许多有益经验,余自愧弗如。但厦门市信访局领导再三请求,情深意切,语重心长,我只好欣然命笔,作为同行之间相互勉励。

春华秋实,春风化雨。厦门市信访工作在市委、市政府正确领导下,在各级各部门和信访系统全体同志的共同努力下,不断探索新时期信访工作的思路。信访工作在建章立制、目标管理、信息调研、队伍建设、人民建议征集、办公自动化建设等方面都创造了不少好经验、好做法,为特区两个文明建设,为特区社会稳定作出了积极的贡献。现在编辑的《厦门信访》第二辑,就是该市信访工作的概略记录。

《厦门信访》第二辑以不同载体,从不同角度,真实记录了自1994年4月以来全市信访工作的情况,既有信访实践的经验体会,又有信访理论探索研究;既有真实记录

各级“公仆”心系人民的通讯报道，又有讴歌“乐为民、为民乐”甘居清苦、肯于奉献的信访战线上的勤务员。要说《厦门信访》第一辑还只是纯客观地汇编工作规章、体会文章等，那么《厦门信访》第二辑则已是枝繁叶茂，日臻完善了。

常言道：山外有山，天外有天。我衷心地希望厦门市的信访工作能百尺竿头，再上一层。也衷心地希望全省信访系统象厦门市信访局那样，用心把信访工作实践进行系统研究整理、积累，让信访渠道畅通，让信访工作给人们留下美好的回忆。



2000年10月20日

（作者为中共福建省委、福建省人民政府信访局局长）

目 录

领导言谈篇

1. 进一步加强信访工作为特区二次创业创造更加安定的社会环境 洪永世(1)
2. 为建设更加美好的厦门而努力 朱亚衍(8)
3. 信访工作的目的是让人民群众满意 张昌平(12)
4. 增强群众观念 维护社会稳定 陈维钦(20)
5. 领导重视是关键 依法信访是根本 陈聪辉(21)
6. 发挥政治优势 做好信访工作 于伟国(24)

调查研究篇

(一) 理论求索

7. 论信访领域的思想政治工作 胡智勇(27)
8. 略论人民信访与行政程序法 胡智勇(35)
9. 搞好人民建议征集工作 促进党政决策科学民主
..... 胡智勇(46)
10. 信访工作部门行政职权的定位、特性及运用 林钟宁(50)
11. 中国“入世”后涉外信访的几点思考 林钟宁(56)
12. 谈信访是公民合法的民主权利 林钟宁(61)

13. 做好涉外信访工作 为特区经济发展创造良好的社会环境
..... 徐燕鸣(63)
 14. 用马克思主义科学理论的基本思想指导信访工作
..... 徐燕鸣(68)
 15. 鼓励市民参政议政 推进决策科学化民主化 黄光明(75)
 16. 新时期依法做好信访工作的探索 林吉春(81)
 17. 推行逐级上访制度是新时期信访工作发展的必由之路
..... 林吉春(86)
 18. 促进行政公平 维护人民权益 林日清(92)
- (二)问题调研**
19. 强化信访工作机制 健全申诉参政制度 胡智勇(99)
 20. 厦门市农村征地补偿款管理使用问题初探
..... 胡智勇 林钟宁 黄光明 林日清(105)
 21. 下岗职工上访问题浅析 陈国平 陈惠全(115)
 22. 建筑工地信访问题产生的原因及对策建议
..... 曹水源 赖明智 陈国平(123)
 23. 浅谈附带举报信访的分级与归口 黄光明(130)
 24. 浅析民事纠纷类信访问题 刘晓菊(133)
 25. 农村延长土地承包出现的问题、成因与几点思考
..... 高 芸(140)
 26. 浅析如何正确处理越级上访 刘晓菊(144)
 27. 信访预防与预测工作探析 陈永年(150)
 28. 纠纷伤害形成的信访问题透视 许鸿裕(155)
 29. 现阶段罢工事件产生的原因和预防处理
..... 曹水源 赖明智(163)

30. 厦门房地产权属信访的产生与对策 黄安盛(167)
31. 当前农村信访的热点问题、成因及对策
..... 林吉春(173)
- (三)工作探讨**
32. 知识经济时代信访信息化工作展望 胡智勇(177)
33. 信访干部精神谈 胡智勇(183)
34. 试论以法治吏 胡智勇(195)
35. 实现信访部门职责到位必须造就高素质干部队伍
..... 徐燕鸣(199)
36. 谈办公自动化对提高工作效率的巨大作用
..... 郭海滨(205)
37. 运用科学技术手段 提高信访工作效益
..... 陈永年(209)
38. 切实加强信访工作与舆论监督的有机结合
..... 林吉春(213)
39. 人民信访建议浅析 刘晓菊(215)
40. 信访信息与领导决策 徐 琴(221)
41. 对公安信访工作的若干思考 许鸿裕(224)
42. 关于匿名信几个问题的思考 李伟建 江国强(229)
43. 举报线索规范管理之我见 林少宁(235)

经验总结篇

44. 精心构筑经济特区“民心工程” 胡智勇(241)
45. 信访工作搞得好不好关键在领导 胡智勇(250)

46. 如何发挥信访工作在依法治市中的作用
..... 胡智勇(254)
47. 推进依法信访工作 服务特区二次创业
..... 陈国平(259)
48. 在党与群众之间架设连心桥 徐燕鸣(264)
49. 积极开展人民建议征集工作 努力推进特区两个文明建设
..... 黄光明(272)
50. 领导重视是解决疑难信访问题的关键 林吉春(281)
51. 转变政府职能 拓宽信访渠道 陈永年(287)
52. 怎样做好信访信息工作 胡智勇(290)
53. 厦门市信访局如何实施目标管理 徐燕鸣(295)
54. 厦门市实行信访联系人制度 刘晓菊(298)
55. 认真推行逐级访 创建信访新机制
..... 厦门思明区委 区政府(300)

通讯案例篇

(一)公仆风范

56. 情系人民 爱撒鹭洲 胡智勇 刘晓菊(305)
57. 市长设身处地为民排忧解难 陈国平(310)
58. 一封拍自高原雪域的电报 林钟宁 郭海滨(313)
59. 重视民意 勤政为民 林吉春(315)
60. 书记、市长和两个孤儿的故事 郭海滨(318)
61. 听市民呼声 为市民排忧解难 刘晓菊(321)
62. 一枝一叶总关情 周 怡 魏 向(323)

(二)人物春秋

63. 被百姓铭记心底的人民公仆 胡智勇(327)
64. 昔日上访老户 今天集团总裁 陈国平(331)
65. 躬身百姓事 奉献公仆情 徐燕鸣 陈永年(335)
66. 衣带渐宽终不悔 黄光明(342)
67. 让群众相信政府的诚意 林吉春 卢天娇(346)
68. 把信访者当“镜子” 刘晓菊(349)

(三)案例撷英

69. 鹭岛上的破产风波 胡智勇(352)
70. 千里信访系亲情 黄光明(355)
71. 来自祖厝一家的喜庆 陈洁治(359)
72. 信访干部给老宋坎坷一生的慰藉 林日清(365)
73. 信访不了情 黄光明(370)
74. 心系反腐倡廉 情注为民解忧 林少宁(372)
75. 一石激起千层浪 陈清水(375)
76. 实地调查 法情服人 张一生 蔡琼贞(379)
77. 98 圣诞礼物 林日清 陈清水(382)

(四)心系百姓

78. 为民解忧难 为党添光辉 胡智勇(385)
79. 宽衢广厦添春色 旧城新貌尽欢颜 胡智勇(393)
80. 为群众解难 让罪犯丧胆 陈国平 刘晓菊(397)
81. 开启一扇法律之窗 林钟宁(400)
82. 厦门第一哨 武警形象好 徐燕鸣(403)
83. 悉心尽力 扶弱济贫 弘正黜邪 护法维权 ... 陈国平(406)
84. 特区人民安居乐业的“保护神” 徐燕鸣(408)

85. 点点滴滴暖人心 陈国平 刘晓菊(410)
86. 众“智”成城 黄志宏 叶秀月 谢 磊(412)

耕耘抒怀篇

87. 三角梅赞 胡智勇(417)
88. 青春无悔 胡智勇(419)
89. 也谈领导干部的德能勤绩 胡智勇(420)
90. 老百姓在乎 徐燕鸣(422)
91. 为了群众最大的满意 黄光明(423)
92. 从孔繁森事迹所想到的 刘晓菊(425)
93. 井冈山精神永放光芒 徐燕鸣(426)
94. 雷锋精神没有过时 徐燕鸣(429)
95. 一个信访工作者眼中的新加坡 林钟宁(430)
96. 香港印象点滴 陈国平(434)

进一步加强信访工作 为特区二次创业 创造更加安定的社会环境

中共福建省委常委
中共厦门市委书记 洪永世

信访工作是党和政府联系群众的桥梁和纽带
为人民群众办实事是我们应尽的义务和责任

一、进一步加深对做好信访工作重要意义的认识

(一)信访工作是党和政府联系群众的桥梁和纽带。信访工作是社会的“晴雨表”，也是群众眼光衡量各部门各级领导工作好坏的一面镜子，各级领导通过这个渠道可以了解到许多真实的情况，进一步体察民情，了解群众的冷暖安危，以及党的路线、方针、政策和党委、政府工作部署在基层的落实情况。通过了解社情民意，制定我们的政策，完善决策，改进工作。

(二)信访工作对维系改革、发展和稳定的大局具有重要意义。信访工作做得好不好，能不能妥善处理群众的信访问题，直接关系到党和政府与群众的联系，关系到社会的稳定，也关系到经济和社会的发展。信访部门让群众气有处出、冤有处诉、理有处摆，是化解矛盾、理顺群众情绪、做群众思想工作的一个重要阵地。这是其他任何部门都无法替代的。

(三)信访工作是人民群众参政议政、行使民主权利、参与民主监督的一个重要渠道。我市在市信访局设立了市人民建议征集办

公室,现在已经做了不少工作,但我觉得还应该加大宣传力度,引导群众信访进一步由求决型向参政议政型转变,让全市人民群众多关心我市两个文明建设和各项事业的发展,更多地提批评建议,更多地建言献策,从而汲取群众智慧,调动人民群众参政议政积极性,确保领导决策的民主化、科学化。

二、狠抓信访工作的重要环节,提高信访工作水平

(一)加强基层信访工作,畅通人民信访渠道。近年来全市区级以上单位受理的信访多达数万件,但是群众越级赴省到京上访是全省各地市最少的,集体越级赴省赴京上访一批也没有,这要感谢大家所做的工作和努力,也要感谢我们的人民群众。不过在本市的上访情况就不是那么乐观,必须引起我们足够的重视。一些单位和部门对信访问题推诿、扯皮,该解决的问题没有及时解决;有些领导对信访工作重视不够,不关心群众疾苦,作风简单粗暴,甚至把上访群众看成是刁民,一句“愿上哪儿告随便你”、“有本事找书记市长去”等,把群众推到上边,这些都是非常不负责任的态度,严重损坏了人民公仆的形象。确保信访渠道畅通是各级领导的职责,人民群众是我们的衣食父母,解决群众的困难和问题是每个领导干部应尽的职责和义务。每一位领导干部都要有强烈的责任感,保证信访渠道畅通,保障特区经济建设有一个安定稳定的环境条件。

(二)继续加大推行逐级上访、依法信访工作力度。一是要切实加强基层信访工作。信访的源头在基层,解决信访的关键也在基层。在机构改革中,有的镇(街道)撤掉信访办,兼职干部不落实,甚至个别区因为撤掉信访部门,信访工作也松垮下来,对实行逐级上访制度十分不利。区、镇(街道)两级信访任务相当繁重。基层是基础,各级领导都要关心、支持和帮助基层研究工作中的问题,增强基层化解矛盾的能力,完善各职能部门的信访机构,配足配强专兼职信访干部。二是健全信访工作领导负责制。由哪个部门引起的信访问题,那个部门的主管就应当负责处理解决好。

省里对越级上访建立挂牌督办制度,我看这种办法好,我市完全可以效仿。发生在我市群体性、突发性、过激性的上访,一旦接到市信访局的通知,有关责任单位和主管部门领导一定要到现场处理;越级到省赴京上访的要派人带回处理。责任单位一把手负责包案协调处理,直到问题解决,群众息访为止。依法信访是我市信访工作的特色和优势,这也是依法治市的一个重要内容,是信访工作改革和发展的方向和关键。一些好的做法,诸如衔接法规,完善领导接访,目标管理等信访工作制度;便民利民,义务法律咨询服务等工作要持之以恒。同时要善于学习其他城市的经验,取人之长,补己之短,博取众长,走出一条适合我市信访工作新路子。

(三)把处理好群体性突发性过激性上访作为重中之重来抓。今年的重点仍然是要处理好群体性突发性过激性上访。一是要在解决问题上下功夫。发现问题及时果断处理,解决问题尽可能一步到位,把问题处理在萌芽状态,不能久拖不决,将小事酿成大事,这样容易激发群众的情绪,造成集体越级上访。二是要善于做群众工作。群体性上访绝大多数是人民内部矛盾的体现,要通过耐心的疏导,合理的意见要采纳,不合理的要做说服工作,妥善地处理矛盾和化解矛盾。二是改变作风,变上访为下访。各级领导要深入到基层,特别是到矛盾多、困难多的地方去做工作,了解群众的思想情绪,及时发现和解决问题。四是重视信访信息,做好预见性、指导性、超前性工作。要注意从信访中发现苗头性、倾向性、普遍性问题,定期不定期地排查本地区本部门信访热点难点问题,各级各部门领导要鼓励支持信访部门敢讲真话,报实情,报忧信息,在预测的基础上做超前工作。

(四)积极探索,不断改进处理信访问题的方法。在社会主义市场经济条件下,信访对象更加广泛,内容更加丰富,情况更加复杂,必须不断改进处理信访问题的方法。要建立定期研究解决信访疑难问题的制度。从市、区到各级各部门都要建立定期研究处理信访疑难问题的制度,要将历年遗留的疑难信访和老访户问题

理一理，区别情况，妥善处理。市信访工作领导小组会议决定，建立季度会议制度，这个办法好，希望各区各部门也仿效这种做法，持之以恒，必有效果。要加强信访督办工作，树立信访部门协调处理信访问题的权威，对信访查报件，要按照《信访条例》规定时限报告结果，中央、省、市领导交办件应严格按照要求的时限查报结果。要重视信访交办件的查报工作，及时反馈办理结果，对同一个问题被连续通报三次以上的、群众集体到市委市政府上访三次以上的，责任单位一把手必须亲自抓落实，直到信访问题的最终解决，并向市委市政府作专题报告。

三、重视加强信访工作，关心爱护信访干部

信访工作是领导自身的工作，各级领导都要重视信访工作，要切实将信访工作当成份内的事，亲自抓重点、难点。舍得花时间、花精力、花财力去研究解决一些具体信访问题；信访部门本身要把工作做好，信访部门是各级各部门的“窗口”，信访干部的一言一行从某种意义上代表党和政府的形象，要努力办成“文明窗口”，因此，信访干部要加强自身建设，深入学习邓小平理论，学习各时期党的路线、方针、政策，学习法律、经济和其它业务知识，向全国优秀信访干部吴天祥学习，树立爱岗敬业、无私奉献的精神，努力在平凡的信访岗位上做出不平凡的业绩。

各级领导要一如既往地关心、支持信访工作。各区信访局由机构改革前的一级局降为二级局，为了使其协调力度不受太大的削弱，经研究，同意各区信访局长兼任区委办或区政府办副主任，具体负责信访局工作，信访局干部的政治、经济待遇与其所依托的办公室工作人员要一视同仁。要重视信访干部队伍建设，要重视和关心信访干部的配备和培养，特别要选配好各级的信访局长、处长和科长。要注意把政治素质好、文化程度高、业务能力强的年轻干部安排到信访部门，把信访部门作为培养锻炼干部的重要阵地。关心和爱护信访干部的成长，优秀信访干部要注意培养和提拔使用；对信访部门的领导和非领导职数应适当照顾。要加强对信访

干部的培养教育,有计划地对信访干部进行轮训,分期分批组织参加中央、省信访干部培训,积极为他们提供学习的条件和机会。

继续关心和改善信访部门的办公条件和办公环境。市信访局办公自动化工作经过几年实践,走在其他地市前头,希望各区各部门都积极创造条件,支持信访工作实现办公自动化,加快我市信访信息的传递速度,提高信访信息处理质量,提高为领导为群众服务的水平。各级领导要常到信访部门走一走看一看,找他们谈心,关心信访干部的工作和生活,帮助他们解决好交通、通讯工具等问题,增强他们应急应变能力,为信访部门和信访干部办一些实事。市委市政府考虑到信访工作的艰苦,经研究,决定从今年3月份起,全市专职信访干部信访岗位津贴由原来的每人每月60元提高到每人每月100元。也希望各级各部门对信访干部的政治和经济待遇都要厚待一些。

(1998年5月6日在厦门市信访工作会议上的讲话摘要)

把群众信访件当作一面镜子

对群众信访反映的问题光靠信访部门的力量是不行的,各级各部门领导包括市委、市政府领导应在职责范围内去查办督办。要认真对待、亲自过问一下自己分管权限内人民群众的事情,把群众的信访件当作镜子来照一照自己,不能将人民群众的信访件批转下去就不了了之,要从中对照检查一下自己的工作,找出差距和薄弱环节,群众信访事关社会稳定和党群关系,一定要把这项工作认真做好。

(2000年5月13日上午在中共厦门市委常委扩大会上的讲话摘要,刊登在《厦门日报》2000年5月14日)

时刻牢记党的宗旨 依法保护群众利益

今日晚报刊登“两百住户的燃眉之急”一文,反映了房地产开

发和物业管理企业的法人，不负责任，不惜损害群众利益，断居民水电四五个月之久，实在令人气愤。

政府有关部门对出现的问题，有的不闻不问、或束手无策，推托拖延，对违法违规者不做认真严肃处理，试问这些部门领导人“为人民服务的宗旨”到哪里去了？我诚恳地希望相关部门的负责人要亲自到神山公寓去了解情况，督促开发公司、物业管理部和水、电部门解决问题，尽快给居民恢复水、电，尽快解决管理和配套问题。也请新闻单位跟踪监督，公开报道。

据了解我市违规建房、不按规定不负责任售房的问题还有，一些群众不了解房地产的开发和配套是否符合规定，买便宜房，被开发商蒙骗，这类纠纷也还有。希望有关的开发商和物业管理部自觉主动解决问题，加强售后服务，维护企业的形象和信誉。请有关部门要从依法保护群众利益出发，加快处理群众反映购房出现的问题。也希望土地房管部门加强房地产市场的检查监督力度，打击不符合法规的售房，保护购房者的利益。

(2000年4月4日对《厦门晚报》有关“神山公寓”住户断水、断电问题报道的批示，刊登在《厦门晚报》2000年4月5日)

努力为来访者解决可能解决的问题

本期群众信访的重点是关于城市建设和管理问题，请认真督办。还有一条是××区毁林建设，群众意见大，林业局应即前往察看，如属实，应严肃查处。

(1999年10月5日在《信访专报》第178期上的批示)

三月份群众信访件和二月份未处理办结的信访件应进行检查，在四月中旬召开有关部门会议，要求有关部门要本着为群众、为企业办实事，为社会上受欺、受骗人员申张正义，主动办理信访件，解决问题，绝不能拖拉推托。

(2000年4月12日在《信访专报》第187期上的批示)

本周内(可在星期六上午),专题对当前信访问题开一次会,请常委、副市长参加,有针对性解决一些问题,也引起各位领导对群众信访能亲自关心处理。

(2000年5月9日在《信访专报》第189期上的批示)

市信访局领导:你们处理信访工作,每做好一件事,都代表着党和政府在群众中的形象。群众感激你们,也是感激党和政府。请再接再厉,努力为来信来访者解决可能解决的问题。

(2000年6月21日在群众吴玉辉写来的感谢信上的批示)

赌博和封建迷信活动一定要制止。民风要好,关键是区镇领导要深入实际,及时发现问题,及时做工作。要真抓实干,才能见效。

(2000年10月12日在《信访专报》第203期一封群众举报信上的批示)

