

处理信访突出问题的

探索与实践

中央联席会议办公室
国家信访局 编印

处理信访突出问题的 探索与实践



新疆维吾尔自治区图书馆 XT0-1075394

中央联席会议办公室
国家信访局 编印

目 录

坚持以人为本、执政为民，充分发挥信访工作 在构建社会主义和谐社会中的作用（代序）	周永康（1）
--	--------

源头预防篇

本篇共收录了 7 篇经验材料，充分反映了有关地方和部门在坚持源头治理、重心下移、关口前移等方面的新经验，在畅通信访渠道、加强社情分析、开展风险评估、探索分类管理等方面的新做法，以及取得信访问题“早发现、早化解、早控制”的效果。

积极主动地把工作做在前头 ——关于江苏省徐州市做好部分军队退役人员 信访工作的调研报告.....	（7）
山东省青岛市探索“分类管理”新模式主动做好 企业军转干部工作	（17）

湖北省武汉市坚持以人为本“和谐动迁”促双赢
..... (23)

广西壮族自治区百色市积极探索

“农情乡解、民意直通”信访工作新经验 (29)

新疆维吾尔自治区喀什市涉及二十万人的危旧房
改造拆迁“零越级上访”是如何实现的 (33)

河南省息县强化源头预防形成“三个一”
排查化解工作模式 (37)

湖南省湘潭市九华示范区坚持和谐拆迁
实现“三赢”局面 (41)

基层基础篇

本篇共收录了9篇经验材料,分别是有关地方和部门立足抓基层、打基础,在加强基层责任、整合基层资源、有效提高基层工作能力和水平等方面采取有力措施,把信访事项解决在基层和初始的新经验、新做法。

构建县级信访工作大格局的有益探索和实践
——关于浙江省浦江县做好信访工作的调研报告
..... (47)

河南省信阳市推行“四家工作法”带着 责任和感情做群众工作	(59)
四川省着力构建基层信访工作大格局	
实现群众工作网络全覆盖	(64)
北京市崇文区大力推行信访代理制	(69)
加强基层基础工作切实把信访问题解决在属地	
——关于河北省承德市做好信访工作的调研报告	(73)
江苏省连云港市从夯实基层基础入手	
强力推进信访积案化解工作	(85)
江苏省淮安市大力实施“阳光信访”	
搭建“六化”为民服务平台	(89)
江西省宁都县注重“四抓四突破”信访工作实现	
由乱到治	(94)
湖南省洞口县坚持以群众工作为统揽	
夯实信访工作基础	(99)

强化责任篇

本篇共收录了 5 篇经验材料，充分反映了有关地方和部门在开展领导干部接访、机关干部下访、建立逐级负责制等方面的经验做法，在压实工作责任、形成工作大格局、有效解决信访问题等方面取得的明显成效。

全国公安民警“大走访”受到群众普遍欢迎	(107)
上海市主要领导带头化解信访积案	(111)
天津市突出“四个狠抓”全力做好企业 军转干部工作	(116)
宁夏回族自治区立足“三坚持”实现“三确保” 深入开展机关干部下访活动	(120)
四川省成都市实行信访工作逐级负责制 全面落实“第一责任”	(125)

事要解决篇

本篇共收录了 11 篇经验材料，既有对“三跨三分离”、涉法涉诉等疑难复杂信访问题的化解办法，也有对当前信访突出问题的解决之策。这些在实践中探索的经验和做法，提高了依法按政策解决信访问题的水平，有力地推动了“事要解决”，减少了信访问题的增量和存量。

河南省坚持把握导向综合施策依法处置非正常上访	(135)
------------------------	---------

山西省忻州市解决转业志愿兵信访问题

出真招见实效 (140)

海南省三亚市设立信访救助资金推动“案结事了”

..... (144)

河南省洛阳市探索“四动”机制

全力推进“事要解决” (147)

山西省太原市杏花岭区探索干部“带访”

化解信访积案成效明显 (152)

辽宁省沈阳市苏家屯区纪委积极推行农村信访

接待新机制 (156)

河北省定兴县用“三五五”举措

破解涉诉信访积案 (160)

重庆市巫山县用心用情用力化解矛盾 (165)

四川省新津县化解信访积案的“四字诀” (169)

江西、广东省际联动成功化解一起“人事分离”

的涉诉信访积案 (174)

国资委和四川省德阳市创新思路联手化解

一起历时数十年上访积案 (178)

机制创新篇

本篇共收录了8篇经验材料，重点反映了一些地方和部门在联合接访、用群众工作统揽信访工作、三级视频联动接访、舆情分析，特别是在突破信访工作机制“瓶颈”制约等方面进行的探索创新，对于充分发挥体制机制的综合效应，不断提升信访工作科学发展水平，发挥了重要作用。

辽宁省沈阳市建立“三个一”联合接访机制 产生良好效果·····	(185)
山东省临沂市发挥政治优势创新体制机制 构建用群众工作统揽信访工作大格局 ·····	(197)
安徽省突出“五抓五化”建立信访社情 分析机制·····	(203)
贵州省毕节地区实行“三级联动视频接访” 的做法·····	(208)
河北省张家口市以“三创新”推动信访工作 科学发展·····	(216)
四川省乐山市搭建“五话”平台 把群众工作做细做实·····	(220)

吉林省东丰县健全制度创新手段充分发挥

信访专项资金社会效益…………… (226)

以创先争优为动力做服务群众领头雁

——关于河北省邯郸市信访局加强能力建设的调查

…………… (230)

编后记…………… (242)

坚持以人为本、执政为民， 充分发挥信访工作在构建社会主义 和谐社会中的作用（代序）

周永康

联席会议成立以来，在处理信访突出问题和群体性事件的实践中，各地区各部门创造了许多经验，值得认真总结，需要长期坚持。概括起来，主要是：

第一，注重源头预防，从根本上减少社会矛盾。各地区各部门坚持以人为本、科学发展，集中更多的财力物力解决就业、医疗、养老等突出的民生问题，帮助解决群众生产生活中的实际困难，有效减少了社会矛盾。坚持科学民主依法决策，探索建立重大社会决策、重大工程社会稳定风险评估机制，有效预防了因决策不当引发的矛盾纠纷。坚持加强基层基础建设，抓早抓小抓苗头，把大量矛盾纠纷化解在基层和萌芽状态，有效避免了矛盾升级、激化。

第二，注重事要解决，切实维护群众合法权益。坚持全心全意为人民服务的根本宗旨，带着对人民群众的深厚感情，多措并举、综合施策，认真解决各类信访问

题。针对土地征用、房屋拆迁、涉法涉诉、国企改革、部分军队退役人员、水库移民安置等带有普遍性的问题，通过制定、完善和落实政策措施加以解决。针对信访个案，坚持依法按政策办事，全力抓受理，做到“桩桩有人管”；突出抓办理，做到“件件有着落”；强化抓反馈，做到“事事有回音”。同时，开展重信重访专项治理、“信访积案化解年”等活动，解决了一大批疑难复杂信访问题。

第三，注重机制制度创新，提升工作整体水平。建立中央和省、市、县四级联席会议制度，形成了联席会议统一部署，各部门分工负责、协调联动的工作机制；沈阳等地结合实际整合资源，建立综合平台，“一站式”解决信访问题，方便了群众，提高了效率；建立领导干部接访、机关干部下访、矛盾纠纷排查化解、非正常上访处置、涉法涉诉信访问题处理等长效机制，形成了齐抓共管的工作合力。修订颁布了《信访条例》，制定了《中共中央、国务院关于加强新时期信访工作的意见》和《关于积极预防和妥善处置群体性事件的工作意见》等文件，出台了关于违反信访工作纪律实行责任追究的规定，各地也结合实际制定了相关配套文件，依法畅通信访渠道、维护信访秩序，信访工作逐步走上法制化轨道。

第四，注重方法策略，妥善处置群体性事件。坚持在第一时间处置好第一现场，迅速组织力量有效控制事态；党政领导靠前指挥，面对面做群众工作；及时发布权威信息，正确引导社会舆论；对现场组织、煽动和直接实施暴力犯罪活动的，依法适时果断处理。对群众反映的合理诉求及时解决，防止事态反弹。这些年来，妥善处置了四川汉源、重庆万州、河南中牟、贵州瓮安、云南孟连、甘肃陇南、湖北石首等重大群体性事件，并及时总结经验教训，不断完善应急预案和处置机制，拍摄并组织县级以上党政领导集中观看《群体性事件警示录》专题片，着力提高各级党政领导处置群体性事件的能力和水平。

第五，注重强化责任，确保工作部署落到实处。按照“发展是第一要务、稳定是第一责任”的要求，坚持“属地管理、分级负责”和“谁主管、谁负责”的工作原则，建立了党政主要领导负总责、分管领导具体抓、其他领导“一岗双责”的信访工作责任制，强化责任落实和责任追究，使各级党政领导、有权处理信访问题的部门和干部切实肩负起解决信访问题的责任，努力把信访问题解决在本地区本部门。

各地区各部门还创造了其他许多有益经验，如用群众工作统揽信访工作的“义马经验”、构建信访工作大

格局的“浙江经验”、网上信访的“德宏经验”和苦干三年、由乱到治的“池州经验”等；涌现出一大批先进人物，如全国信访干部的好榜样张云泉，为党分忧、为民解难的基层信访局长潘作良，群众信赖的“编外信访干部”陈淳等。这些好经验、好典型，集中展示了新时期信访工作的创新成果和信访干部的精神风貌，要大力宣传推广，不断丰富发展。

（摘自周永康同志 2009 年 12 月 1 日在全国信访工作经验交流现场会上的讲话）

源 头 预 防 篇

本篇共收录了7篇经验材料，充分反映了有关地方和部门在坚持源头治理、重心下移、关口前移等方面的新经验，在畅通信访渠道、加强社情分析、开展风险评估、探索分类管理等方面的新做法，以及取得信访问题“早发现、早化解、早控制”的效果。

积极主动地把工作做在前头

——关于江苏省徐州市做好部分军队退役人员 信访工作的调研报告

江苏省徐州市位于苏鲁豫皖四省交界处，辖 2 市 4 县 5 区和经济技术开发区，总人口 947 万。该市共有各类优抚对象和军队退役人员近 44 万人，其中，企业军转干部 5600 多人，享受抚恤补助的重点优抚对象 2.5 万人。近年来，该市部分军队退役人员串联聚集上访、越级上访问题一度十分突出，信访和维稳工作任务十分艰巨。针对这一实际，徐州市委、市政府深入贯彻落实科学发展观，认真按照中央关于做好部分军队退役人员信访工作的一系列决策部署，积极主动、多措并举做工作，取得了明显成效，有力支持了当地改革发展稳定大局。2007 年以来，该市部分军队退役人员信访量平均每年下降近 30%，守住了省委、省政府提出的“两条底线”（绝不能成立非法组织、绝不能出现挑头人物），做到了“两个确保”（确保不发生进京集体访、确保不发生有影响的事件），实现了北京奥运会、新中国成立 60 周年庆祝

活动、全国“两会”等重大活动期间部分军队退役人员“零进京上访”的工作目标。

一、主要做法及成效

徐州市委、市政府对做好部分军队退役人员信访工作高度重视，始终把这项工作摆上重要议事日程，市委、市政府主要负责同志多次召开市委常委会、市政府常务会分析研判形势，研究部署工作措施，并亲自抓落实。各级各有关部门牢固树立“早、快、准、实”的工作理念，即：预防问题立足于“早”，在落实执行政策上想在前、谋在先，不等不靠；解决问题立足于“快”，对部分军队退役人员反映的问题不推不拖；疏导教育立足于“准”，努力提高思想政治工作的主动性、针对性；工作措施立足于“实”，确保管用有效，探索形成了做好新形势下部分军队退役人员信访工作的经验做法。

（一）积极主动地落实和完善政策，从源头上预防和减少了部分军队退役人员信访问题的发生。市委、市政府认真贯彻落实中央关于做好优抚对象和部分军队退役人员“五个政策性文件”精神，紧密结合当地经济社会发展实际，主要从三个方面切入：一是加大财政投入力度，足额落实配套资金。2007年，市委、市政府组织开展了优抚安置政策落实情况大检查、大清理活动，一次性投入资金 2000 多万元，集中解决了个别地方抚