

以“党建+”为统领 打造具有辨识度信访工作“金名片”的实践与思考

■ 市信访局 范 萍

【摘要】习近平总书记指出,东西南北中,党政军民学,党是领导一切的。总书记同时还指出,让老百姓过上好日子是我们一切工作的出发点和落脚点。因此,加强党的建设与加快业务发展,在不断满足人民群众的幸福感、获得感上,在不断提升共产党员党性觉悟、素质能力上,在不断奋进“两个百年”的伟大梦想上,无疑是高度统一的。自党的十八大提出全面从严治党的战略目标以来,党建的龙头作用不断凸显,对“党建+”统领业务开展,深化党建工作、业务工作融合的要求也越来越高。如何更好地围绕业务抓党建、抓好党建促发展,如何有效破解党建与业务工作“两张皮”的现象,真正实现“两融合、两手抓、两促进、两提升”,已经成为一个十分紧迫和重要的课题。

【关键词】党建 信访 统领 融合

近年来,市信访局积极发挥“党建+”的统领作用,着力找准党的政治建设与信访业务工作的结合点,通过红色基因、红色文化、红色元素等的传承和打造,不断增强信访工作的政治引领力、品牌影响力以及群众满意率,为金平湖高质量发展、勇当新崛起共同富裕典范,积极贡献出了应有的信访智慧和力量。在全国信访工作优秀集体、全国信访系统先进集体、全省首批“文明接待室”、省级“青年文明号”、省级“巾帼文明示范岗”等原有荣誉的基础上,再接再厉、永立新功。近三年,又先后获评嘉兴市“三八红旗集体”、“疫情防控时期表现突出的巾帼团队”、嘉兴市信访工作成绩突出集体三等功、“十三五”期间美丽平湖建设先进集体、全国文明城市创建集体嘉奖等荣誉称号,信访局党支部还光荣获评“平湖市先进基层党组织”,在我市庆祝中国共产党成立100周年表彰典礼上接受表彰。我市亦在嘉兴市信访工作目标责任制考核中喜获“四连冠五连胜”,“党建+信访”成效显著。

一、近年来我市“党建+信访”工作的主要实践

(一)以红色基因传承,“三坚持”进一步增强政治引领力。近年来,我市始终坚持以“党建+”为统领,不断加强党对信访工作的领导,以当好红船“护旗手”为标杆,在全面推进“法治信访、精准信访、阳光信访、责任信访”建设中传承好红色基因,营造起“一级抓一级、层层抓落实”的工作格局。坚持党委抓总。牢固树立“稳定是第一责任”的思想,先后建立健全了信访突出问题各级党委班子定期研判、疑难问题市委书记专题会、市委常委定期研究听取汇报、“两代表一委员”定期参与信访接待、政协委员专项民主监督等工作机制,统筹各方力量共同做好信访工作;坚持把信访工作列入市委、市政府对镇街道年度目标绩效考核,在基准权重分基础上,落实重点镇街道差异化、特色化考核;坚持市委、市政府主要领导与各镇街道和重点部门主要负责人“双签”《信访工作目标管理责任书》,通过考核等系列指挥棒,真正细化、分解各责任主体的信访工作责任。坚持“一把手”负责。坚持推行“一把手”信访工作年末述职制度,纪检、组织等部门同时将信访工作列入对各单位和领导干部的年度考评内容;坚持各级领导干部信访工作的主体责任,持续开展领导干部下访接待约访、阅批群众来信、包案化解疑难件等制度,把做好信访工作作为领导干部的重要政治责任压实、抓紧。2021年,市领导接待群众占信访部门登记走访批次的53.1%;市领导亲自阅批群众来信占初次来信总量的55.56%,其中市党政两位主要领导占比100%;各级领导到12345政务热线服务中心值班接听来电516件,有效推动了一批信访事项的源头化解。坚持顶层统筹。充分发挥市一级联席会议统筹领导、协调各方的功效,协调调动领导力量、部门力量、专业力量,推动疑难复杂信访事项化解;创新建立疑难信访事项专题会商和“一案一纪要”制度,由分管信访工作的市委领导牵头,市纪委监委、市委组织部以及涉及职能部门、属地镇街道、民生律师等联合会商、专题会诊,努力形成上下联动、左右协调、各负其责、齐抓共管的攻坚破难大合力,高位推动突发、重点、疑难信访问题的化解。

(二)以红色文化为导向,“三打造”进一步扩大品牌影响力。工作中,时刻以人民为中心,通过系列服务品牌的设计和打造,不断升级、优化自身服务,着力以信访干部的辛苦指数换取人民群众的幸福指数,以实际行动诠释“为人民服务”的宗旨意识。打造“浙(这)里访·嘉

(家)里解”,变“跑多次”为“跑一次”。以我市社会矛盾纠纷调处化解中心(以下简称“市矛调中心”)的启用为契机,通过集成多元手段,为群众提供接待、诉讼、调解、劳动监察仲裁、公共法律等多项服务,确保矛盾纠纷实现“一站式接收、一揽子调处、全链条解决”,真正以“不用跑”理念做强“马上办”、以“跑一地”目标做实“这里访”、以“三到位”要求做好“家里解”,成功打造“浙(这)里访·嘉(家)里解”信访服务品牌,相关做法获时任嘉兴市委副书记马永良批示。2021年,全市信访事项按期受理率、按期办结率均达100%,信、访、网等渠道初次信访事项一次性化解率分别高达92.9%、98.5%、97.7%,群众对信访部门评价满意率97.8%。打造“12345,连心桥”,变“多号码”为“一号码”。将全市非紧急类政务热线号码统一整合到“12345”中,实现“统一接听、按责转办、限时办结、统一督办、统一考核”,且创新坚持24小时在线、365天无休的“不打烊”服务模式,积极打造“政务热线更畅通市”,彻底解决群众以往“号难记、话难通、诉难求、事难办”等问题。同时,还在服务工作中主推党员接待岗,且辅以智能查询、三方通话、专案协调、抽查回访以及媒体联动等做法,不断提高办理质效和群众满意率。该品牌2020年成功首创为我市机关服务品牌。2021年,12345政务热线共受理9.17万件,其中交办1.8万件,话务人员当场答复率高达80.49%,夜间受理占比16.33%,按期流转率、按期办结率均达100%,群众对信访部门满意率和责任单位满意率分别达98.51%和97.76%。打造“嘉里帮·平和解”,变“一家唱”为“大合唱”。进一步深化信访志愿服务,在“党建+”统领下,最大范围吸纳、凝聚各类专业人才、行业精英、技术骨干、优秀乡贤、进步人士等,以“第三方”身份,积极参与、助力信访工作。在原有3批次42人次志愿者队伍的基础上,去年,又倾力培育、创新推出“嘉里帮·平和解”党员志愿服务品牌,成功入围2021年度平湖市党员志愿服务品牌锻造行动重点创建项目,并被推荐为嘉兴市“三创”成果最佳组织举措项目。通过心理疏导“面对面”、矛盾调解“点对点”、帮扶援助“手拉手”等系列活动,专场开展“志愿红”服务活动,以“第三方”客观公正的立场对信访人的心态和心理状况进行系统的分析、疏导、干预,多元化推动部分疑难信访件的化解,志愿服务项目年化解率达81.25%。在该品牌的带动下,各镇街道也积极响应、踊跃参与,呈现“一镇一品”的良性态势(如湖街道红色物业、独山港镇“红色邮箱”、林埭镇“楼道‘三官一师’”、广陈镇“狮小农”品牌等等),推动信访志愿、党员志愿服务工作向纵深推进。

(三)以红色元素为底色,“三深化”进一步提升群众满意度。深化一线体验,变“线上转”为“线下办”。结合“不忘初心、牢记使命”主题教育活动以及党史学习教育等,不断深化“一线接处访”制度。信访局全体人员大排班,每天确保有一名同志加入到接待窗口参与一线接待或到12345政务热线服务中心亲自接听市民来电。重点围绕职能交叉交办难、有理无据化解难等问题,近距离倾听民声、查找短板、跟进问题,从“线上协调”转变为“线下实战”,以更好地了解民情民意,切实把握信访工作脉搏。深化红色代办,变“群众跑”为“干部跑”。坚持“百姓事马上办”理念,进一步完善市、镇街、村社、党员先锋站四级信访代办制,通过代办员主动采集民生诉求,代为反映矛盾纠纷,把信访工作的触角延伸到村社区,着力构建全覆盖、全领域、全流程的信访代办格局,打造便捷、高效的信访代办绿色通道,叫响“家门口的‘红色代办’服务”,真正以“干部多跑腿”换“群众少走访”。2021年,全市共计代办各类民生诉求2097件次,办结率92.5%以上。与此同时,结合“守根脉、保平安、办实事”网格大走访专项行动以及“网格连企、破难助企”走访活动的深入开展,全系统信访干部在一线走访中,积极化身“红色”代办员,问计于民、问策于民、问需于民,以大批量民生问题的高效、便捷办理,源头减少群众信访的发生,进一步巩固“访源治理”工作成效。深化建议征集,变“被动接”为“靠前解”。开展人民意见建议征集工作,积极发挥好信访部门“第二政研室”的参谋作用。一方面,充分利用和依托信、访、网、电各渠道庞大的信息数据资源,加强信息预测预警,精准把握群众诉求新情况、新特点,主动服务中心大局;另一方面,出台《平湖市人民建议征集工作实施办法(试行)》,定期梳理、加强分析,推动更多的群众“金点子”转化为经济社会发展“金钥匙”,增强服务决策的前瞻性和科学性。2021年全年,信访部门共征集到民生实事项目等115条人民意见建议,成功预警劳资纠纷、疫情防控、学生入园

入学困难等隐患点,为相关工作开展和决策提供参考,其中饮用水提质、校园空调、农村桥梁改建等5条人民建议转化为党委、政府政策措施。

二、“党建+信访”工作推进中存在的几点问题

从平湖信访的实践来看,大家对“党建+信访”工作体系有较大的认同,党建工作和信访业务工作两手齐抓、互为促进,取得了一些成效,积累了一些经验,但具体来看,依然存在着一些不足和问题:

(一)统领力还有待提升。中办国办《信访工作责任制实施办法》中明确指出,“各级党政机关应当将信访工作列入议事日程,定期听取工作汇报、分析信访形势、研究解决工作中的重要问题,从人力物力财力上保证信访工作顺利开展。”“应当科学、民主决策,依法履行职责,从源头上预防和减少导致信访问题的矛盾和纠纷。地方各级党委和政府预防和处理本地区信访问题中负有主体责任。”从近年来我市的工作实践看,依靠各级各部门的共同努力,我市的信访工作虽取得了一定的成效,但对照上级要求、对标先进地区仍存在一定的距离,主要有:在推动疑难件实体化解方面还有待进一步加强;在落实访诉分离、分类处理以及在后续跟进等方面还有待进一步规范;少数群体利益诉求很难在短时间内彻底化解,“终而不结”现象仍然存在,重复访治理仍是工作的一大短板;对无法律、政策依据的复杂疑难问题,仍缺少有效的化解办法和途径;各级矛调中心的深度融合还不够,在发挥工作合力、加强资源整合等方面有待进一步探索 and 加强等等。信访工作责任有待进一步提升,“党建+”的统领力有待进一步提升。

(二)融合度还有待加强。未真正做到“党建工作与信访业务工作统一部署、统一落实、统一考核”,实践中有时还会存在主观上“重业务、轻党建”的倾向,这种倾向,会引发“党建是虚、业务是实”的错误认定,从而会割裂党建工作和信访业务工作之间的辩证联系,会忽视信访业务工作的取得必须依靠发展方向的正确指引,必须依靠统一集中的思想认识、高昂凝聚的队伍士气以及和谐融洽的党群干群氛围来实现,而这也恰恰是党建工作最擅长、最能够全面发力的焦点所在。

(三)评价体系有待同步。经过多年的实践,特别是借数字化改革首批实践的东风,信访业务可以直观量化,工作成效能够直观通过省“民呼我为统一平台”自动生成的生态指标予以体现,工作过程也可直观控制,考评体系容易形成统一量化的标准,具有很强的操作性和客观性。比如说,目前我市操作比较成熟的信访工作考核有:市委、市政府对镇街道、市级部门(单位)的年度工作目标责任制考核、“平安平湖”考核等,市信访工作领导小组办公室牵头的年度信访工作目标管理考核等,均以系列信访生态指标的年度完成情况来加以评价。相比之下,党建工作更多关注人的思想状况和精神状态,工作成果难以准确衡量,或者说即便将“党建+信访”的内容体现在上述考核项中,但由于党建工作考评缺乏统一的客观标准,实际中难以做到同步实施、同标准推进。与业务指标相比,党建指标大都是从“有没有开展”、“有没有建立”、“台账不全、好不好”等维度去考量,缺乏应有的规范性和精准度。

三、进一步深化“党建+”统领,着力打造具有辨识度信访工作“金名片”的思考和建议

为使党建工作和信访业务工作更好地“两相融合、两相促进、两相提升”,真正实现“结合、融合、渗透”的蝶变、跃升,着力打造出具有“金平湖”辨识度的信访工作“金名片”,结合已有实践和工作中存在的一些问题,就“党建+信访”工作的进一步深化,笔者特提出如下四点思考和建议:

(一)理念为“先”,“认识、思维”上下功夫。党建工作能否得到充分、有效开展,能否与信访业务工作一体谋划、齐头并进,党员干部特别是领导干部这一“关键少数”能否切实转变思想观念,起着至关重要的作用。一是要立牢“党建”思维,要使党员领导干部正确认识党建工作的重要性和必要性,自觉地把思想观念从“就党建抓党建”的倾向中扭转过来,牢固树立“抓好党建就是最大政绩”的理念,在党建工作推进过程中,主动担当,靠

前指挥,充分发挥“头雁”作用,引领党建和信访业务工作同心同向,真正做到“目标同向、工作同步、责任同担、成效同享”。二是要找准“同振”频率,我们党的最大优势是密切联系群众,而信访工作是送上门的群众工作,党建与信访之间有着天然的密切关系。要继续将“党建+信访”作为“一把手”工程,着重抓好龙头示范、源头治理、专项攻坚、力量配备、考核激励等方面工作,推动形成“依靠党建抓信访、抓好信访强治理”的良性互动,实现基层党建和信访工作水平的双提升。三是要夯实基层基础,要把人民是否满意作为评判信访工作能力和成效的最终标准,把信访工作作为衡量基层党建成效的重要标准之一,进一步构建党政统一领导、信访部门协调、各部门(单位)齐抓共管的信访工作“大格局”,同时要充分调动各级党员干部抓信访工作的主动性、积极性、创造性,注重在制度化、规范化、标准化上下功夫,全力推动新时代信访工作高质量发展。

(二)制度引“路”,“制度、体系”上下功夫。坚持党的群众工作属性,进一步加强党对信访工作领导,推进“党建+信访”体系建设。一是要倡导“党政同责”,坚决贯彻落实党建统领、整体智治体系建设,将信访工作纳入基层党建述职评议制度中去,建立健全各级书记带头抓、党建引领合力抓、健全机制高效抓、结果问效跟进抓、事前事后全程抓的工作体系,统筹各方力量共同做好信访工作。二是要落实“一岗双责”,进一步强化各级领导干部信访工作的主体责任,将党建工作与联系服务群众高度融合,即全面开展党员干部接待下访活动,体察民情、关注民生、解决民忧,不断密切党群干群关系,夯实群众基础;将党建工作与化解群众矛盾高度融合,即落实党员干部包案化解疑难信访问题责任,以高度的政治责任感、使命感推动群众矛盾纠纷得到及时就地解决,不断夯实党执政的群众基础。三是要健全多项制度,健全信访工作联席会议制度,建议触角进一步向下延伸,在镇街道设立信访工作联席会议,建立健全议事协调机制,统筹基层社会治理资源力量,做实矛盾纠纷化解实战化平台。进一步推进信访法治化建设,落实访诉分离,推进依法分类处理,以法治思维和法治方式推动信访矛盾纠纷多元化化解。强化“三项建议权”职能,健全和完善约谈、通报、责任追究等制度,树立失责必问、问责必严的鲜明导向。

(三)齐步为“要”,“统领、融合”上下功夫。要坚持把党建工作融入信访中心工作的“一盘棋”和“全链条”中,以“强党建、促信访”为导向,通过“党建+”,把信访部门、相关职能部门党组织以及第三方力量等,紧紧拧成一股绳,直面群众反映强烈的热点难点问题,一心共解难题,不断提升服务群众能力和水平。一是变“各自走”为“齐步走”,坚持把党建工作与业务工作同部署、同检查、同推进、同落实、同考核,做到思想同步深化、阵地同步建设、任务同步部署、制度同步完善、知识同步学习、活动同步开展、工作同步点评、绩效同步考核、监管同步进行,使两者互相结合、互为促进。二是用“党建思维”统领“业务思考”,要坚持信访业务工作做到哪里,党建工作就延伸到哪里,党建品牌就建设到哪里。要善于“跳出党建抓党建”,因地制宜、因时制宜、因人制宜制定有效措施,推动信访业务工作的落实。如在我省高质量发展建设共同富裕示范区的当下,要深刻把握推进社会治理体系和治理能力现代化、加快推动信访工作系统重塑、迭代升级、示范引领的重大意义,把信访问题源头化解、“民呼我为”工作体系打造、信访工作现代化示范县创建等重点工作与“红色代办”、“信访+志愿服务”等党建特色亮点等,作一通盘谋划,并利用集中“夜学”、现场讲学、体会交流、“三会一课”、主题党日等载体加以体现和融合,实现信访业务工作和党员干部“科学发展、一体两面”的有机结合。三是促“结合”为“融合”,坚持以人民为中心工作理念,将党建优势融入信访业务工作,全面加强党员干部的思想、政治、组织、作风建设,以党建工作带动业务工作提升,以业务工作丰富党建工作内涵。将党建工作与办理群众信访事项高度融合,即充分发挥“阳光信访”在办理群众事项、解决民生问题、改善干群关系中的作用,对群众反映的问题做到“件件有落实,事事有回音”;将党建工作与转作风提效能高度融合,即以转变工作作风为切入点,端正对人民群众的根本态度,尊重群众、相信群众、依靠群众、服务群众,与人民群众建立深厚的感情,在为民办好事、解难事、做好事中凝聚民心,赢得信访群众信赖和支持。

(四)队伍为“本”,“素养、能力”上下功夫。以信访“铁军”打造为目标,积极发挥信访党支部的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用,在党建活动中不断增强党员的担当作为,展现业务工作的能力和水平,在业务工作中不断增进理想信念的坚定,传承好作风、弘扬正能量。一是要提素质,充分调动党员干部的能动性和积极性,大力开展“承诺、亮诺、践诺、评诺”活动,以承诺为起点、以践诺为关键、以评诺为推动,切实以严标准履职尽责,尽心尽力、主动作为,进一步激发党员政治荣誉感和身份认同感,激发服务群众的动力和热情;坚持把能力建设贯穿始终,积极落实信访工作专业化、法治化、信息化的要求,大力推动信访干部能力素质由“平面单”向“复合多能”转变。二是要优服务,以服务环境“优”、接待态度“好”、业务技能“强”、纪律作风“严”、办事效率“高”和接待人员道德好、接待人员态度好、接待人员业务技能好、接待人员遵章守纪好、接待人员创新创优好为建设标准,深入开展“人民满意窗口”创建活动。通过提能力、抓规范、解难题、优服务,不断规范基层信访业务工作,在信访事项登记、受理、交办时间以及责任部门受理、办理时间等方面,进一步提速提质,自我加压,不断树立信访部门和信访干部队伍良好形象。三是要强担当,要注重在信访一线锻炼考验干部,把信访工作作为检验党员干部初心使命的重要平台,努力打造一支政治坚定、业务精通、作风优良、善做群众工作的高素质信访工作队伍。要教育引导党员干部提高政治站位、履行使命职责,在系列重大挑战、考验中担当有为,把“为民、亲民、利民”贯穿信访工作始终,当好红船“护旗手”,推动党建工作与信访工作实现“双赢”。



■水仙 曹明华 作