**关于全州人大信访工作的思考**

**州人大常委会办公室　章　耘**

　　2017年，全州人大常委会机关认真贯彻落实中央信访制度改革精神，围绕改革发展稳定大局，突出维护群众利益和反映社情民意两个重点，坚持“依法按程序办理的原则、属地管理原则、不直接处理原则”三项原则，认真交办群众信访件，为维护全州社会和谐稳定、发挥了积极的作用。2017年，州人大常委会，个旧、蒙自、建水、弥勒、泸西、元阳六县（市）人大常委会共受理群众来信来访319件，其中：来信145件，来访174批人次，网上信访15件。

**一、主要工作措施及成效**

　　（一）注重引导群众依法逐级上访。从我州信访的事项看，近90%的信访事项均按照属地管理的原则由各县（市）办理。为引导群众依法逐级上访，各地多措并举，做好群众的教育疏导工作。一是耐心细致地做好宣传、教育疏导上访群众工作，不因言行不当激化矛盾；二是认真依法依规，扎实做好告知、分流、转交等工作，严把程序上不出纰漏；三是坚守底线，不宜再纳入信访渠道进行受理办理的不再“开口子”，着力扭转群众“事事找信访”的惯性思维。

　　（二）注重引导群众依法走司法途径。在办理涉法涉诉信访中，一是进行认真分析，让上访群众“找对门”“走对路”，引导群众依法向政法机关表达利益诉求，让法治精神真正深入群众心中。二是对信访群众耐心细致地宣传政策，做好说服解释工作，通过法律途径维护自身权益，逐步树立依靠司法渠道解决涉法涉诉信访问题的观念，努力使矛盾纠纷有序进入司法渠道。三是耐心细致地做好闹访、缠访、滞留访的涉法涉诉信访人员的说服、教育工作。如：上访人白某某不服建水县人民法院的行政裁定，要求撤销建水县民政局作出的女儿白华萍（精神病人）与女婿李元喜离婚证，经州人大机关工作人员对反映内容进行认真审核，发现确有不妥之处，便耐心劝导上访人到建水县法院依法反映，同时，将信访件转交建水县人大常委会督办。经多方协调，上诉人白华萍与李元喜目前已经办理复婚登记手续。又如：在个旧经商多年的贵州籍来访人李某某，到个旧市人大反映，他对贵州省××县法院对老家的土地纠纷事宜判决不服，要求个旧市人大出面协商。工作人员告知其反映情况管辖权属不在个旧市，建议他到一审法院所在地的上一级法院提起上诉或同级检察院申请抗诉，引导来访群众依法表达诉求，自觉接受政法机关依法律按程序作出的裁判。

　　（三）注重发挥代表主体作用。一是搭建平台，畅通代表与人民群众的联系渠道。加强检查指导，督促各县（市）完善代表联系群众工作制度，搭建“代表之家”、“代表活动室”等代表联系群众平台，全州共建设“代表之家”、“代表活动室”761个，畅通了社情民意表达和反映渠道。坚持代表向选民述职评议制度，自觉接受选民监督。二是改进工作，进一步加强常委会与代表、代表与人民群众实行代表接待群众来访制度，充分发挥代表在信访工作中的作用。建立健全州人大常委会组成人员联系代表工作制度，常委会41名组成人员共联系州人大代表123名。先后邀请省、州人大代表列席州人大常委会会议180人次，组织州人大代表参加州人大常委会组织的视察、执法检查、专题调研630人次，拓展了代表对常委会工作参与渠道。组织州人大代表参加 “两院”案件旁听、列席有关会议93人次。坚持每年召开1 次乡镇人大工作会议，积极开展以“创新与人民群众联系方式，努力增强监督实效”为主题的人大代表联系人民群众活动，全州1万余名各级人大代表联系了4万多人民群众。如：泸西县中枢镇迎宾社区设有代表工作室，为民服务站，内设民情恳谈室、便民服务中心，公开公示公共服务目录，方便选民了解服务项目，自觉接受选民的监督。该社区本着“倾听群众诉求、回应群众关切、疏导群众情绪”原则开展工作，取得良好社会效益。人大代表张红芬充分发挥代表作用，坚持开展代表接访日活动，与选民面对面交流，听取并认真记录来访选民提出的问题和建议，畅通社情民意的反映渠道，帮助解决难题。一年来共接访群众280多人次，受理意见建议50余条，一些群众多年反映强烈的民生问题得到有效解决，得到群众好评。

　　（四）注重力求监督实效。州、县（市）人大常委会把信访工作纳入常委会重要议事日程，充分发挥人大及其常委会监督“一府两院” 主体作用，强化监督为民意识，建立完善与有关部门的信访工作监督机制和联系机制。如：蒙自市人大常委会2017年6月组成调查组对市人民政府信访积案进行调研，全市排查交办信访积案76件，均逐案落实包案领导、责任单位、化解措施和化解时限，助推信访积案化解14件。又如：弥勒市人大常委会创新实施信访通报联系制度，以书面通报和会议通报相结合，定期与“一府两院”相互通报交流信访工作情况，一至三季度进行书面通报，年终召开信访通报联系会议在会上通报。通报内容包括来信来访基本情况、转办情况，市人大常委会转到“一府两院”及乡镇人民政府的信访件办理情况。通过多渠道扎实有力开展工作，切实维护群众合法权益，促进社会和谐稳定。

**二 、存在的问题**

　　虽然全州人大信访工作在处理和化解社会矛盾，维护公民合法权益，维护社会稳定，保障我州改革发展等方面发挥了重要作用，但工作中仍然存在以下突出问题：

　　（一）工作机制不健全。一是人大信访机构从上至下设置不统一，规格偏低，有的县（市）设在办公室，有的设在法工委，人员编制偏少，专职人员少、兼职人员多，甚至还有一些从事信访工作的同志没有享受信访津贴。二是人大系统还没有网上信访的主渠道，信息不能共享。三是人大信访工作部门与同级党委、政府信访部门缺乏联办机制，没有形成合力，当事人多头上访，重复转办、交办，增加了承办单位的工作量。

　　（二）信访呈现类型复杂。一是政策因素引发新矛盾。老问题难解决，新问题层出不穷。二是改革发展中引发出新矛盾。当前正处在改革发展的攻坚阶段、矛盾的凸显期，各种利益关系调整，引发了新的矛盾。三是信访诉求复杂，越级访、重复访比重大。这类信访事项时间跨度长、因果复杂，按照信访程序已经终结。四是诉访分离还有完全从普通的信访体制中分离出来。这些终而不结、已穷尽了法律程序的信访，由于信访人员期望人大给予关注，不间断地重复来访，需花费大量的时间和精力去做说服、感化工作。

　　（三）督办手段匮乏。到人大机关信访的，极大多数是经过各级行政部门和司法机关处理，但信访人又不息访，抱着最后一线希望到人大上访。此类信访件，按照“属地管理，分级负责”的原则，一般是“来人劝走，来信转走”，后续督办跟进工作缺乏有效的手段和方法。对涉法涉诉信访问题纳入法治轨道，建立涉法涉诉信访依法终结制度，在解释上还缺乏熟悉法律业务的专业人员，引导教育息诉罢访难度大，有的上访群众不理解，认为人大作为监督机关总是在推诿。

**三、做好信访工作的几点建议**

　　为切实维护正常的信访秩序，保障人民群众合理诉求有效解决，针对全州人大信访工作存在问题，提出以下建议：

　　（一）建立工作机制，推进信访工作规范化。一是深刻领会中央信访工作改革的总体思想和各项举措，全面研判当前信访工作基本现状和面临的形势，特别是涉法涉诉要倡导依法信访，认真落实诉访分离，依法分类处理的要求，引导信访人依照法定程序处理问题，彻底扭转其“信访”不“信法”的错误观念；耐心劝导越级信访人员到相关部门反映问题，维护信访秩序，确保信访依法有序进行；二是深入学习宣传贯彻新修订的《云南省信访条例》。加大宣传力度，努力营造尊法执法守法良好社会氛围；监督好各级信访部门严格用条例规定规范信访工作；努力探索建立“信访事项依法终结”工作新机制。

　　（二）加强人员培训，实现信访网络信息化。要加强信访工作人员的学习培训，使其熟练开展网信工作，充分利用现有的云南信息系统，实现信息共享，为老百姓提供用得上、用得起、用得好的信息服务，提升服务效率。进一步拓展信访形式，通过网上信访、微信信访等形式，降低上访成本，让信访人员少跑腿、信息多跑路，把增进人民福祉作为信息化发展的出发点和落脚点，及时化解矛盾，运用综合手段，形成强大合力，用心用情、千方百计为群众排忧解难，不断增强人民群众的获得感和满意度。

　　（三）发挥代表作用，增强人大信访工作实效。人大代表是人民代表大会的主体，与人民群众的联系最为直接、最为密切，最能了解和掌握社情民意，要充分发挥各级人大代表的作用，把群众来信来访集中反映的问题转化为代表开展视察、调查、执法、检查、提出议案、建议等履职活动的依据，从而加大信访案件的督办力度，确保信访问题得到有效解决，切实保障信访人员的合法权益。