第187号：关于如何提高我市信访工作人员服务水平化解矛盾能力的建议

（市六届人大三次会议）

关于如何提高我市信访工作人员服务水平化解矛盾能力的建议

第187号（其他类2号）

金安代表团：殷杰代表

一、案由：近年来，随着人民群众物质文化生活水平的不断提高，人民群众对信访部门及其工作人员的服务水平化解矛盾能力的要求越来越高、信访人人数越来越多、信访人的诉求范围越来越广、信访部门的工作任务越来越重。因此，随着信访人法律意识的日益提高，我市信访工作人员的服务水平及化解矛盾能力更应有所提升。为更好地了解民情、维护民利；更好地接受群众监督、改进我们工作作风；更好地为人民服务、做好本职工作，提高我市信访工作人员的服务水平及化解矛盾能力势在必行。

二、案据：目前我市信访部门及其工作人员的服务水平化解矛盾能力参差不齐，特别是县区乡镇街信访工作人员的服务理念，服务能力，化解矛盾能力，处理重大复杂信访事项应变能力，均难以适应新时代新形势下的信访工作，导致有些问题

在底层能够解决的而未解决，本来是小问题却变成了大问题，本来是比较严重的问题因未重视导致信访人到处上访越级上访成了大问题，本来的诉求是不合理的，因信访工作人员在程序上失误导致信访人有合理的上访理由，对极少数“以信访为名借机敛财”的信访人未能及时 “依法处理”，产生反弹效应，导致借故上访的、无理上访的、闹访缠访的、越级上访的等情况层出不穷，信访部门及其工作人员应接不暇，严重影响了社会经济的发展。

三、建议：

（一）信访工作人员应当要坚持党的领导提高政治占位。充分认识信访工作是党和政府联系人民群众工作的桥梁，是改进我们工作作风的镜子，是维护社会稳定的举措，是促进经济发展的保障。

（二）信访工作人员应当要坚持以人民为中心为人民服务的理念。端正服务态度提高服务水平是信访工作人员的基本要求，耐心听取群众呼声，尽力为群众排忧解难，把群众的事当自家的事，为人民所想，解人民之忧，做好本职工作，办好信访事项。

（三）信访工作人员应当要有过硬的信访工作的能力。良好的素质是能力的基础，具有认真负责的态度、一丝不苟的精神是提升化解矛盾能力的保障。信访部门要推荐和安排一批头

脑冷静、思维敏捷、能够察言观色、具有法学文凭的年轻人进入信访部门工作。

（四）信访工作人员应当要加强信访法规知识的学习。首先，要有“我要学习”的自觉性，树立不学习将会被淘汰的忧患意识，而不是“要我学习”；其次通过自己学、网上学、请教学、听课学等多种方式的学习去充实自己，既提高了自己的知识水平，又充满了工作的信心，面对信访人提出的难题可以轻易化解；第三还要善于学习，捡重点学习，不能眉毛胡子一把抓地学。如国家《信访工作条例》就是我们信访工作人员当前学习的重点，还要学点《民法典》、《民事诉讼法》、《行政诉讼法》、《治安管理处罚法》和《行政处罚法》等法律法规；最后信访部门在条件许可时对相关人员进行重点委培，请有关专家讲课，以案说法，融会贯通，法律在心中，遇事方从容。

（五）信访工作人员应当要参加一些涉法涉诉信访案件的开庭旁听活动。听听信访人在法庭上的诉求，在法庭上的证据和辩论，再比较被诉行政机关又是如何答辩和反驳的？从而得到启示，反思自己处理信访事项时有哪些要改进的？有哪些要坚持的？把从书本上学到的知识与实践中学到知识结合起来，从而提高化解矛盾的能力。

（六）信访工作人员应当要对重大复杂的信访事项主动组织

听证会。通过听证会邀请若干法律专家学者、人大代表、政协委员等作为听证员，针对信访人提出的诉求和提供的证据发出自己的看法和意见，若是合理的诉求，相信能够得到听证员们的支持，反之得到就是不予支持的结论和理由，通过代表和委员的发言，也能体现一点“人民的心声”和“公道自在人心”民意观点，这样做对信访人来说，既是一个教育的过程，也是一个影响其思维的过程，有可能使信访人转变看法，走上理智的轨道，从而有利于问题的解决矛盾的化解。

（七）信访工作人员应当要把学到的“法律知识”转化成“服务能力”。

1、面对层出不穷、各式各样的信访人，信访工作人员要振奋精神，按照“一看二听三寻问，四录五查六答复”等工作思路去了解事实，分清是非，注重程序，化解矛盾。一看：就是看信访人提供书面材料是否有时间、有地址、有签名、有电话？如没有的要补齐；二听：就是倾听信访人的陈述是否与书面材料一致？不一致的告知以书面为准；三寻问：就是问信访人有无证据来证明其诉求的合理性？如没有告知其限期补交；四录：就是全过程录音录像和记录，便于证据的保留；五查：就是调查有关事实及证据，便于还原事实原貌，让信访人心服口服；六答复：信访部门能够当场答复的当场答复，不能当场答复的说明原因在15日内书面答复，保证程序到位。

2、要相信绝大部分信访人都是本着善意信访的，仅有极少数信访人是恶意的。信访工作人员要擦亮眼睛，灵活处理。依照《信访工作条例》第二十六条：有下列行为：如侮辱、殴打、威胁机关工作人员；在信访接待场所滞留、滋事，或者将生活不能自理的人弃留在信访接待场所；幕后操纵他人信访，或者以信访为名借机敛财等行为之一的行为人，就可以依法依规处理。

（八）信访工作人员应当要全面理解和执行《信访工作条例》第二十七条规定精神，即“三到位一处理”的精神实质。1.按照诉求合理的解决问题到位，这个“合理”的“理”字既包函“法理”又包函“情理”只要有理就要解决问题到位；2.诉求无理的思想教育到位，这里用的是“无理”并不是“非法”，说明没有从法律的高度去要求信访人、那怕有部分理由都应部分解决问题到位，只是针对豪无理由的，实质上就是“无理”的信访人，仅仅是思想教育到位，信访人不能再访、闹访，否则就成“无理取闹”，这点原则绝不能放弃，它体现了党和政府对信访人包容但也不失原则，因此信访部门要守住底线。过去我们在处理类似案件时，为图一时安稳，不惜花钱买安，从而滋生了一批“信访专业户”，给社会造成极大的负面影响是客观存在的，目前或多或少村存在“信访不信法”、甚至还有“以访压法”的现象，这一乱象深受广大人民群众的强烈不满，

已经到了非制止、非打击不可的地步了；3.生活困难的帮扶救助到位这是应该的，也是党和国家扶贫政策的体现；4.行为违法的依法处理的规定，是党中央、国务院对在信访过程中极少数 “以信访为名借机敛财” 的信访人“依法处理”的依据。但我们有些信访部门本着“多一事不如少一事”想法，并未对他们“依法处理”，他们根本不领情，从而助长了他们的“嚣张气焰”，这也是导致目前信访工作“压力山大”的原因之一。因此，我们呼吁“在依法保护大多数信访人合理利益的同时，对极少数行为违法的信访人该处理的处理，该打击的打击，决不姑息！彰显皋城司法鼻祖之精神，弘扬六安纯朴民风之清誉。