囯 2014年2月26日 星期三

中共中央办公厅国务院办公厅印发《关于 创新群众工作方法解决信访突出问题的意见》

新华社北京2月25日电 近日,中共 中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于 创新群众工作方法解决信访突出问题的 意见》,并发出通知,要求各地区各部门结 合实际认真贯彻执行。

《关于创新群众工作方法解决信访突 出问题的意见》全文如下。

近年来,各地区各部门认真贯彻落实 中央决策部署,解决了大量群众生产生活 中遇到的困难和问题,赢得了群众拥护, 凝聚了党心民心。同时应当看到,一些地 方和部门还不同程度地存在损害群众利 益、伤害群众感情的现象,引发了大量信 访问题,尤其是在征地拆迁、劳动和社会 保障、教育医疗、企业改制、环境保护等方 面的信访问题比较突出,群众反映强烈。 为深入贯彻落实党的十八大和十八届三 中全会精神,推动信访工作制度改革,解 决好人民群众最关心最直接最现实的利 益问题,进一步密切党同人民群众的血肉 联系,巩固和扩大党的群众路线教育实践 活动成果,夯实党执政的群众基础,促进 社会和谐稳定,现就创新群众工作方法、 解决信访突出问题提出如下意见。

一、着力从源头上预防 和减少信访问题发生

(一)加大保障和改善民生力度。将 保障和改善民生作为预防和化解矛盾纠 纷的基础性工作,更加注重落实好各项民 生政策,优先保障民生支出。针对土地征 用、房屋拆迁、劳动和社会保障等方面的 突出问题,加强顶层设计,完善相关政策, 全力推动落实。

(二)提高科学民主决策水平。完善 决策机制和程序,增强决策透明度和公众 参与度。建立健全人民建议征集制度,鼓 励和引导人民群众对党和政府工作献计 献策。对与人民群众利益密切相关的决 策事项,要通过举行座谈会、听证会、论证 会等形式广泛听取意见,充分考虑大多数 人的利益。健全重大决策社会稳定风险 评估机制,把社会稳定风险评估作为重大 决策出台的前置程序和刚性门槛,对决策 可能引发的各种风险进行科学预测、综合 研判,确定风险等级并制定相应的化解处 置预案。在评估中要充分听取信访、维 稳、综治等部门的意见。健全决策纠错改 正机制,实时跟踪决策实施情况,及时了 解利益相关方和社会公众对决策实施的 意见和建议,全面评估决策执行效果,适 时决定是否对决策予以调整或者停止执 行。落实决策责任追究制度,对违反决策 规定、出现重大决策失误而造成重大损失 或者恶劣影响的,按照谁决策、谁负责的 原则,严肃追究决策者的党纪政纪责任, 触犯法律的依法追究其法律责任。

(三)坚持依法办事。各级国家机关 及其工作人员要严格按照法定权限和程 序行使权力、履行职责。强化各级干部带 头学法尊法守法用法意识,提高依法办事 能力。依法保障人民群众参与社会治理 和公共事务,坚决纠正限制和干涉群众正 常信访活动的错误做法。注重运用法治 思维和法治方式化解矛盾纠纷,防止以闹 求解决、以访谋私利、无理缠访闹访等现 象发生。严格落实行政执法责任制,对于 不作为、乱作为的,依法追究责任。深化 司法体制改革,确保司法公平公正。建立 健全冤假错案责任追究制度,实行法官、 检察官、人民警察对办案质量终身负责 制,严肃查处刑讯逼供、暴力取证、隐匿伪 造证据等违法行为,不断提高司法公 信力。

(四)改进工作作风。发扬求真务实、 真抓实干、密切联系群众的优良作风,深 入基层调查研究,解决突出问题。总结推 广干部进村入户、送政策送温暖送服务、 记民情日记、建民情档案等做法,坚持与 群众共同分析研究解决实际问题。坚决 反对形式主义、官僚主义、享乐主义和奢 靡之风,做到联系群众而不脱离群众、服 务群众而不损害群众、解决问题而不引发 问题,进一步密切党群干群关系。

二、进一步畅通和规范 群众诉求表达渠道

(五)健全公开透明的诉求表达和办 理方式。完善民生热线、视频接访、绿色 邮政、信访代理等做法,更加重视群众来 信尤其是初次来信办理,引导群众更多以 书信、电话、传真、视频、电子邮件等形式 表达诉求,树立通过上述形式也能有效解 决问题的导向。实行网上受理信访制度, 大力推行阳光信访,全面推进信访信息化 建设,建立网下办理、网上流转的群众信 访事项办理程序,实现办理过程和结果可 查询、可跟踪、可督办、可评价,增强透明 度和公正性;逐步推行信访事项办理群众 满意度评价,把办理工作置于群众监督之 下,提高信访公信力。

(六)突出领导干部接访下访重点。 把领导干部接访下访作为党员干部直接 联系群众的一项重要制度,与下基层调 查研究、深入联系点、扶贫帮困等结合起 来,提高工作实效性。省级领导干部每半 年至少1天、市厅级领导干部每季度至少 1天、县(市、区、旗)领导干部每月至少1天、 乡镇(街道)领导干部每周至少1天到信 访接待场所,按照属地管理、分级负责的 原则接待群众来访,省、市及其工作部门 领导干部一般不接待越级上访。在坚持 定点接访的同时,更多采取重点约访、专 题接访、带案下访、下基层接访、领导包案 等方式,把行政资源集中用于解决重大疑 难复杂问题、检验施政得失、完善政策措 施、加强督查问效上。

(七)完善联合接访运行方式。按照 一站式接待、一条龙办理、一揽子解决的 要求,在市、县两级全部实行联合接访,减 少群众信访成本,提高工作效率。加强对 进驻联合接访场所责任部门的动态管理, 做到信访问题突出的责任部门及时进驻, 信访问题明显减少的责任部门有序退出; 推行律师参与接访、心理咨询疏导和专业 社会工作服务等第三方介入的方法,促进

(八)引导群众依法逐级反映诉求。 深入学习宣传贯彻《信访条例》,加快推进 信访工作法治化建设。严格落实《信访条 例》关于"属地管理、分级负责,谁主管、谁 负责,依法、及时、就地解决问题与疏导教 育相结合"的原则,健全依法及时就地解 决群众合理诉求机制,进一步强化属地责 任,积极引导群众以理性合法方式逐级表 达诉求,不支持、不受理越级上访。中央 和国家机关来访接待部门对应到而未到 省级职能部门反映诉求的,或者省级职能 部门正在处理且未超出法定处理期限的, 或者信访事项已经依法终结的,不予受 理。各地可结合实际制定具体实施办 法。依法维护信访秩序,对信访活动中的 违法犯罪行为,由公安机关依法处理。

(九)充分发挥法定诉求表达渠道作 用。按照涉法涉诉信访工作机制改革的 总体要求,严格实行诉讼与信访分离,把 涉法涉诉信访纳入法治轨道解决,建立涉 法涉诉信访依法终结制度。各级政府信 访部门对涉法涉诉事项不予受理,引导信 访人依照规定程序向有关政法机关提出, 或者及时转同级政法机关依法办理。完 善法院、检察院、公安、司法行政机关信访 事项受理办理制度,落实便民利民措施, 为群众提供便捷高效热情服务。完善诉 讼、仲裁、行政复议等法定诉求表达方式, 使合理合法诉求通过法律程序得到解 决。加强司法能力建设,不断满足人民群 众日益增长的司法需求,让人民群众在每 一个司法案件中都感受到公平正义。

三、健全解决信访突出 问题工作机制

(十)完善信访联席会议制度。强化 各级信访联席会议综合协调、组织推动、 督导落实等职能作用,形成整合资源、解 决信访突出问题的工作合力。根据实际 需要,及时调整成员单位组成和专项工作 小组设置,进一步明确各自职责任务,建 立健全相关工作制度,特别注重从政策层 面研究解决带有倾向性、普遍性和合理性 的突出问题。

(十一)健全解决特殊疑难信访问题 工作机制。综合运用法律、政策、经济、行 政等手段和教育、协商、调解、疏导等办 法,认真解决特殊疑难信访问题,做到诉 求合理的解决问题到位,诉求无理的思想 教育到位,生活困难的帮扶救助到位,行 为违法的依法处理。建立信访听证制度, 对疑难复杂信访问题进行公开听证,促进 息诉息访;规范信访事项复查复核工作, 对已审核认定办结的信访事项不再受理; 健全信访事项协商会办等制度,明确相关 责任,加大化解"三跨三分离"信访事项

(十二)健全统筹督查督办信访事项 工作机制。建立健全党委和政府统一领 导、信访联席会议组织实施、相关职能部 门共同参与的督查督办工作机制,进一步 加大解决和化解信访突出问题的力度。 对久拖不决、涉及面广、群众反映强烈、社 会关注度高的重大疑难信访突出问题,列 入党委和政府督查机构督查范围;采取有 针对性的方法,加强对重点地区、重点领 域、重点问题的跟踪督查和问效。各级党 委和政府要支持信访部门开展督查,重视 信访部门提出的改进工作、完善政策、给 予处分等建议。

(十三)健全科学合理的信访工作考 核评价体系。改进和完善考核方式,综合 考虑各地区经济社会发展情况、人口数 量、地域特点、信访总量、诉求构成、解决 问题的质量和效率等因素,合理设置考核 项目和指标,不简单以信访数量多少为标 准进行考评,推动各地区把工作重点放在 预防和解决问题上。坚持量化考核和综 合评议、上级评议和群众评议、平时考核 和阶段性考核相结合,提高考核的科学 性、客观性和可信度。

(十四)健全经常性教育疏导机制。 认真研究把握新形势下思想政治工作特 点和规律,教育和引导群众正确认识发展 中存在的问题,正确处理个人利益和集体 利益、局部利益和全局利益、当前利益和 长远利益的关系,确立与当前经济社会发 展阶段相适应的心理预期,自觉维护改革 发展稳定大局。充分运用现代科技手段, 通过建立政务微博、民生微信、民情QQ群 等方式,搭建联系群众、体察民情、回应民 意的新平台,提高互联网时代做好群众思 想政治工作的能力和水平。

四、全面夯实基层基础

(十五)健全基层组织网络。进一步 强化基层基础工作,把更多人力物力财力 投向基层,把问题解决在基层,把矛盾化 解在基层。创新党组织设置,推动党的组 织和工作全覆盖。加强基层服务型党组

织建设,提升基层党组织服务群众、做群 众工作的能力和水平。建立健全基层民 主管理机制,落实党务公开、政务公开、厂 务公开、村务公开制度,充分调动群众民 主参与、民主管理、民主监督的积极性。 进一步加强乡镇(街道)、村(社区)、机关、 企事业单位、社会组织党组织建设,建立 健全解决问题、化解矛盾的基层综合服务

(十六)组织动员社会力量参与。完 善党代表、人大代表、政协委员联系群众 制度,组织老干部、老党员、老模范、老教 师、老军人等参与解决和化解信访突出问 题相关工作。发挥工会、共青团、妇联等 人民团体优势,做好组织引导服务群众和 维护群众权益工作。制定扶持引导政策, 通过政府购买服务、提供办公场所等形 式,发挥好社会组织的积极作用。建立健 全群众参与机制和激励机制,把群众工作 触角延伸到家家户户;引导村(社区)制定 符合国家法律的村规民约,运用道德、习 俗、伦理的力量调节关系、化解纠纷。

(十七)加大社会矛盾纠纷排查化解 工作力度。把矛盾纠纷排查化解工作的 重心从事后处理转移到事前预防上来,做 到发现得早、化解得了、控制得住、处理得 好。健全矛盾纠纷预警机制,加强信息汇 集分析研判;推行民情分析会、民情恳谈 会等做法,充分发挥村(社区)、企事业单 位信息员、调解员的作用。全面推行网格 化管理模式,完善信访和人民调解、行政 调解、司法调解联动工作体系,实现小事 不出村、大事不出乡、矛盾不上交。

五、切实加强组织领导

(十八)严格落实信访工作责任。各 级党委和政府要把信访工作作为党的群 众工作的重要组成部分和送上门来的群 众工作,把创新群众工作方法、解决信访 突出问题列入重要议事日程,定期研究部 署,认真组织推动。落实主要领导负总 责、分管领导具体负责、其他领导一岗双 责,一级抓一级、层层抓落实的领导体制, 为解决和化解信访突出问题提供组织保 障。加大问责力度,对损害群众利益、造 成信访突出问题的,对群众反映的问题推 诿扯皮、不认真解决造成不良影响的,严 肃追究责任。

(十九)强化舆论引导。各级党委宣 传部门和新闻媒体要高度重视对创新群 众工作方法、解决信访突出问题的正面宣 传和舆论引导,大力宣传党委和政府为保 障和改善民生所付出的艰苦努力、取得的 巨大成绩,大力推广解决群众合理诉求、 维护群众合法权益的典型经验和做法,发 出主流声音,树立正确导向;选择典型案 例,向社会曝光无理缠访闹访、违法聚集 滋事而依法受到处理的行为。

(二十)加强信访干部队伍建设。各级 党委和政府要重视和加强信访干部队伍建 设,根据形势任务需要,不断充实信访工作 力量。完善后备干部、新提拔干部和中青 年干部到信访部门、信访干部到基层一线 挂职锻炼制度;选拔群众工作经验丰富的 干部到信访部门工作,重视信访干部的使 用,深入开展信访干部交流工作,增强信访 干部队伍活力,不断提高做好新形势下群 众工作、解决信访突出问题的能力。

各地区各部门要按照中央要求,深入 研究和准确把握新形势下群众工作的新 特点新规律新要求,进一步转变工作作 风,努力提高带着责任和感情做好群众工 作的能力、提高解决信访突出问题的能 力、提高从源头上预防和化解矛盾纠纷的 能力,维护群众合法权益,维护社会公平 正义,维护社会和谐稳定。

社会发展客观规律的认识,更加坚定了 共产主义理想和社会主义信念。"四川达 州市委组织部长张健认为,《世界社会主 义五百年(党员干部读本)》照顾到了不 同类型、不同层级党员干部的需求,用简 洁的话语讲清深刻的道理,文风严谨切 实,明白晓畅。

"相信在党的领导下,我们一定能尽快 重建美丽的新家园,中华民族伟大复兴的 中国梦一定能够实现。"四川芦山地震灾 区芦山县清仁乡同盟村的"包村"干部杨 悦连日来认真学习《世界社会主义五百年

(党员干部读本)》,对未来更加充满信心。 在北京、在上海、在四川、在辽宁、在 青海……广大干部群众都在深入细致地 学习阅读《世界社会主义五百年(党员干 部读本)》。大家纷纷表示,《世界社会主 义五百年(党员干部读本)》既谈历史又谈 现实,既讲理论又讲实践,既放眼世界又 立足中国,全面展示了世界社会主义发展 的历史进程,深刻总结了社会主义建设的 经验教训,科学揭示了社会主义发展的一 般规律,深入分析了中国特色社会主义的 形成发展与美好未来,对广大党员干部坚 定理想信念,提高理论素养,树立世界眼 光,增强道路自信、理论自信、制度自信, 都具有十分重要的意义。

文/新华社记者

第二批党的群众路线教育实践活动中央 巡回督导组组长、副组长及督导单位名单

根据中央统一部署,中央党的群众路线教育实践 活动领导小组近期派出14个中央巡回督导组,对第 二批教育实践活动进行巡回督导。中央巡回督导组组 长、副组长及督导单位名单如下:

督导单位:河南、湖北、湖南 组别:中央第二巡回督导组 组长:杨衍银(女) 副组长:王庭大 督导单位:内蒙古、北京、辽宁 组别:中央第三巡回督导组 组长:陆浩 副组长:刘上洋 督导单位:福建、江苏、安徽 组别:中央第四巡回督导组 组长:张维庆 副组长:李川 督导单位:云南、四川、贵州

组别:中央第一巡回督导组

组长:周声涛 副组长:沈红光

组别:中央第五巡回督导组 组长:李传卿 副组长:孙庆聚 督导单位:陕西、甘肃、宁夏

组别:中央第六巡回督导组 组长:张柏林 副组长:张成寅 督导单位:山东、上海、江西 组别:中央第七巡回督导组 组长:傅克诚 副组长:许云昭

督导单位:吉林、黑龙江、浙江

组别:中央第八巡回督导组 组长:邢元敏(女) 副组长:崔曰臣

督导单位:天津、河北、山西 组别:中央第九巡回督导组 组长:王金山 副组长:董君舒 督导单位:广东、广西、海南 组别:中央第十巡回督导组 组长:杨崇汇 副组长:李佑才 督导单位:重庆、西藏 组别:中央第十一巡回督导组

组长:宋育英(女) 副组长:苏泽林 督导单位:青海、新疆、新疆生产建设兵团 组别:中央第十二巡回督导组

督导单位:中国人民银行、海关总署、国家税务总 局、国家质检总局、国家统计局、中国气象局、中国银监 会、国家烟草专卖局、国家邮政局、中国铁路总公司、中 国邮政集团公司

组别:中央第十三巡回督导组 组长:张玉台 副组长:蒲长城

组长:邢元敏 副组长:钟攸平

督导单位:中国农业发展银行、中国农业银行、中 国银行、中国中信集团公司、国家电网公司、中国华能 集团公司、中国大唐集团公司、中国华电集团公司、中 国国电集团公司、中国电力投资集团公司、中国远洋运 输(集团)总公司

组别:中央第十四巡回督导组 组长:胡振民 副组长:张富生

督导单位:中国人民保险集团股份有限公司、中国 人寿保险(集团)公司、中国太平保险集团有限责任公 司、中国航空工业集团公司、神华集团公司、中国机械 工业集团有限公司、中国铝业公司、中国海运(集团)总 公司、中国建筑工程总公司、中国储备粮管理总公司、 国家开发投资公司

(新华社北京2月25日电)

选 行 核心价值观

全国三八红旗手标兵揭晓

本报讯 记者苏琳报道:全国妇联近日决定,授予 樊锦诗等10人全国三八红旗手标兵荣誉称号。

这10人分别是:敦煌研究院院长樊锦诗;第二炮 兵装备研究院第四研究所总工程师李贤玉;中国科学 院院士张永莲;贵州省罗甸县董架乡麻怀村农民邓迎 香;哈尔滨市排水集团顾乡排水公司女子清掏班班长 荀笑红;天津天一建设集团有限公司总裁李兰贞;河北 省沧州市公安局刑警支队政治处主任王红心;宁夏回 族自治区银川市第二十一小学副校长马恒燕;辽宁省 本溪满族自治县南甸镇滴塔村农民武秀君;江苏省苏 州市张家港市金港镇长江村党委书记郁霞秋。

寻找"最美家庭"活动全面展开

本报讯 记者苏琳从全国妇联获悉:2014年2月 至5月,寻找"最美家庭"活动将在全国城乡数十万"妇 女之家"广泛开展。

此次活动通过群众自荐、互推、互评,组织群众踊 跃参与网络投票等方式,深入发现、深度挖掘、充分展 示生活在群众身边的"最美家庭"事迹和精神,引导广 大群众知晓家庭美德内涵、接受良好家风教育。

据了解,活动从2月正式启动,历经3个月在全国 范围内的寻找,至5月15日国际家庭日之际,形成高 潮,在全国推出一批"最美家庭",同时进行第九届全国 五好文明家庭的表彰宣传。

"跟着郭明义学雷锋"活动启动

本报沈阳2月25日电 记者张允强报道:今天上 午,2014年辽宁省"跟着郭明义学雷锋"活动在沈阳中 山公园启动。此次活动中的捐赠款物将全部用于爱心 团队开展爱心奉献活动,并在朝阳市援建一所郭明义 希望小学,资助一所敬老院。

辽宁省委常委、宣传部长范卫平,"当代雷锋"郭明 义,以及省委宣传部、省总工会、团省委、省文明办等部 门负责同志为新成立的郭明义爱心团队分队授旗。郭 明义向爱心团队发出倡议,号召更多的爱心企业、爱心 人士加入到爱心团队中来,为践行社会主义核心价值 观作贡献。

回顾非凡历程 展望美好未来

—《世界社会主义五百年(党员干部读本)》引起各界关注和好评

史论结合,文风通俗,思想性和针对 性相统一……中央宣传部理论局组织马 克思主义理论研究和建设工程专家编写 的《世界社会主义五百年(党员干部读 本)》日前与读者见面。近一段时间来,这 本书引起了有关部门、相关专家及广大干 部群众的关注和好评。

《世界社会主义五百年(党员干部读 本)》从世界社会主义思想的源头空想社会 主义讲起,分六个阶段概要叙述了世界社会 主义波澜壮阔的发展历程,深刻阐明了我们 党带领全国各族人民艰苦奋斗、顽强拼搏, 在艰辛的探索和实践中,开创和发展了中国 特色社会主义,有助于广大党员干部深入学 习领会习近平总书记系列讲话精神,学习社 会主义发展史,进一步增强中国特色社会主 义道路自信、理论自信、制度自信。

这本书得到有关部门和专家的好评, 他们表示,这本书呈现出三个主要特点: 第一是思想性,即把历史和思想理论有机 结合起来;第二是针对性,即把历史和当 下现实很好地结合起来;第三是可读性,

这本书可以说文字简洁平实,逻辑紧凑流 畅,叙述清新自然,同时图文并茂,便于读 者学习阅读。

他们认为,这本读本以习近平总书记 重要讲话为依据和线索,通过对社会主义 历史渊源、思想发展、实践过程的深入阐 发,帮助广大党员干部和群众更好地理解 中国特色社会主义的来龙去脉,更好地理 解我们党在推进革命、建设、改革的历程 中,怎样经过反复比较和总结,历史性地 选择了马克思主义、选择了社会主义道 路;怎样把马克思主义基本原理同中国实 际和时代特征结合起来,独立自主走自己 的路;怎样历经千辛万苦、付出各种代价, 开创和发展了中国特色社会主义。

这本书也引起广大干部群众的强烈

教育部高等学校社会科学发展研究中 心主任杨河认为,《世界社会主义五百年 (党员干部读本)》一书对于广大党员干部 进一步坚定中国特色社会主义道路自信、 理论自信、制度自信,进一步增强全心全意 为人民服务的宗旨意识,加强党的执政能 力建设、先进性和纯洁性建设,推进中华民 族伟大复兴中国梦的实现等大有裨益。

"选择社会主义道路,是近代中国历史 发展的必然选择。实践也证明,中国特色 社会主义道路是一条民族复兴、国家强盛 之路。"上海交通大学国际与公共事务学院 博士生顾杰说,读了《世界社会主义五百年 (党员干部读本)》一书,更加深入地了解了 社会主义的发展史,更加坚定了理想信念。

上海崇明县新海镇党委书记王益华 说:"作为一名基层党员干部,通过阅读 《世界社会主义五百年(党员干部读本)》, 我对习近平总书记系列重要讲话精神有 了更深刻的领会,同时更提醒自己要在各 个方面严格要求自己,不断提高思想认 识,不断在工作实践中完善自我,为中国 特色社会主义事业的发展贡献力量。"

"通过阅读《世界社会主义五百年 (党员干部读本)》,我们更加深刻地认识 了世界社会主义发展的历史和中国特色 社会主义发展的历史,更加深化了对人类

(新华社北京2月25日电)