

此页面上的内容需要较新版本的 Adobe Flash Player。



学院主页 | 学院概况 | 公务员培训 | 研究生教育 | 教学一线 | 科学研究 | 决策咨询 | 开放办学 | 信息化工作 | 队伍建设

当前位置: 国家行政学院 > 决策咨询 > 咨询报告 >

规范信访工作 切实做到事要解决

时间: 2013-07-15 11:12 作者: 决策咨询部

近年来,治理重复信访工作,取得了不小成绩。但仅就目前信访工作实践看,重复信访仍然是一个比较难办的事,是信访工作和信访诉求处理的核心要求。当事人的部门要切实做到事要解决,信访部门要积极推动事要解决,如果没有得到解决,或者是没有得到合理地解决,信访诉求的处理就会出现“空转”现象,导致信访数量居高不下,社会不和谐不稳定,也损害党群关系和干群关系。信访人的信访诉求,有的合法有据,有的违法无据;有的合情合理,有的确有实际困难,有的漫天要价。而处理这些信访诉求,则是我们党和政府机关的职责所在。所以,无论大事还是小事,诉求是合法合理合情还是不合法不合理不合情,都要按规则行事,恰当处理信访人诉求。

要切实做到事要解决,有以下几个方面的基本要求:

一、事要清。解决好信访诉求,前提是要把信访事项的来龙去脉和处理经过搞清楚。没有事实基础,只讲法制轨道,诉求处理不会正确合理。在信访实践中,信访人提供的事实情况因为种种原因,不一定实事求是,重复、答复等也未必就真实和全面。面对这种“各执一词”的局面,关键是要建立一套查清客观事实的工作机制,奠定坚实的基础。

二、行要规。处理信访诉求的过程和结果,都应当遵守规则,没有持之以恒的规则,就事论事,就只能“一锅粥”,没完没了。所谓规则,无非有三:一是法律,二是政策,三是公理。有法律规定的,应按法律规定办理;没有法律规定的,应按政策规定办理;政策和公理不足的,应按公平合理的规则处理。当然,规则不仅仅是针对信访人的,也是针对信访部门的。没有规矩,不能成方圆,依规则处理诉求,才能够真正解决问题,才能够做到长治久安。

三、定要威。当事人的部门对信访诉求的处理,要有权威性。没有足够的权威,事情是不能解决的。但权威是法律制度赋予,这是权力所生之威。其二是公平公正处理信访诉求,这是公理所生之威。其三是公开透明,这是程序所生之威。就信访工作而言,如果仅有权力之威而没有公理之威和程序之威,只有“压服”的表面,最终的结果,最终还是压而不服。强化和健全信访工作的公开处理机制,让公众有序参与信访诉求的处理,是信访工作的主要内容。那种把信访工作神秘化、个案化,对信访事项的处理搞“背对背”的做法,既有悖于法律和政策要解决的原则。在信访诉求处理上,还应当体现为信访部门有足够的权威和手段去推动信访事项的解决。所谓作实,首先应当体现在信访部门交办和督办的案件,要有责任部门的落实和处理,还要有处理以后给信访部门以接受信访部门的监督。

四、诉要决。信访人提出的诉求,可能合法合理,也可能不合法不合理,甚至是无理要求、“漫天要价”。信访部门依法依规都应当予以解决。总的来讲,对信访人提出的合法合理的诉求,应当满足;对信访人提出的无理诉求,应当驳回。从信访实践看,所谓诉要决,主要有五个方面要求:一是缺陷要补。有些信访事项,当初由于疏漏的。对于这些存有缺陷、疏漏的事项,应当进行合理弥补,做到事要解决。二是违法要纠。对于违反法律法规的,应当予以纠正,维护信访人的合法权益。三是懒惰要督。一些信访事项之所以长期得不到解决,其中一个重要原因是部门不作为。他们对信访人的诉求,置之不理、我行我素,或者是假作为、弱作为,敷衍了事。这类信访事项,应当采取有效措施,督促当地政府部门切实履行职责,真正解决信访人所反映的问题。就当前信访工作实践看,重要是督促工作机制和权力手段,而不能只是满足于程序上“收发收发”。四是困难要救。信访当中的一些诉求,涉及政策等方面的问题,有些就是信访人当前生活生产的实际困难。对于这类信访事项,应当利用各种形式和途径

难，逐步和长久地提高其生活标准。救助生活困难群众，始终是我们不应忽略的原则。

五是该止要止。对于那些不合法不合理而且已经依法处理终结的信访诉求，不能无原则地迁就，而应当终止。所谓程序上终止，就是不再受理和处理这类信访诉求。所谓实体上终止，就是不能再推翻依法已终结了结信访事项的一项要求，应当属于事要解决的应有之义。

国家行政学院“依法行政和法制政府建设”项目组负责人：杨小军执笔人：杨小军

上一篇：[吸取拉美教训，破解城市二元结构难题](#)

 收藏  推荐  打印

下一篇：[关于芦山地震灾后恢复重建工作的建议](#)

版权所有：国家行政学院 通讯地址：北京市海淀区长春桥路6号 邮编：100089 E-mail: nsaadmin@nsa.gov.cn

审核日期：2005-07-14 09:48:59 备案序号：京ICP备05050640-1号