

# 登高望远

# 打造勇立潮头拱墅政法信访干部铁军排头兵

拱墅区政法信访领导干部清华大学专题培训班心得选编

自3月31日我区在全省平安工作大会上荣获平安金鼎后，全区政法信访干部以更加饱满的热情投入到新一轮的平安拱墅创建工作中。为夯实全区政法信访工作基础，适应我区新形势下社会治理要求，打造我区政法信访干部铁军，经区委、区政府批准，6月24日至30日在清华大学举办了拱墅政法信访领导干部研修班，来自全区11个街道（园区）、15个相关部门的40余名政法信访干部参加培训。区委副书记、政法委书记李炜参加开班典礼并作“汲取养分、蓄势待发”的动员讲话。培训邀请了国内享有盛誉的专家名师和国家信访局、中央维稳办的高层领导授课，并开展爱国主义教育和清华“创客”精神的现场教学。一周时间，学员们静下心来听课、打开思路探讨，对今后一个时期的政法信访工作有了深入的思考，更进一步明确自身在“两个百年”中的新坐标，在建设“运河沿岸名区”中的新方向。以下是部分学员的培训心得和思考。

## 以改革创新精神 构建我区信访工作新体系

区信访局局长 王一鸣

信访工作作为党和政府联系人民群众的纽带和桥梁，发挥着为人民群众解忧和为党委政府分忧的双重使命。当前，要按照“最多跑一次”改革要求，不断加强探索和创新，力争实现让群众“最多跑一次”。以解决信访矛盾为主轴，按照事前预防预警、事中督查复查、事后风险管控的脉络构建问题导向型工作新机制。以“互联网+政务”为指引，推动网上信访成为群众信访主渠道，推动信访办公全网络化成为新常态。以人民群众为中心，深入开展信访事项群众满意度评价，构筑信访大督查格局，着力提高信访工作水平。

## 大数据时代的 社会治理众包众筹之路

区委政法委政治处主任 蒋红

这个初夏，聆听了清华大学管理学院党委书记孟庆国教授《大数据时代的政府治理创新》，有感于当前平安、综治工作中存在的诸如“平安三率”不高等问题，认为：大数据时代的社会治理众包众筹是我们的必经之路。具体操作中，一要有更有效便捷的方式。激发群众“主人翁”意识，来实现解决社会治理问题，如波士顿市政府的“保养消防栓”手机软件，市民以极大的热情参与，完美解决了一个社会治理的难题，可谓是“群众路线”成功的国际范例。提高群众参与度，工具（软件）方便好用很重要。二要采取更喜闻乐见的激励。消防栓事件中，市民们能通过参与积分进而得到“红袜棒球队”门票，当为波士顿市的平安建设做贡献与棒球发生关联时，13000个消防栓立马认领一空。如何让我区群众以更高热情投入平安建设具体工作，找寻一张门票打开群众的心门——适当的激励极为重要。

## 立足“三化三实”理念 深化政法信访工作

区公安分局副局长 刘海青

在当前政法信访工作复杂而繁重的形势下，应该按照“想实、干实、绩实”的总体要求，把“法治化、社会化、科技化”的理念结合运用到政法信访各项日常工作去。一是要更加夯实基础，打有准备之仗。结合“四平台”建设和“智慧安防”建设，扎实准确地做好基础要素排查工作；实行重大政策措施与信访工作应对预案双轮推进机制；开展大数据分析比对，提高政法信访工作的预测、预警、预防能力。二是要注重培养骨干，打有专业水准之仗。各街道、职能部门要善于选树标兵，组建区级政法信访干部人才库；定期组织开展正反案例剖析，逐步形成应对不同信访案例的程序规范；视情组织信访干部参与信访事件处置，增强实战应对能力。三是要善于社会挖潜，打群防群治之仗。大力发展群众性信息员队伍，及时发现并收集社情民意和治安隐患，争取应对处置主动；探索引入社会组织和民间力量，广泛参与矛盾纠纷的排查化解；扩大政企合作，发挥企业优势，帮助提高政法信访工作效率。

## 强化法治意识 推动法治信访建设

区驻京干部 张旭东

我在清华大学公共管理学院参加的区政法信访领导干部专题研修班虽然集中学习只有短短的五天，但收获颇深。

通过学习使我认识到我国信访形势有以下特点：总体平稳可控，热点与难点问题相对集中，情况错综复杂，信访秩序有待规范。在城市化发展过程中，征地拆迁所引发的矛盾，已经成为信访问题的热点，其他特殊利益群体维权活动也引起广泛关注。新时期信访工作必须坚持以人为本理念，坚持走群众路线，从群众中来，到群众中去。如何有序地引导群众依法逐级走访，合理表达诉求，规范信访秩序将是我今后工作的着力点。

## 不让矛盾纠纷 成为阻碍发展的绊脚石

康桥街道党工委副书记 傅军

作为一名基层的综治信访领导干部，如何做好当前的综治信访维稳工作，不让矛盾纠纷成为阻碍街道发展的“绊脚石”“拦路虎”，通过这次专题研修班的学习，我觉得可以从以下几点进行探索和实践。

加强网格体系建设，强化源头预防，抓早抓小抓苗头。要按照合理有序、便捷高效的原则整合统一基层网格，形成“多网合一”的格局；要注重基层专、兼职网格员的配备，从源头上预防；要注重打好基础，坚持经常性和临时性相结合的矛盾纠纷定期排查制度，切实维护好群众的合法权益。

加强专兼职队伍建设，深化因人施策，抓深抓细抓化解。应加强“志愿者、信息员、应急处置”三支队伍建设，以日常社会维稳志愿服务作为平台，构建起全覆盖的综治维稳信息预警体系，同时也要真正形成一支以综治、公安、社区干部等为骨干力量的应急处置突发事件的中坚力量，确保能够有效及时地处置突发事件。

## 基层工作 行胜于言

小河街道党工委副书记 陈小蕾

“行胜于言”是清华大学校训之一，在清华园短短一周时间里，耳濡目染着莘莘学子的奋发和灵魂工程师的敬业，这四个字已深深烙印在我的脑海。“行胜于言”不是不言，而是言必求实，以行证言，校训时刻告诫我们做人做事要务实。首先做事要着眼于当前，千里之行始于足下，只有脚踏实地，一步一个脚印才能事事落实；其次做事不畏艰难，言之易行之难，当前政法工作纷繁复杂，各种矛盾交织在一起，只要认准了对党和人民有益的，都要以大无畏的胆魄去做；第三做事要善始善终，俗语说“行百里者半九十”，信访化解工作越接近成功越困难，一定要坚持到底，持之以恒，才能迎来坚冰消融、柳暗花明的那一刻。路虽远行则将至，事虽难做则必成。基层政法信访工作只有秉承清华校训“行胜于言”，才能以理论上的清醒，思想上的参悟，实现智慧中行事。

## 学以致用 推动我区教育事业发展

区教育局副局长 卢献国

今年6月参加了清华大学举办的拱墅区政法信访领导干部专题研修班，学习中充分感受到了自强不息、厚德载物、行胜于言的清华精神。

课堂上9位教授的倾心传授，让人受益匪浅。国防大学马骏教授的《实施一带一路战略的外交保障》引人思考。区域教育国际化是“一带一路”战略背景下学校教育变革的大方向，今后我局将扩大对外交流的领域，创新合作模式，扩大教育开放的收益面。国家信访局金艳丽司长讲授的《当前信访形势和信访工作制度改革》，阐述了信访工作是党的群众工作的重要组成部分，是送上门来的群众工作。现实中我们面对的是招生工作的海量信访，一是要做好信访接待，耐心细致做好解释工作；二是要从源头出发，补齐教育资源短板，办老百姓家门口的好学校。

## 依法拆迁 和谐拆迁

区运河指挥部副总指挥 汪作霖

通过参加清华大学杭州市拱墅区政法信访领导干部专题研修班的学习，使我对信访维稳工作的重要意义以及如何在工作中更好地履行相关职责有了更深刻思考和认识。

一是要加强基层政府公务人员的法治思维。思想上要高度重视，尤其是征地拆迁、回迁安置等工作涉及面广、矛盾突出，应依法行政、切实维护好人民群众的合法权益。二是从源头上预防信访问题的产生。在政策的制定过程中注意区域平衡，政策的执行能够阳光透明、“一竿子到底”，赢得群众的衷心支持。三是优化信访考核机制，发挥法治对信访行为的规范保障作用。对于以牟取个人不正当利益为目的的上访行为应依法果断处置，而对于因政府工作人员不作为造成的信访要严肃追责，营造风清气正的良好氛围。

