

关于全国信访系统先进集体和先进工作者 初审推荐对象的公示

根据《人力资源社会保障部 国家信访局关于评选全国信访系统先进集体和先进工作者的通知》（人社部函〔2017〕57号）和《山西省人力资源社会保障厅 中共山西省委山西省人民政府信访局关于推荐全国信访系统先进集体和先进工作者的通知》（晋人社厅函〔2017〕555号）要求，现将我省初审推荐对象予以公示。公示期为5个工作日（2017年6月6日至2017年6月12日）。公示期间，如有异议，请以书面、电话形式，向山西省全国信访系统“两先”推荐评选领导小组办公室反映。

联系电话：0351—4019050

电子邮箱：sxxfrsc@163.com

通信地址：山西省太原市桃园北路15号

邮政编码：030002

- 附件：1、拟推荐的全国信访系统先进集体、先进工作者名单
- 2、全国信访系统先进集体、先进工作者评选条件

3、拟推荐先进集体、先进工作者主要事迹

山西省全国信访系统“两先”

推荐评选领导小组办公室

2017年6月6日

附件 1

拟推荐的全国信访系统 先进集体、先进工作者名单

（一）先进集体（按先后顺序排名）

- 1、山西省阳泉市信访局
- 2、山西省晋中市榆次区信访局
- 3、山西省大同市信访局接待科
- 4、山西省忻州市定襄县信访局

（二）先进工作者（按先后顺序排名）

- 1、周方志 山西省信访局督查处处长
- 2、张格平 山西省长治市沁县信访局局长
- 3、王连成 山西省太原市信访局处突处处长
- 4、徐宏杰 山西省信访局综合处主任科员

附件 2

全国信访系统先进集体、先进工作者 评选条件

（一）先进集体评选条件

1. “四个意识”强，坚决贯彻执行党的路线方针政策，自觉在思想上政治上行动上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致。牢固树立以人民为中心的发展思想，全面贯彻中央关于信访工作的决策部署，落实信访工作制度改革和信访法治化建设任务坚决有力。模范遵守国家法律法规。

2. 班子坚强有力，团结协作，能够围绕中心、服务大局，驾驭和应对复杂局面。创新意识强，在推动信访事业创新发展方面有新思路、新举措、新成效。

3. 信访工作职能作用发挥显著，在维护群众合法权益、促进社会和谐稳定、服务党委政府工作大局方面成绩突出。

4. 注重加强自身建设，认真落实“一岗双责”，党风廉政建设成效显著。干部队伍素质优良，思想工作作风过硬。群众公认度高。

5. 近 5 年来本单位未发生违法违纪等问题。

（二）先进工作者评选条件

政治立场坚定，对党忠诚，“四个意识”强，自觉在思想上政治上行动上同以习近平同志为核心的党中央保持高

度一致，严守党的政治纪律、政治规矩，群众观念和宗旨意识强，勤奋敬业、无私奉献，清正廉洁、遵纪守法。一般应累计从事信访工作5年以上。同时，应具备下列条件之一：

1. 认真倾听群众呼声与诉求，规范办理群众来信、接待群众来访、办理网上投诉事项，严格依法按政策办事，有效化解社会矛盾，赢得群众赞誉。

2. 善于协调解决疑难复杂信访问题，倾力推动信访积案化解，维护群众合法权益，事迹突出。

3. 在信访信息综合及形势分析研判、社会风险预警防控、服务党委政府科学决策等方面，参谋助手作用发挥充分，工作质量高，表现优异。

4. 勇于承担急难险重任务，在服务中心、保障大局方面实绩显著。

5. 在其他方面做出突出贡献的。

附件 3

拟推荐先进集体、先进工作者主要事迹

（一）先进集体

山西省阳泉市信访局主要事迹：

一、以“阳光”信访、责任信访、法治信访为牵引，深入推进信访工作制度改革。

一是积极拓展“互联网+信访”功能，不断提升网上信访效能。设立了网络投诉受理办公室，在全省率先开通手机信访、微信信访，整合市长信箱、行业热线、民生大接访等投诉受理平台，建立了“简易信访马上办、一般信访精准办、疑难信访合力办”的提速增效机制。二是狠抓信访责任落实，全力推动“事要解决”。抓好信访事项督办、信访工作“三项建议”、信访责任倒查三个环节，压实引发信访问题、问题化解、教育稳控、依法处理和责任追究五个责任，真正拧紧责任螺丝。三是坚持依法信访，用法治思维和法治方式解决信访问题。厘清司法与行政之间，信访部门与职能部门之间，市、县、乡、村层级之间的职能任务，健全完善信访事项衔接流转机制，规范了信访事项受理办理程序。对违法信访行为坚决处理，有效遏制了非访缠访闹访问题。同时，建立了律师驻信访大厅参与接待化解案件长效机制，律师释法引导和化解矛盾作用明显。

二、以“控新治旧”、量降序好、“事要解决”为目标，扎实开展专项治理活动。

开展了“依法解决群众信访诉求、规范信访秩序”专项

治理，“重点信访问题源头化解”专项行动，“重点区域、重点领域、重点群体信访问题”集中攻坚等一系列专项治理活动，对存量问题进行清仓见底的大排查、大化解，对倾向性问题和矛盾风险隐患进行源头预防化解。2014年以来，全市梳理排查化解信访积案701件，一大批“钉子案、骨头案”得到解决。开展了“学习枫桥经验，创建无越级上访乡镇（街道）”活动，按越级上访量，把全市45个乡镇（街道）划分为重点越级上访、一般越级上访、无越级上访三类乡镇（街道）。2016年底，全市11个乡镇（街道）由重点越级上访变为一般越级上访，4个乡镇（街道）由一般越级上访变为无越级上访，3个乡镇（街道）保持无越级上访，进一步夯实了基础，强化了基层主体作用。

三、以夯基垒台、强基固本为支撑，持续加强思想作风建设和能力建设。

深化“两学一做”学习教育，不断增强政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识，打造忠诚干净担当的信访干部队伍。深入开展能说、能干、能写的“三能干部”提升活动，建立能力建设长效机制。坚持“表扬千遍不如提拔重用一次”的用人理念和“德才兼备、以德为先、以廉为基、以绩为重”的用人导向，在信访工作的艰苦岗位和艰难任务中历练、考察、发现、晋升一批敢担当、有能力的好干部。坚持信访岗位挂职锻炼制度，新提拔的副县级干部和县级后备干部已有7批65人在市信访局挂职锻炼。

艰难困苦，玉汝于成，砥砺前行，不忘初心，努力奋斗

换来了丰硕成果。2016年，阳泉市进京非正常上访、赴省集体访、到市上访量、全市信访总量实现“四下降”。进京非正常上访量同比下降96.5%，“零非访”县区占全市50%，非访治理工作保持全省领先；赴省集体访大幅下降，到市上访量降至十年来最低，全市信访总量是较高峰期减少50%以上，量降序好目标基本实现；国家、省、市、县四级信访信息系统登记占比趋于合理，基层吸附力明显增强，依法逐级走访秩序趋于规范。更重要的是，大量信访问题得到有效解决，群众合法权益得到有力维护，扎实有效的信访工作架起了党委政府和人民群众的“连心桥”。

山西省晋中市榆次区信访局主要事迹：

一、领导重视，构建网上信访新平台。

2013年，榆次区委、政府投资400万元建成900平米的信访大厅，2014年正式投入使用。信访大厅实行统一登记、分类接谈、现场答疑、立案调处、交办督办、法律援助，办事效率明显提升。同时建成了区、乡两级信访信息系统，实现了中央、省、市、区、乡信访业务互联互通，畅通了信访渠道，提高了工作效能。

二、三访联动，力促信访案件大化解。

所谓“三访”联动，是指领导干部接访、约访和上访。榆次区领导干部接访制度从1994年开始实施，至今已逐渐常态化和制度化，2014年以来，严格落实了“无假日、全天候、蹲守式”接访制度，每天确保区信访大厅有一名区级领

导接访，区委书记、区长每月至少接访一次，确保了大量信访问题化解在源头、解决在基层。同时，榆次区委政府要求全区领导干部变“群众上访”为干部约访、下访，及时解决群众的实际困难。

三、规范管理，打造阳光信访新模式。

2015年，按照省、市要求，榆次区利用网上信访信息系统，开始网下办理、网上流转的群众信访事项办理新机制。主要工作有以下几点：

一是培训再上岗。通过信访局科长下基层讲座、统一集中培训、分批一对一实训等多种方式，极大提高了全区网上信访事项办理质量和水平。二是规范办理流程。榆次区以及各乡镇、街道和责任单位基本做到了来访必登，应录尽录。三是专人专岗盯系统。对系统内的案件全程跟踪管理，安排专人盯网，提前介入，通过电话督办、约谈督办、通报批评等方式督查案件，确保网上不出现超期未受理、超期未办结的案件。四是强化问责机制。充分运用追责手段，对录入不到位、办理不及时、答复不规范的情况，进行督办、通报，对信访事项解决过程中的拖拉、应付等问题，进行约谈。五是提高初访办结率。严格执行首接首办责任制，做到该办的快速办；不能办的做好说服教育工作，同时，对信访案件进行跟踪、督促检查，责任到人。六是实行“一案一卷”，严格信访事项“三级终结”机制。收集整理信访资料，实行每个信访案件一个卷宗，从来访登记、转交办、调查处理过程、处理依据、处理结果等资料全部归档，为复查复核工作，信

访“三级终结”提供有力的依据。

四、代理陪访，探索纠纷解决新途径。

榆次区“网格化社会服务管理工作”和“信访、矛调、纪检”三位一体机制，对源头预防发挥了重要作用。网格长和矛调信息员负责本村、社区、单位矛盾纠纷排查调处、信息报送、法规宣传。近年来，为进一步推进逐级走访，根据信访信息员情况熟、底数清的优势，榆次区开展了信访信息员“代理陪访”工作，由信息员带案逐级反映，进行信访代理，避免了群众无序上访，做到了“群众动嘴、干部跑腿”。

五、强化素质，全力提升信访工作整体水平。

为提高全体信访干部的素质和工作效率，积极开展了“实施精细化管理、创建一流信访队伍”工作。一是盯住弱项抓学习。通过组织开展形式多样、内容丰富的学习活动，全面提升信访干部综合素质；二是严格操守抓纪律。通过进一步强化工作人员的廉洁自律意识和工作纪律观念，树立信访干部敬业、勤政、廉洁的良好形象；三是精细管理抓规范。通过组织开展信访业务再精细活动，进一步梳理所从事业务工作的程序和思路，全面提高工作效率；四是量化目标抓责任。通过量化细化各项业务目标，将各项工作职责进行分解，量化岗位目标责任，强化工作人员的责任心、上进心，引导其以蓬勃向上、积极进取的精神状态投入信访工作。

山西省大同市信访局接待科主要事迹：

一、热情接待，站好信访第一班岗。

大同市信访局接待科始终以“人民满意”为第一标准，热情接待群众上访，及时收集群众意见，充分发挥了党和政府联系群众的桥梁和纽带作用。

近五年来，每年接待群众 700 批次 10000 人次以上，平均每天接待 30 人次。组织召开信访事项专题化解协调会 400 余次，向市委市政府领导提交信访专题报告或请示报告 300 余件，化解疑难、复杂、三跨信访案件百余件，有效将信访案件化解在信访第一道关口。在接待工作中，工作人员动之以情，晓之以理，耐心细致的开导教育，让上访群众到信访局有到家的感觉。信访事项无小事，来访群众无论是反映小区停水、暖气不热，还是农民工讨薪、企业改制遗留问题，大同市信访局接待科工作人员均热情接待、详细询问，按程序录入系统，并在 24 小时内反馈到所属单位或县区，限期办结。

二、区别对待，做好社会稳定减震器。

一是认真对待初次访。按照国家初信初访办理办法，实行首办负责制。依法分类处理，对于涉法涉诉信访事项，引导上访人走法律途径。对于行政类事项，准确分流到相关责任单位，确保初访在规定时间内及时受理、按时办结并答复上访群众。

二是全程关注集体访。大同市信访局接待科加大了相关政策法律法规的宣传力度，在接访大厅滚动播放《信访须知》，向来访群众介绍信访法律法规。对于可能发生的集体

上访，提前派驻工作人员调查研究，极早梳理容易引发集体上访的事项，督促相关部门按政策尽快落实给予答复，有效防止小问题拖成大问题，将集体访消除在萌芽状态，有效维护了社会稳定。

三是政策疏导老上访户。由于历史遗留问题多，大同市信访专业户较多。为此，大同市信访局接待科对信访老户逐个进行排队分析，组织人力调查信访老户上访的深层原因，挖掘长期得不到解决的根本症结，与相关县区、部门一道研究，提出解决方案。例如，对常年上访人张某，大同市信访局接待科的同志深入实地调查了解，政策疏导，感情说服，做了不少于 100 多次面对面的思想工作，稳定了信访老户的情绪，化解了矛盾。

三、依法处理，提高信访服务质量。

一是设立 24 个接待窗口，完善协同联动接访机制。抽调信访问题突出、与群众利益密切相关的职能部门工作人员进驻信访中心。每天，面对申诉不同事项的群众，大厅的接访员会引领他们前往相应的受理部门信访，进一步全面推进联合接访，落实职能部门责任，提高“一站式接待、一条龙办理、一揽子解决”的服务水平，减少群众信访成本，提高工作效率。接待大厅还设立了法律咨询窗口和心理辅导窗口。由专业律师为来访群众提供法律咨询服务，宣传法律知识。由心理咨询师提供专业的心理疏导，有效稳定上访人的情绪。

二是完成“信访责任清单”，保障信访工作法治化。大

同市信访局接待科积极推进依法分类处理信访诉求工作，主动与责任单位对接沟通。2015年6月，大同市信访局接待科完成了大同市39家市直单位《法定途径分类处理信访投诉请求清单》，2015年7月完成了《大同市通过法定途径分类处理信访投诉请求清单汇编》，推动了大同市信访工作的法制化进程。大同市信访局也成为全省完成该工作最早的单位。

三是梳理案件，提高市级领导接访化解率。对市委、市政府、人大、政协市级领导接待来访群众做具体时间安排。对信访疑难问题分类梳理，将案件基本情况、处理情况、化解症结、处理建议形成书面材料上报市级领导，方便市级接访领导更准确快速把握信访案件，分类接谈、联合“会诊”，提高了领导接访现场解决的成功率，逐步实现由信访接待“中转站”向解决问题“终点站”的转变。

山西省忻州市定襄县信访局主要事迹：

一、解民忧化民难，真情架起联系桥梁。

一是真情接待。多年来，定襄县信访局在接待群众来访时，始终坚持“一把椅子、一杯开水、一张笑脸”的“三个一”要求，做到热情接待。信访局每年接待群众约3500人次以上，平均每天接待15人次，不论群众多少，困难大小，接待工作中，工作人员始终做到态度和气，晓之以理，动之以情，套近乎，拉家常，耐心细致开导教育，让上访群众到信访局有到家的感觉。

二是真情下访。为了方便群众，定襄县信访局变“群众上访”为“主动下访”，局领导带领工作人员在周末放弃休息时间，到群众反映强烈的地方深入调查了解情况，与上访人面对面坦诚交流，让上访人感受到帮他们解决问题的诚意，下访过程中如发现上访人生活有困难，及时给予救助，极大程度上缓解了上访人心中的怨气，做到了以理服人、以情感人、以诚待人。近三年来，信访局领导先后下访 100 余次。现在信访局领导下访已成常态化，在一次次的谈心交流中，信访群众降低了诉求，解决了问题，避免了越级上访。

三是真情解难。多年来，定襄县信访局以高度的政治责任感，对每一位群众上访反映的情况，都建立台账，对来信、来访人员都一一录入信访系统，及时转交给所属单位或乡镇，并要求责任单位按要求办结。同时出台信访案件督查督办制度，强化督查督办工作，近 3 年来先后化解疑难信访案件 65 起，解决了一大批群众反映强、历时久的信访问题。

二、抓重点保稳定，全力营造和谐环境。

一是强化预警与专项化解并举。定襄县信访局始终注重强化预警工作，健全源头预防群体性信访问题专项摸排机制，一旦发现集体访苗头，第一时间成立专项工作组，提前动手、及早介入，力争将集体上访于化解在萌芽状态。近两年全县集体上访明显减少，今年未发生一起集体进京赴省上访案件，有效维护了社会稳定。

二是合力化解与依法处置并重。由于历史形成原因，一些信访人缠访闹访，借访谋利，在社会上造成不良影响。为此，定襄县信访局对信访老户逐个进行分析，组织人力调查

信访老户上访的深层原因，挖掘长期得不到解决的根本症结。诉求合理的信访局与相关乡镇、部门一道研究，提出解决方案。诉求无理、却纠缠取闹的信访老户，则依法处置。

三、强管理提素质，努力塑造良好形象。

多年来，定襄县信访局始终在提高信访工作人员素质上求突破，坚持以人为本，坚持发扬民主，强化制度管理，充分调动每一位工作人员的积极性和主动性，形成了心往一块想、劲往一处使，分工合作、并肩作战的团队精神。信访局全体工作人员时刻牢记“群众利益无小事”，认真接待每一名信访群众，认真对待每一个信访诉求，认真解决每一个信访案件，在广大人民群众心中树立了新时期信访干部的良好形象。

（二）先进工作者

山西省信访局督查处处长周方志主要事迹：

一、积极创新信访工作方法手段。

周方志同志参与创办《民生大接访》电视信访栏目，兼任领导组办公室主任，牵手主流媒体，以讲故事的形式，宣传新时期信访工作新理念新方法，“阳光”督促信访事项“案结事了”，探索开创信访工作新渠道，从信访诉求的提出、争议事实的调查核实、责任单位依法按政策处理的全部过程，进行全程采访，全面报道，制作成典型示范案例，向全社会公开，做到公开公平公正，还原事实真相，妥善处理争议，将信访督查督办与电视节目监督结合，推动“事要解决”。实践中，通过建立健全与主流媒体、新兴媒体的沟通协调机

制，通过权威发布、专家解读、析案明理、典型宣传等形式，加强对信访工作政策法规、重大举措、先进典型以及依法处理缠访闹访行为，为信访工作树立正确的导向，营造良好的社会氛围，群众喜闻乐见，社会反映良好。节目至今播出300余期，收视率始终在频道前列。国务院秘书长、国家信访局局长舒晓琴同志充分肯定，中央书记处书记、国务委员、国务院秘书长杨晶同志两次作出重要批示，中央联席会议办公室向全国推广我省的经验做法，全国约二十个省、市、自治区来我省调研学习经验做法。

二、有效完善信访挂职干部锻炼机制。

周方志同志作为省委选派优秀年轻干部信访部门挂职锻炼服务管理的承办处室负责人，创新青年领导干部“五个一”（每人现场接待100名群众、解决1批疑难信访问题、包联1个信访问题突出县、发表1篇挂职心得体会、撰写1篇改进信访工作的调研报告）挂职锻炼目标管理机制，较好地完成了省委“人要锻炼、事要解决”的总体要求，受到了信访群众和挂职干部的欢迎和好评。2013年，时任国务委员、国务院秘书长马凯同志在会上，对我省选派优秀年青干部到信访部门挂职锻炼的做法给予充分肯定，号召在全国进行学习推广。2013年1月8日，人民日报党建周刊第471期以《山西新任干部先做信访工作》为题整版介绍了我省选派优秀年青干部到信访部门挂职锻炼情况，充分肯定了这一做法，作为干部选拔、培养的经验向全国推广。

三、圆满完成各项重要督查工作任务。

周方志同志担任督查处长5年来，筹备承办以省委、省政府名义组织的全国全省“两会”、建国六十周年大庆、APEC会议、G20会议等重大活动和敏感时期的督导活动，承办国家信访局、中央媒体、省领导交办督办的重要信访事项督查处理，创新提请省委、省政府督查室提级督办，吸收党代表、人大代表、政协委员、律师和新闻媒体等参与信访督查工作，有效提升了信访工作抓落实的整体水平。同时他还积极创新信访督查工作办法，规范信访督查程序，使信访督查工作规范化、科学化、制度化，他查阅了大量国内外信访工作资料，起草制定了《山西省信访督查工作规则（试行）》，并召开了视频培训会议，规范信访督查工作程序，建立督查处、联席办综合组例会制度，做到信息共享，任务到人。

山西省长治市沁县信访局局长张格平主要事迹：

一、强基固本抓信访。

坚持“强班子、带队伍、强网络、抓延伸、强手段、上水平”的战略定位，通过“挂职交流、培训实践”等办法，提拔交流信访干部7人次，选拔干部到信访部门挂职5批68人次，充实信访干部队伍；通过“网格化”建设，把信访工作作为基层“网格长”重要工作任务，健全了312个基层矛盾纠纷排查调处网格，源头预防化解得到强化；通过“提升科技信访”的一系列手段，投资75万元改善网络办公条件，夯实了信访工作基层基础。

二、创新方法抓信访。

针对提高接访效率，推行了乡镇职能部门陪访候访制度，及时就地化解信访问题，避免了大量越级上访和重访问题的发生；针对提升信访问题化解效率，建立并推行了带案质询制度、信访联席会议会商制度。通过带案质询，促进了基层单位办理信访问题的及时精准。如某村王某夫妇领着不满3岁的幼儿参加邻居婚礼，因看护不周，幼儿好奇误踏盖有红纸的井口坠井身亡。人民法院判决村委安全监管不到位，承担死亡赔偿金3万元，村委以经济困难为由迟迟不履行判决。王某夫妇多次上访要求解决无果，张格平局长会同纪委、法院约谈镇村两级主要领导，带案质询，督促村委履行判决，上访人息诉罢访，避免了一起缠访闹访信访事项的发生；信访联席会议会商使一大批跨部门、综合性、历史遗留的信访问题上升到县级决策层面解决，避免了大量群体性和个体极端问题产生。针对信访维稳工作，在不断强化“五包一”措施基础上，创造性地建立了“耳目”制度。如在电影放映员群体中，挑选政治性强的路某为该群体代表，多年坚持常态化疏导沟通，化解群体怨气。在涉军群体中建立代表定时沟通协商机制。力求避免群体性矛盾上行，全力维护社会稳定。

三、“事要解决”抓信访。

多年来，张格平同志从接访入手，主动梳理疑难问题，扭住责任单位，紧盯办理质量，启动“领导批办、信访交办、到期追办、超期督办”，直至严肃追责的“四办一追”工作机制，使百分之九十五以上的信访问题化解在了基层。如外地民工

宋某在某乡扶贫工程大棚建设中不慎触电身亡，村委与工队之间相互推诿，亲属闹访，张格平同志现场督办，达成村委与工队各承担一半责任的 22 万元补偿协议，该信访事项得到圆满解决。针对责任主体不明确的信访积案采取领导包案、联席会议办案、上级部门帮案的办法进行化解。2011 年至今，通过县级领导包案解决 150 余起，信访联席会议议定解决 68 起，上级信访部门支持帮助解决近 60 起。特别是对于群体性事件，张格平同志更是主动作为。106 名民办教师一直因工资待遇低而不断上访，2012 年，张格平局长推动县信访联席会议研究解决，工资从每月 590 元提升至 740 元。2013 年底又调至 990 元，并形成执行最低工资的长效机制，最近又推动执行基层补贴和教龄工资，尽力帮助弱势群体解决生活困难。几年来在张格平同志的努力下，解决了猪禽指导员、电影放映员、民办教师、公职人员丧葬、征地农民、退休老教师、“两参”人员、转业志愿兵等群体大量的信访诉求，维护了基层社会稳定。

四、双向规范抓信访。

建立化解清单，规范乡镇、部门及时就地解决群众合理诉求；建立稳控清单，压实基层及时就地吸附上访群众；建立排查清单，从细要求排查不稳定因素。同时对于上访过程中的违法行为，积极建议相关部门依法处置，形成了依法信访的正确导向。

山西省太原市信访局处突处处长王连成主要事迹：

一是有效处置了一大批集体访，急群众所急、想群众所想、帮群众所需，展现了一名信访干部敢于担当的良好精神风貌。

2014 年以来，王连成会同相关部门为 3000 余农民工兄弟追讨工资 7000 余万元，为 3000 余户居民协调解决了冬季供暖问题，为 2000 余名违法违规建设项目购房群众追回购房款 1 亿多元，为 5000 余户居民协调解决了房产证，通过反复建议也促成了市直相关部门加大了对无证售房行为的执法力度和对有证售房的公示力度；为 1000 余户居民解决了吃水、用电困难；为温某某等 23 名生活困难人员和残疾人解决了低保、廉租房补贴及信访救助金问题；帮助协调处理了和某某等 5 人非正常死亡突发信访问题。

特别是 2015 年晋源区军景雅居购房户多次到北京以及省、市政府上访，反映购房受骗问题。由于该问题涉及部队以及开发商与个别退役军人合伙诈骗，处理起来稍有不慎，极易造成不良影响。省、市主要领导都做出批示，要求依法依规，稳妥处理该问题。为此，他先后十余次请示市委、市政府，得到了分管市领导的大力支持，期间接待上访代表和与全体购房户见面通报二十余次，购房户由开始的不理解、围攻谩骂，到后来的积极配合，提供线索，其中滋味，难以言表。当该问题最终得到妥善处理后，面对上访人送来的锦旗，他不禁热泪盈眶。

二是在工作中始终坚持敢下“及时雨”，多做暖人事，体现出一名信访干部时刻把群众放在心上的高尚情怀。

如新疆商人阿力木等人赴市政府上访，情绪非常激烈，反映承租某公司门面房开饭店。公司曾与其达成口头协议并收取租赁费，但事后反悔，拒不执行协议。为避免引发宗教民族纠纷，造成社会矛盾，他摸清情况后紧急报告市政府，并提出了处理建议。期间他会同有关部门负责同志认真研究，劝说阿力木退出租赁协议，另择其他经营项目。对于已投资的 15 万元，协调有关方面全部归还。对此，阿力木表示满意，这一可能引发宗教民族矛盾的上访问题，很快得到妥善处理。

5.12 汶川大地震，太原市汶川县羌族民工 120 余人将省人大大门围堵，反映受灾后返乡火车道中断，回不了家，请求政府解决返乡问题。他和分管领导迅速赴现场接访，并向省、市领导进行了汇报。省、市领导很快做出批示。在他和有关部门的共同努力下，连续四天组织调运 73 辆长途大巴运送返川民工 4380 人，铁路通车后，协调铁路方面运送民工 1890 人。每天护送完返乡民工都已是凌晨三、四点。

三是坚持“群众信访无小事”，热情文明接访，体现出一名信访干部热情周到的工作态度和真心实意为群众解难题、办实事的工作作风。

如太原市“参核参战”复转军人因医保待遇等问题赴省

市上访，他以一个复转军人的身份，苦口婆心给其讲政策、讲道理，尽自己所能帮助其解决困难，得到了绝大部分复转军人的理解。同时，针对部分“参核参战”老兵没有工作，疾病缠身，生活确实困难的实际，他认真研究，提出解决低保、大病医保、提供公益性岗位等合理化建议十余条，市委、市政府主要领导高度重视，明确批示，使这一信访问题得到了较好的解决。

迎泽大街拓宽工程民工在某公司门前铺沥青时与公司职工发生纠纷，一名保安被民工打伤。随后公司保安将两名民工带入公司后失踪，为此百余名民工手持铁锹冲进公司要人。民工情绪激烈，现场十分混乱，工作人员多次协调、劝解，但局面一时难以控制，公安快反分队鸣枪示警后，情况才得以暂时缓解。之后，他及时会同相关部门和施工方领导进行了紧急研究协商并迅速上报市政府有关领导，按照市政府领导指示，他通过多方协调努力，使这一突发信访问题得以妥善处置。

山西省信访局综合处主任科员徐宏杰主要事迹：

2003年至2012年，徐宏杰同志在一线共接待来访1.9万批次2.8万余人次，直接或参与化解疑难信访问题600余件。2011年农历腊月二十六，当大多数群众逐渐进入春节前喜庆的氛围时，一群农民工兄弟因为拖欠工资问题到省信访

局上访。望着一个个愁云满布的脸庞，听着一声声急躁并夹杂怒气的怨言，徐宏杰心急但神稳。他仔细询问“清包工还是混包工”“劳动合同还是劳务合同”“工程验收了没有”“工资对账了没有”。通过40多分钟的了解情况，使激烈情绪得到舒缓。随后，他当着群众，拿起电话，与县里通话继续了解情况，明确了拖欠工资30万元已经半年多的事实，也了解到拖欠工资的私营企业以种种理由不想在春节前兑付的事实。问题看似陷入僵局。继续当着群众，徐宏杰据理力争，坚决要求立即兑付！这时农民工兄弟走上前说：“同志，不能全部给，一部分也行！只要能回家过年就行！”农民工兄弟的质朴和理解，让徐宏杰感动。“5万”“8万”“10万”，当数字达到15万僵持不下时，农民工们说：“可以了！可以了！”于是，徐宏杰要求县里有关部门和责任单位明天驱车到省城兑付。但第二天全省突降大雪，高速封闭了！加之春运期间，车票难求，使办理再次陷入僵局。问题需要变通解决！还是通过电话协调，责任单位最终同意以银行转账形式支付工资，并由徐宏杰代责任单位办理了相关支付手续。当农民工兄弟欢喜地拿到15万元工资款后，他又认真地讲解法律政策规定。事后，有同事提醒他应该注意工作方式方法，因为信访工作“得罪”人不值得。但徐宏杰却说：“如果‘得罪’人能解决群众的合理诉求，我宁愿天天‘得罪’！”春节后，徐宏杰继续跟踪督办，剩余的15万元也兑付到位，使问题彻底解决。

9年的接待一线工作，使徐宏杰总结了一套自己的“四

个必须”接待方式，即对每一个初访，接谈时间必须在半小时以上，必须讲解相关政策法律规定，必须明确指出过高的诉求，必须紧盯合理诉求一办到底。2013年，他转岗综合处，负责和承办全省信访数据统计和信访形势的分析研判工作，和部分文稿的起草工作，平均每年完成文稿200余件。

他充分利用信访大数据，做好定期形势分析研判和信访工作情况通报，抓数据变化，开展形势预测预警，针对信访形势，提出针对性措施的建议；充分利用数据信息对信访工作制度改革措施进行推进，查找问题和不足，提出改进建议；做好重点领域、突出问题的分析研判，形成分析研判报告，为信访工作发挥党委政府的参谋助手作用作出了应有贡献。有同事说：“掌握全省数据、分析全省形势就行了，各市、县的动态情况何必关注，增加自己的负担。”但徐宏杰却说：“做好统计分析工作，需要全局掌控，更需要‘庖丁解牛’，这样才能发挥这项工作应有的作用。”工作中，他还形成一整套数据统计和分析规范，自编了诸如“比率上升可翻倍、比率下降百分比”的口号，对基层统计分析工作人员进行业务培训。另外，近年来他还在一些重要时段参与本省驻京信访工作，探索形成了一整套部署、指挥、调度、沟通的工作机制，采取“挂牌”管理、“按牌”督办、“摘牌”完成的工作机制，实现所有事项“件件回音、事事落地”。