**如何做好新形势下的纪检监察信访举报工作**

大家好：

根据培训班安排，由我就纪检监察信访举报方面的工作作一发言，由于本人在纪检监察信访岗位工作也就1年零2个月时间，以及个人的能力有限，所以，不当之处请各位领导多多批评指正。

孔子说过：“温故而知新，可以为师矣”。也就是说，通过温习旧的知识，从而可以得知新的理解与体会，这样慢慢就可以成为老师了。所谓：活到老，学到老。

因此，我打算从纪检监察信访工作的定位、信访举报工作的一些处理方法和贾汪区纪检监察信访举报工作重点等三个方面，与各位共同学习，一起探讨。

学习之前，推荐：《中国共产党纪律处分条例》**（熟读）**、江苏省纪检机关贯彻执行《中国共产党纪律检查机关监督执纪工作规则（试行）》暂行办法和相关配套制度**（1+N配套制度）（学习）**，江苏省的《纪检监察信访举报闭环管理工作规范（试行）》（苏纪办发[2017]33号）**（学习）**。

一、纪检监察信访工作的定位

说到纪检监察信访举报工作，在座的同志都了解，但是和政府系统的信访部门具体区别是什么？这一点大家一定要有明确的认识。我们纪委的信访举报工作与党委政府的信访工作相比，既有共同性，又有特殊性。

**1、与大信访不同**：作为纪检监察机关，我们与大信访的区别在哪？信访举报工作的**专业确定性，**也即是我们**自己的受理范围和办理权限**：根据《中国共产党纪律检查机关控告申诉工作条例》和《中华人民共和国行政监察法》的有关规定，纪检监察机关直接受理信访举报的范围是：对党员、党组织及行政监察对象违反党章和其他党内法规，违反国家法律法规、违反党的路线、方针、政策和决议，利用职权谋取私利和其他败坏党风政风行为的**检举、控告**，党员、党组织、行政监察对象对所受党政纪处分不服的**申诉**，以及其他**涉及党风政风的批评意见**等。

当然，在工作中我们也会接到一些，**业务范围外信访**问题，比如，1、涉法涉诉类；2、对政府及有关部门决定不服的；3、对涉及到自己待遇等切身利益的其他一些事件。这个时候，要及时**引导**有关部门处理。

**2、纪检监察信访工作职责：**按照中央纪委“三转“要求，各级纪检监察机关及其信访举报部门要坚决转变职能、聚焦主业，**正确履行法律法规赋予的职责，确保在纪检监察机关职责范围内开展工作**。

**（1）受理检举、控告、申诉和批评建议，**保障人民群众监督党政机关及其工作人员的民主权利。纪检监察机关通过接收群众来信、接待群众来访、接听举报电话、接收网络举报等渠道，受理检举控告和申诉，按照规定程序处理。对每一份检举、控告和申诉要区别情况，认真处理。对不属于纪检监察业务范围内的上访者要耐心说明情况，告知受理机关，对不属于本业务范围内的信件要及时转有关部门处理。

**（2）从信访举报中研判、筛选违纪问题线索**，今年，出台的《监督执纪工作规则》后，信访室与时俱进，适应形势，重点**分析研判**信访举报中适宜作为问题线索的，经领导审议后，移送案件监督管理，按照问题线索处置方式，及时流转分办。同时，定期做好一些信访专题分析，比如：今年的扶贫领域专题分析等，也推动了的全区的扶贫领域专项督查**，**为领导决策提供依据。

**（3）对比较重大和比较典型的的信访案件**向下级纪检监察机关**交办、督办**，并对办理结果进行审核。这是解决信访问题最有效的途径。

**（4）直接核实**一些急待查明(如突发性集体上访（涉纪的）)，案情单一，线索清楚、易查易结的信访件以及打击报复举报人的案件。通常分为核查线索和调查处理信访问题两种情况。

（5）对信访举报反映的作风和廉洁自律方面的一般性问题，党风廉政建设和反腐败方面的苗头性、倾向性的问题，以及不需要进入案件审查程序的轻微违纪问题**实施信访监督**，帮助、教育和挽救干部。“信访监督”，用现在的专业术语来说：就是运用监督执纪第一种形态，比如**实施谈话函询等来对党员干部**在“六大纪律”方面存在的苗头性、倾向性或轻微违纪问题，第一时间主动扯袖提醒、警示诫勉。

（6）**对下级**纪检监察机关的信访举报工作进行**业务指导。**

**3、信访举报闭环管理**：今年，讲纪检监察信访举报工作，重点得学学江苏省纪委新出台的《纪检监察信访举报闭环管理工作规范（试行）》（苏纪办发[2017]33号）。

我挑选重点内容进行归纳：

**首先，什么叫闭环管理？信访举报闭环管理**是指对信访举报受理、办理、流转、反馈等环节进行全程管控，构建受理全覆盖、流转全留痕、办结全反馈的管理闭环，形成责任明晰、程序严密、循环顺畅，既相互协调又相互制约的信访举报工作机制。

通俗来说，就是今年所有的信访举报件，无论是作为**问题线索**移送案管室之后，转给委局各个机关科室（纪检监察一室至五室、党风室、信访室、干部管理监督室），还是作为一般**信访举报件**转给乡镇、街道纪委（纪工委）、派驻纪检组的也都要有情况。

即**“件件有落实，事事有回音”**。

二、信访举报工作基本方法

**1、来信处理（归纳为：五个步骤、四个过程、八个字）**

**五个步骤：**

(1)消毒。可使用微波炉或消毒柜等器具进行消毒；光盘、磁带等单独处理，以防损毁。

(2)拆封。要从信访件边缘拆封，不要损坏信笺，尽量保持信封上字迹、邮票和邮戳的完整。

(3)装订。将信封与信笺左边和上边对齐，在左上角订针，有转办单或另套有信封的应装订在一起。一般情况下装订顺序依次为转办单、信笺和信封；领导在信封上签批的，信封放在信笺上方。对随信寄来的票证等应清点，一并装订，并在登录时说明。

(4)盖收接章。在信笺首页右上角盖收接专用章（或贴条形码），并填写收接日期，注意不与其他单位收接章重叠。

(5)分拣、登记、分送。视本单位实际，按照一定标准对来信进行分拣，登记数量后，将信件分送承办人员办理。

**四个过程：**

(1)准备过程。是指收到群众来信后，为信件的处理所进行的一系列准备工作。

(2)办理过程。是指纪检监察信访工作人员对群众来信的阅办、处理过程。它主要包括阅信、登记、办理、复信、统计等环节。

(3)反馈过程。对群众来信转办、交办后，承办单位将处理情况及时反馈给转办、交办机关，以便交办机关在工作上给以必要的指导，促进信访问题得到正确解决。

(4)审结过程。是指转办、交办机关对承办单位所报处理结果的审核、结案、归档过程。

**八个字：**

一登，登记不过夜；

二分，分门别类、分级处置、归口办理；

三阅，及时阅批，绝不超过2天；

四清，有重大问题彻底查清，无问题给予澄清；

五结，按期办结，优质审结。我们建立了查否案件审核机制，所有信访件的办理都要经得起检验；

六回，回信回访，保证信访问题办理的成效；

七析，统计后综合分析，为领导决策提供参考；

八整，整卷归档。

（二）**来访处理**

**1、基本方法：**

(1)要求来访人填写《来访登记表》，同时收取相关材料。

(2)审阅《来访登记表》和来访材料，听取来访人陈述，了解其反映的主要问题。

(3)归纳来访人反映的主要问题，向其复述无误后，按照规定进行处理：1、对**属于**纪检监察机关受理范围的事项，当场告知来访者由本机关受理或转交有关纪检监察机关（机构）处理；2、对**不属于**纪检监察机关受理范围的事项，应**引导**来访者向有关单位或部门反映，并做好解释工作，其中反映重要问题的，及时与有关单位或部门联系协调；3、对咨询类来访，依据有关政策法规，耐心做好解答工作；4、对无实质内容或无道理的，向来访人讲清道理，做好思想工作，动员其返还。

(4)重要情况当日整理出材料报分管领导。

**2、接访技巧**

接访工作，特别考验我们信访接待人员的能力和水平，做好接访工作，落实到具体工作中是很讲究接访技巧的，我归纳了一下，通俗来说，要像中医看病一样，做到“望、闻、问、切”，我们接待来访，也就是一个“看病”过程，即找出问题在哪的过程：

**一望：看清。**两个方面：一是仔细阅看来访者带来的材料，例如控告信、申诉信、证件、证明材料等，要抓住重点，掌握线索，了解反映的主要问题。二是留心观察来访者的表情、举止，分析掌握来访者的心理状态，要及时做好沟通。如，信访人反映问题比较夸张，明显不符合实际，我们要有所警惕，调查处理的结果和他的期望会存在较大偏差，容易引发重复访。要会交流沟通，在气氛轻松的时候，能多加引导，形成互动，让上访者畅所欲言；气氛比较紧张的时候，要迅速理清他的真实意图，引导其将注意力集中到反映问题上，而不是发泄个人情绪，从而掌控整个局面，提炼出更有价值的问题线索。

**二闻：听好。**倾听来访者的陈述，了解来访者反映的主要问题和要求。在听的过程中要做到耐心、认真，对问题有个全面的了解，提炼出举报的要点。如，信访人在谈到关键问题时，尽量不要打断，让其全面反映问题，如有疑问可在其讲述后进行询问。尊重上访群众，以对待亲人的热情对待上访群众。如，信访人表现出情绪比较激动，在办公场所大吵大闹，非要见“大领导”，吵着只有大领导才能解决他的问题，拒绝向工作人员说出反映的问题，这时候，我们首先要以礼相待，先平复他的情绪，慢慢赢得他的信任，接着引导他讲出反映内容。

**三问：问细。**要主动提问，在问的过程中要抓住主要问题和实质性问题，搞清来访者反映问题的来龙去脉和前因后果，把问题发生的时间、地点、起因、经过、结果、基层处理意见、个人要求等搞清楚，做到心中有数。将来访人的姓名、性别、住址、单位职业、电话号码、反映问题的主要情节及要求记录下来，力求详细、准确，以便之后按照**纪检监察信访工作程序**处理，并给来访者以负责的答复。特别是针对一些反映问题比较多，比较复杂的，在记录后向举报人展示，必要时可让其签字确认，确保无遗漏。

**四切：分析。**在“看、听、问”的过程中，头脑里多想几个为什么，对来访者提出的问题，经过由此及彼、由表及里的思索，有目的、有针对性的查问，辨别是非，达到去伪存真的目的。对该信访问题产生的原因、解决方法要有一个基本的判断，对举报件的处理要有研判分析能力，最后，提出切实可行的建议和措施。同时，在向举报人进行反馈时，一定要**谨慎，客观，实事求是，既不夸大也不缩小，同时尽量**采用**规范化语言**。按照**“谁办理、谁反馈”**的原则，具体承办人员在信访举报件做出结论的7个工作日内，将处理结果以**适当方式**告知举报人（**一般见面口头反馈**），听取并记录举报人的意见，填写《**实名举报反馈单》**。对于举报人不满意处理结论的，认真分析研究，视情补充调查，并将调查结果和处理意见再次向举报人反馈。实名举报反馈单要报信访室留存。

**注意：**为什么强调采用**规范化语言**？举个例子（略）

接着，强调一下使用规范化语言，做好**信访引导**工作的重要性。之前，看过一篇文章也是讲的信访引导的重要性**，**叫**《不要让信访引导跑偏了道》**，说的是信访引导是个技术活，引导好了，事半功倍，引导不好，事倍功半。举个例子吧，比如，我在接访过程中，有的信访人所反映的事项根本不属于纪检监察受理的范围，比如有的是是涉及法院在审理或执行案件的过程中程序或法律释明问题，但很多老百姓觉得纪委就是管干部的，叫啥“有问题找纪检”。这个时候，一定不要大包大揽，不然会好心办坏事。因为，**信访引导**跑偏不仅会使信访人步入误区、增加访累，同时也会干扰纪检监察部门正常的工作秩序。**应该怎么做？**我根据反映问题的情况，有的信访人认为判决不公平、对案件判决不服，要引导信访人到法院通过上诉或申诉的方式解决；有的认为案件执行慢，怀疑有意拖延、不作为等等，可以告知信访人案件是有明确时限规定的，如果在法定时限内可以再等等，如果超越了法定时限可以到法院部门相关部门反映，因为他们熟知业务、了解情况，这样，信访人比较容易接受。我想，只要引导恰当到位，好多信访问题都是能在基层迎刃而解的。

以上，简单介绍了常见的来信及来访的处置方法，也是信访的常规的工作，但将常规的工作做细做好也并不简单，所谓，细微之处见真章，细节决定成败。

**（三）关于信访件办理：**

自《监督执纪工作规则》出台后，区纪委信访室严格遵循监督执纪工作规则要求，同时，按照省纪委出台的《纪检监察信访举报闭环管理工作规范》，并结合贾汪区的实际情况，对于信访举报件的办理工作，适当做了调整，出台了《关于进一步规范信访举报件办理工作的通知》（贾纪办发[2017]9号），进一步完善归口受理、规范办理、闭环管理工作模式，提升信访举报件办理质量。

1**、办理程序**：今年，增设“问题线索”审定程序：即信访室对信访举报件分析研判后，按照干部管理权限，报分管副书记或主要领导审定后，对于适宜作为问题线索的，转案管室流转分办；一些够不上问题线索的，按照一般信访举报件规定办理。对属于下级纪检监察机关受理范围的信访举报，严格按照“分级负责制”、“谁主管、谁负责”的原则和“归口受理”原则，由信访室报领导审议后，转各乡镇、街道纪委（纪工委）或派驻纪检组处理。

2、**办理时间**：属本级管辖对象的信访件，一般应在二个月内办理结案（立案审查的案件，结案时限为三个月）。凡信访件即将到期尚未办结的，需经交办单位分管领导同意，并填写延期报告方能延长办理期限，否则一律视为过期。

**3、办理意见**：根据信访件反映内容及价值，区纪委将转交办信件按紧要程度从低到高分为：阅处、核查、核处、查处、（信访监督）、查报情况、查报结果等几个等次。其中信访监督：是指反映党组织、党员领导干部和国家公务员及国家行政机关任命的其他人员在思想、工作作风以及廉洁自律方面的轻微问题，根据实际情况，采取信访谈话、责成作出书面说明、召开民主生活会等方式，对监督对象进行警示提醒。自从《监督执纪工作规则》出台后，采取“谈话函询”等**第一种形态**的方式处置信访举报件的，也就是原来我们所说的“**信访监督**”**。**即对反映党员干部“六大纪律”方面的苗头性、倾向性或轻微违纪问题，第一时间主动扯袖提醒、警示诫勉，防止小错演变成大问题。

注意：所有上级转办信件，乡镇纪委、派驻纪检组为最后一层，一律不得进行再次转办。

注意：对于所有信访件一定要做好保密工作，这是纪律工作的底线。

**4、查否审核：以下五类信访件实行查否审核制度：**1、主要领导签批件；2、上级要结果件；3、巡视巡察交办件；4、向反映人反馈后不满意的反复上访的；5、越级信访件。经审核问题未查清的继续调查。对查否的信访件，后因举报人重复举报另行调查又查出问题的，追究原主办人责任。

**5、信访案件：**下面，我们重点谈一下信访案件的办理，首先我们要了解什么是信访案件？**信访案件**是指纪检监察机关信访部门要求查报结果（或查报情况）或者信访举报部门依据有关规定直接调查处理的重要信访问题。

**（1）办理要求：**事实清楚、证据确凿、结论正确、处理恰当、程序合法、材料齐全。与立案案件调查一样，信访案件调查时取证人员不得少于两人，收集证据应按纪检监察机关案件审查的有关规定办理，调查谈话都应作谈话笔录。复印的书证材料要注明出处、复印人和复印时间，并加盖复印章；

**（2）办结情况：**从信访举报件初步核实情况看，通常有6种办理结果：一是转立案；二是诫勉谈话；三是组织处理；四是纠正问题；五是澄清问题；六是其他。信访案件办结必须符合要求（失实，属实或者部分属实）即：事实清楚、证据确凿、定性准确、处理恰当、手续完备、程序合法；处理意见落实到位；思想工作到位；信访者基本满意。对交办件，明确要以“信访群众是否停诉息访作为能否结案的标准”。承办单位落实完以后必需上报的材料包括：初查或调查报告、处理决定、本人检讨、如有收缴违纪款附收据复印件。以上所有材料均一式两份，一案一报，以结案报告的形式，加盖公章予以报送，调查报告需注意手写签名。

**（四）谈谈集体访和越级访处置方法**

集体访和越级访一直以来是我们信访工作的难点和重点，处置情况的好坏直接关系到政府的公信力和社会稳定性。

**首先，**了解一下，**什么是集体访？集体访指**5人以上走访，规模较大，是人民内部矛盾激化的表现形式，特别是越级进京集体访，影响社会稳定。**什么是非访？非正常访**指上访人到非指定地点上访活动，特指北京重点地区、敏感部位如天安门地区、中南海周边、领导同志住地、外国使领馆、奥运场所等。

近几年来，群体性事件频发，几年前的孟连事件、瓮安事件，乌坎事件，还有的引发纵火、砍杀刑事案件，大家应该都有所知道。另外，在北京永定门地区有个存在多年的“上访村”，这里的民房、空地、废墟和桥洞容纳了一批来自全国各地的上访者，形成**信访产业**。“上访村”平时大约有两千访民，而“两会”或国家重大政治活动前后，不足200米的甲2号胡同内密密麻麻挤满上万人，有坐轮椅的，有带孩子的。有的拉横幅、堵大门、散传单，穿状衣、拦领导车辆。信访形势的严峻复杂，由此可见一斑。

接着，我想通过广东的“乌坎事件”，和大家共同研讨一下，如何更好处置集体访和越级访。（乌坎事件，被许多公共管理方面的课程作为案例进行分析，如，公共政策分析、公共危机的处理等等）

首先，让我们对“乌坎事件”进行回顾，这件事情虽然有点老，但很有典型性：（略）

**事件分析**：该事件发生于2011年，当时，地方政府对集访乃至群体性事件的应对还缺乏一定的经验，很多举措在今天看来并不完全合适，但对于我们如何做好此越级访的工作，仍有较大的借鉴和警示意义。下面，我具体结合此案例，就如何处理集访和越级访谈一下个人的理解。

**一是制定预案。**“凡事预则立不预则废”。制定应急处理预案，重要会议、重大活动、节假日超前启动应急预案，不仅掌握近期比较活跃的重点人员，还要对一些**隐性的苗头**加强分析，超前谋划部署，制定一案一策，牢牢把握工作主动权，出现突发事件，稳妥有效处置。案例中，从9月21日三四千人手持横幅前往开发地块、村内存在土地争议的企业、村委会以及市政府游行请愿，一度封堵公路，当天政府没有表态的，从侧面也反映出当地政府并没有处理群体性事件的应急经验和预案，这也造成事态的进一步扩大化。

**二是超前防范。**建立矛盾纠纷排查化解机制，定期对区域内的矛盾纠纷进行排查，予以化解。形成上下畅通、左右协调、群策群力的工作网络，做好预警处理，从源头上预防信访问题的产生和蔓延。在“乌坎事件”发生之前，群众对土地问题、财务问题、选举问题等问题的举报已有较长的时间反映，但始终没有的足够的重视和处理，这也造成了矛盾的进一步积累恶化。

**三是控制事态。**对突发性事件的性质和危害程度，应作出准确分析和判断。坚持“预防为主，教育疏导，依法处理，防止激化”的原则，引导群众通过正常渠道解决问题。对一时分不清矛盾性质的，要以缓解矛盾为主，妥善处理，尽快平息。对以信访为名制造事端的，要立即报告有关部门，坚决打击首恶违法分子，教育转化，尽快平息事端。事件中，虽然当地政府采取了一定措施去稳定事态，但手段过于激进，造成了正在集会的市民包括妇女儿童，10多人受伤，其中有两个儿童被打重伤急救，引发当地人围攻派出所与市政府，投掷石块和推翻警车，有10多名警察受伤，当地香港人物业亦遭破坏，事态进一步恶化。

**四是研究措施。**在初步稳定事态之后，多方面、多角度对反映的问题进行排查，掌握矛盾纠纷的深层次原因，逐条研究解决方案，同时，深挖上访人员的构成，对帮衬者、呐喊者加大教育惩戒力度，督促回归理性。在矛盾发生3天之后，由乌坎村全体村民推选的13位代表与陆丰市和东海镇多次沟通并向政府提出3项诉求：查清乌坎村改革开放以来土地买卖情况;查清村委换届选举情况;公开村务、财务。为之后的处理打下基础。

**五是领导出面。**纪检监察机关一方面要及时向上汇报，争取党委、政府的支持，另一方面要发挥领导机关的优势，协调相关部门，形成合力，及时消除影响。在事件中，汕尾市委、市政府介入与事件代表进行座谈，再次强调了领导对村民诉求的高度重视，并表示会给村民一个满意的答复，由此，事件的形势得以控制。

**六是突破核心。**在处理越级访集体访的过程中，我们要勇于担当，果断处理，控制局面，防止事态扩大。抓住矛盾纠纷的关键环节，掌握群众的真实意图，对合理的要求并有条件解决的，一定要及时处理，决不允许拖延、推诿；确属一时无法解决的，要向群众解释清楚，争取群众理解，防止矛盾激化。陆丰市委常委、常务副市长邱晋雄代表市委市政府作了答复：市、镇两级将组成强有力工作组进驻乌坎村，调查核实村民代表提出的问题;工作组于9月26号进入乌坎村，每7天公布一次工作进展;乌坎村“两委”干部要全力配合市工作组开展工作，村民代表参与监督。此外，邱晋雄还要求村民代表配合政府做好工作，以及村民绝对不能组织过激行为等。村民代表对以上答复表示满意。

**七是事后回访。**将调查结果通报反馈给群众，公开处理情况，已化解的信访事项，及时回访，征求意见建议，防止再次出现缠访、重复访情况。在事件中，正因为当地政府没有做好相应回访工作，村民的诉求没有得到完全解决，加之境外势力的推动，导致在事件平息3个月后，400名左右的乌坎村民聚集到陆丰市政府门口上访，打出“打倒贪官”，“还我耕地”等标语，之后，事件几度反复。

**八是严肃责任。**按照归口办理、分级负责、属地管理、条块结合的原则，明确信访维稳工作的主体责任和监督责任，对处理上访问题不及时，上推下卸、不负责任导致矛盾激化，造成严重后果的，坚决追究有关责任。在事件中，2011年12月09日，汕尾市通报陆丰“乌坎村921事件”处置情况，市纪委对乌坎村党支部书记、副书记进行了立案查处，乌坎村换届选举基本按程序进行缺额选举，村民的其他诉求也得到合理合法的解决，该事件得以最终平息。

**2、看看贾汪区涉纪信访情况：来通过一些数据分析，可以看出，贾汪区重复访、越级访、集体访呈现三个特点**。（略））

三、贾汪区纪检监察信访举报工作重点

学习学的怎么样，最终还是要体现在工作完成上，效率如何，效果怎样，最终看考核。我们来看一下，贾汪区信访举报工作考核重点，确保有的放矢。（具体考核标准，请参考《2017年考核办法》）。

关于信访举报工作，我在此重点谈两项工作：

**1、全力压降越级访，确保五年内实现进京访“零登记”。**每发生一起赴中央、省纪委越级访的，分别扣3分、2分。一要做好全年排查**不少于12**次，建立重点信访隐患和信访老户档案，并明确责任人和包案领导；二要定期调度辖区内涉纪信访情况，每年化解信访积案**不少于1件**；三要开展进京赴省访全面排查化解工作。牢固树立解决问题是硬道理的观念，坚持以问题的有效解决促进群众停诉息访。对到中央纪委、省纪委上访问题要集中组织各方力量，激活沟通协调机制，开展集中化解，**确保**不再发生进京赴省重复访。

**2、全力做好信访举报件办理，确保按期优质办结。一严格信访举报归口受理，**各镇、街道纪委（纪工委）、各派驻纪检组要将自收的信访举报件，按照“分级负责、归口办理”的原则，及时移送区纪委信访室登记，录入系统，按照纪检监察信访举报程序进行流转分办。**二要依纪依法提高信访举报办理质效。**严格落实收接、流转、核查的时限要求和审核标准，实名举报做到**100%**反馈，对于上级转办的信访举报件，要及时受理、按期办结，按规定时限报送材料。另外，对于丢失信访举报的，信访工作直接定位0分。做好以查促教、以查促建、以查促管、以查促改，延伸治理成效，最大限度上杜绝类似信访举报问题产生。