

青浦区探索推行“预约接访制度”规范信访流程实现四个转变

预约接访接地气 化解矛盾解民忧

众所周知,患者找专家看病通过预约挂号可以顺利实现就诊。如今,信访人有合理访求需要解决,也能够像患者找医生看病一样,通过预约登记、定案接访等流程,信访问题就会顺利地“消化”掉,包括一些久拖未决的老大难问题被一一化解或缓解。这种预约接访模式就是青浦区探索推行的“预约接访制度”。一年多的实践证明,“预约接访制度”不仅方便了群众,也优化了工作程序,得到了群众的普遍认可和肯定,全区的信访工作发生了一系列的根本性转变。

□通讯员 王颖 记者 忻才康

推行“五步工作法”
信访事项一抓到底

“周四领导接访”制度是青浦区信访工作早在1999年推行的老办法。运行多年来,这种制度存在“群众候访时间较长,群众怨气大;接访解释针对性不强,问题解决效率低;接访工作日趋形式化”等诸多弊端。问题倒逼产生新的制度。2014年10月,青浦区信访办经过多次调研,不断探索完善工作机制,对区领导接访工作全部推行“预约接访机制”,对信访流程作了进一步的规范,采取了“五步工作法”,经过“预约登记→告知反馈→入库备选→定案接访→交办办理”等五个流程完成信访矛盾的化解。信访人有访求需要预约登记,提出申请,区信访办向相关责任单位下发告知单,接到责任单位的接访事项情况反馈后,将此案件纳入案件备选库,然后根据领导分工从备选库中挑选出案件供领导接访。案件确定接访后,区信访办提前通知信访人及相关责任单位主要领导或分管领导进行陪访。接访后,除了当场予以政策解释的,根据领导批示向责任单位分发接访情况反馈表,一个月内办结完毕。收到责任单位处理情况的反馈后,向所接待的区领导进行汇报,对已解决的信访件整理归档。对未能解决的信访事件,根据批示,要求相关责任单位说明情况。对未按时办结,又不能说明原因的,纳入区委、区政府督办案件,并报送接访区领导,对工作中不作为、乱作为情况进行通报,确保信访事项一抓到底。

据统计,截至2015年12月31日,区领导共接待处理群众信访事件122件(批)298人次,其中当

场解释的29件,按期办结的有93件,群众满意率达81.9%。今年1—4月,区领导共接待处理群众信访事件40批505人次,其中当场解释的11批,按期办结的有35件,群众满意率达83.4%,接访案件数量和满意率同比未实施预约接访时均大有提升。

预约接访,让信访秩序
从无序到有序的转变

以往每逢周四信访日的时候,信访人反映问题时往往要提前一天通宵排队候访,争先恐后地想见到区领导,力求自己的诉求尽快得以解决。据青浦区信访办领导介绍,为了在周四这天跟区领导见上一面,信访人在周三下午就开始排队,尤其在冬天,有条件的信访人开车来排队,在车里过一宿;有的信访人搬个板凳或写张纸条贴在某个位置上证明他已经在排队,在寒风中排队冻得瑟瑟发抖,更有甚者,信访人花钱雇人来排队,可谓五花八门。第二天信访接待室的门口经常会有因为排队先后问题发生争执,秩序混乱。有的即便排队见到区领导了,可问题因为政策所限,还是解决不了,信访者怨气更加大了,因此,在信访过程中拥挤、吵闹等信访乱象时常发生。实施周四预约接访后,搭建了接访领导与群众沟通的大平台,进一步畅通了信访渠道,使信访群众反映问题更加方便及时。信访人不再需要提早排队,而是有诉求时到区信访办进行预约,更重要的是,信访人的心气儿顺了,心态由当初的“冲动上访”到“理性协商”的转变,信访秩序有了明显好转。

今年1月25日,上海捷成白鹤木工机械有限公司的几个员工预约申请向领导反映欠薪问题,两天后区领导信访接待他们,白鹤镇相关领导和部门负责人陪访

后召开了紧急会议,1月30日,员工与公司达成了协议,公司将于今年6月底前支付全部欠薪,今年10月底前支付全部补偿金。这样的办事效率让几个上访员工没想到,连连握着区信访办工作人员的手说道:“谢谢你们啊,本想还要排很长时间的队,没想到事情这么快就有着落了!”

预约接访,让干群关系
从“有”到“零”的转变

群众满意,是实行领导预约接访制度的出发点和落脚点。为此,区领导高度重视每一个信访案件。针对接访的案件,区领导把群众的诉求挂在心上,提前“做足功课”,了解信访相关事项,对接相关政策,下基层直接倾听民意,了解民情,及时掌握施政弊端、社会矛盾倾向,为更好地科学决策、执政为民奠定基础。遇到疑难问题,接访后还要召集相关单位研究、调处问题,相关责任单位领导在陪访后与信访人“零距离”接触,了解他们的所思、所想、所盼,亲自办理信访案件,转变了干部的工作作风,群众看到了党和政为民办实事、解难题的决心和诚意,对党和政府的信任度明显提高,密切了党群、干群关系。

家住练塘镇张联村的蒋某是一名参加过对越自卫反击战的退伍老兵,2013年4月开始领取每月700元的参战补助,但后来得知这项补助应该从2008年1月就可以申领,但蒋某对自己少拿了4年的补助而感到不平衡。为此,他多次到相关部门反映诉求后无果,于是走到了区信访接待室,在区信访办工作人员的引导下,老将的信访案件被预约成功,没过几天,区委常委、宣传部部长蔡忠接待了他,区民政局、练塘镇相关负责人陪访后,多次探讨解决途径,最终蒋某的合理诉求得到妥

善解决。

预约接访,让接访质量
从低到高的转变

以往,领导接访存在两种现象:一种是形式主义,少数信访部门为减少接访领导精力,把一些案由简单、容易解决的矛盾安排给领导接待,形式上制度到位,但效果上事倍功半,久而久之,领导接访成了“走过场”、“空架子”。第二种是“押宝”式接访,把一些历史积存的、目前尚不具备解决条件的案件安排给领导,容易导致接访领导“无从下手”,力求效果,一味放水,出现“花钱买太平”的做法,问题解决质量不高。实行预约接访后,区信访办从信访案件库中分拣、筛选出的案件报送给职责相匹配的领导来接访,这样可以做到有的放矢,针对性强,可以最大限度发挥领导的决策协调优势,即便遇到一些疑难问题,解决问题的办法也会有突破口,出现新的转机,从而矛盾得到有效化解,提高了接访效率和质量。

2014年10月,青浦区常委、副区长朱明福收到一封人民来信,信访人孙某反映2004年朱家角古镇在开发建设中,她的老宅成为收购范围后,因分摊面积分歧较大,与收购方一直没有达成意向,十年过去了,此事对她一直是块“心病”。朱副区长接到来信之后作了重要批示,要求相关部门尽快研究。但由于当年的收购方经营体制的变更,影响了这一收购行为的进展。区信访办领导就此

事专程到信访人的老宅进行现场办公,一方面召集相关部门负责人分析研究对孙家老宅的处置方案;另一方面想办法做通孙家人的思想工作,要求其降低诉求不要超越政策范围。通过多管齐下,2015年11月,双方终于签订了收购与安置协议。至此,这个长达10年之久的信访积案得到了圆满化解,同时也盘活了集体资产。签好字后,孙某向区信访办的领导连连致谢:“要不是你们帮我,我家的事还不知道什么时候能解决。”

预约接访让领导责任
从“分散”到“压实”的转变

以往接访时,经常出现因为部门接访领导不是分管责任单位或联系街镇的领导,而对工作要求大打折扣,甚至敷衍了事,久拖不决的情形。采取预约接访后,区信访办提前把信访事项转到责任单位,并在当天要求单位至少有一名分管领导陪访。接访过程中,区领导亲自协调,责任单位领导共同参与,认真听取群众诉求:群众反映合理的,想方设法解决到位;缺少政策法律依据的,耐心解释说服到位;要求过高的,则坚守底线,切忌为了求得事项的解决,而无原则突破法律政策底线。听取信访人诉求后,责任单位与接访领导当面会诊,介绍处置经过和政策依据,为接访领导评判案件、明确责任、落实措施、科学决策起到了事半功倍的作用。

为更好地完善预约接访制度,青浦区信访办同时推出联合接访制,规土、房管、环保、人社等首批9个区级部门入驻区信访办挂牌设立的“联合接访工作室”,每周四由区领导和相关部门一起接访,力争实现“一站式接待、一条龙办理、一揽子解决”,让信访工作与职能部门无缝对接,切实解决群众的信访问题。



享受税收优惠 责任保障丰富 赔付差额返还

中国人寿首推个人税优型健康保险

□记者 黄粉扣 摄影报道

本报讯 5月12日,中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿”)在上海正式发布“国寿个人税收优惠型健康保险”。

该产品是自国家推出健康险税收优惠政策以来,中国人寿首次推出税优健康商业险种,本次发布的产品共有两款:国寿个人税收优惠型健康保险(万能型)A款(2016版)和国寿个人税收优惠型健康保险(万能型)B款(2016版)。

在当日的发布会上,中国人寿副总裁徐海峰表示,中国人寿推出的税优健康险产品,将秉承以客户为中心的服务理念,切实将国家让利于民的税收优惠政策落到实处。

作为国内保险业旗舰,凭借中国人寿的雄厚实力与专业经营优势,公司将致力于为广大客户提供高性价比的税优保险产品,致力于推动税优健康保险业务持续健康发展,致力于构建完善的医疗保障体系作出新的更大的贡献。

据介绍,“国寿个人税收优惠型健康保险”是自今年1月1日国家正式执行税优健康政策以来,中国人寿以税优健康保险新思路为基础,商业保险与基本医疗相衔接互补,以共建社会医疗保障体制为目标而设计的创新产品。

目前,我国社会医疗保障体系无法满足广大群众全方位、多层次、个性化的健康保障需求,人们逐步转向商业保险寻求支持。选择商业

保险,经济成本和条款限制是主要的制约因素。个人税优健康保险独特的政策性恰好满足了人们多层面的需求。中国人寿将在承保工作中秉持保障为主、合理定价、保本微利原则。

中国人寿推出的“国寿个人税收优惠型健康保险”可享受税收优惠:投保人购买本保险的支出,按照规定限额标准在个人所得税前予以扣除。同时,责任保障丰富:提供住院医疗费用补偿、住院前后门诊治疗费用补偿、特定门诊治疗费用补偿、慢性病门诊治疗费用补偿(B款产品不含该项),以及个人账户积累。此外,产品具有赔付差额返还的特点,若简单赔付率低于80%,将根据该会计年度差额返还总金额确



定差额返还金额,按照相关规定返至个人账户。目前,该产品已在监

管公布的第一批31个试点城市正式发售。