# 在2024年林业信访工作培训班上的讲话

来源：网络 作者：玄霄绝艳 更新时间：2024-08-11

*在2024年林业信访工作培训班上的讲话同志们：下午好！2024年全省林业信访工作培训班今天开班了。本次培训班的主要任务是分析信访工作形势，学习信访政策法规，交流信访办理业务，部署林业信访工作，进一步提高全省林业系统信访工作水平。希望大家珍惜...*

在2024年林业信访工作培训班上的讲话

同志们：

下午好！

2024年全省林业信访工作培训班今天开班了。本次培训班的主要任务是分析信访工作形势，学习信访政策法规，交流信访办理业务，部署林业信访工作，进一步提高全省林业系统信访工作水平。希望大家珍惜机会,认真学习,学有所获，学以致用。刚才，X地市的同志作了交流发言。大家在发言中，既肯定成绩，也分析问题；既梳理信访工作的思路，也提出具体的对策措施和建议，讲得都很好，很受启发。今年的培训班增加了地市林业局交流的内容，目的就是请大家讲讲经验做法，谈谈酸甜苦辣，通过互相学习、互相借鉴，把我省的林业信访工作做得更好。

今年以来，全省林业系统信访工作继续保持良好的发展态势。截至7月底，共受理信访事项X件，其中来访X件，来信X件，与去年同期持平。从刚才各市交流的情况看，市县的林业信访形势总体上也较为平稳，没有发生影响较大的集体上访事件。这些成绩的取得，是各市、县林业部门特别是林业信访战线的同志们共同努力的结果，借此机会，我代表省林业厅向全体林业信访工作者、特别是在座各位表示衷

心感谢！

当前，各级政府对信访工作的要求越来越高。今年以来，中央和我省新的信访工作政策、制度陆续出台。在这种形势下，我们举办培训班，学习新的信访政策，显得很有必要。下面，我就当前林业信访工作应该重点把握的几个问题讲点意见，主要讲三个问题。

一、关于信访诉求的分类处理

信访依法分类处理是推进法治信访的关键举措。去年，省信访局出台了《关于加强依法分类处理信访投诉请求工作的指导意见》，省林业厅印发了《林业领域主要信访投诉请求法定处理途径分类清单》。到目前，实施信访诉求分类处理的政策依据、程序规定、操作细则等都已齐全，加快推行的条件已经具备。去年开始，XX等多个林业部门开展了很好的尝试，有的县已经建立明确的内部转办工作机制，去年的培训班上，XX林业局介绍过经验。但从总体上看，我省推行林业信访依法分类处理进展不快。有些单位还没有完全领会法定途径分类处理的意义和内涵，处于观望、徘徊状态，有畏难情绪；有些单位的相关职能部门对信访法定分类处理不理解，认为信访件的办理是信访部门份内的事，对转办有意见，缺乏承办的积极性；有些地方林业部门信访办的同志认为依法分类处理后，信访部门工作人员只需承担信访件分发就可以，慢慢变得无事可做了。这些都是对信访诉求分类处

理的误解。依法分类处理信访诉求只是办理程序和办理主体上发生了变化，实质上是部门职能的回归。对林业信访部门的工作人员来说，分类处理工作对其的业务素质和法律知识的要求更高了。一方面，林业管理过程中涉及到的法律法规约有XX余部，涉及的法条繁多，不了解和掌握这些法律法规就做不到精确分类；另一方面，在分类过程中，信访部门人员需要与相关职能部门会商确定分类途径，还要进行跟踪督办。对信访诉求的分类处理，我理解，核心要围绕“分”、“转”、“跟”三字，也就是做好依法分类界定，及时转送处理，全程跟踪督办。

一要依法分类界定。长期以来，信访与其他法定途径之间边界不清晰，一些本应采用其他法定途径解决的问题涌入了信访渠道，导致信访渠道不堪重负，而其他法定途径的作用没有得到应有的发挥。依法分类界定就是要把不属于常规信访途径的信访事项分理出来，这是做好信访诉求分类处理的前提。做好依法分类界定，首先要把应当采用行政复议、仲裁、诉讼解决的信访诉求分类出去，然后根据国家信访局《依法分类处理信访诉求工作规则》和省林业厅《林业领域主要信访投诉请求法定处理途径分类清单》，确定是采用行政途径或者常规的信访途径。我们分析认为，只要信访人的诉求明确具体，目前大部分林业信访件都能够依据上述两个文件确定分类途径。因此，做好分类处理工作，大家要认真

学习研究这两个文件。

二要及时转送办理。转送办理指的是把应当采用行政处罚、行政确认等行政途径解决的信访诉求及时转送到单位内部的相关职能科室，由职能科室按行政程序予以解决。转送办理是做好信访诉求分类处理的关键。前面提到有些单位的职能科室不理解分类处理工作，致使这项工作推行不开，问题的关键是转送办理环节没有打通。因此，分类处理推进难，本质上是转送难。要解决这一问题，关键要得到单位领导重视，建立明确的转送机制。我省有的县林业部门采用领导“双签字”的工作机制，也就是分管信访工作的领导和分管职能科室的领导双重签字。这是解决这一问题的好办法，值得各地借鉴。国家信访局《依法分类处理信访诉求工作规则》对转送的程序、要求作了明确，这是解决转送难问题的政策依据，大家要宣传好、利用好，争取尽快打通这一环节。

三要全程跟踪督办。全程跟踪督办指的是采用常规信访以外途径处理的信访件，林业部门信访办的同志要全过程跟踪办理情况，必要时还要督办。也就是说，信访诉求事项交办相关职能科室以后，不能一分了之、一送了之，信访办的同志要进行跟踪。首先在交办时，信访办的同志要与职能科室的同志进行会商，合理确定处理的途径和程序，提出工作建议。在办理过程中，必要时信访办的同志可以进行督办、催办。在相关职能科室办结事项后，还要将办理结果录入信

息系统。跟踪督办是法规赋予信访工作部门的权利和职责，信访办的同志要理直气壮、当仁不让地承担起来。

二、关于信访事项的规范办理

随着信访工作制度改革不断深入，信访办理的规范化要求不断提高，这是法治信访、阳光信访、精准信访的必然要求，也是办理信访的基本前提。虽然信访群众的诉求千差万别，解决的途径缺乏标准，但并不意味着程序上可以随意。对信访工作而言，程序上的规范办理和实体上的解决问题同等重要。有的信访事项虽然查清了事实、解决了问题，但由于程序和文本不规范，信访群众也会不满意，严重的还会被投诉，引起新的信访。同样的道理，一些信访诉求虽然因客观条件不具备问题一时难以解决，但必须做到在程序上规范办理，不留瑕疵，这是办理信访事项的起码要求。

这些年，我省在林业信访工作规范化方面做了大量工作，取得了明显成效。出台了规范信访工作的相关文件，整理编印了政策文件和规范办理的手册。省厅每年举办信访工作培训班，也是为了规范办理程序。一些地市也在举办市一级的培训班。可以说，目前林业信访办理的每一个环节都有了规范化的标准要求，应该是有规可依了。但实际工作中，林业信访办理不规范的现象还是屡有发生，有的超期答复，有的告知程序不履行，有的平台误操作，有的不告知信访人救济途径，有的将不应复查的信访事项纳入进行复查，等等，这

些问题各地都或多或少地存在，希望引起大家高度重视。做好信访规范化工作，目标是要做到去向明确、处理规范、轨迹可查、定责有人，重点需要注意以下三个方面：

一是理清办理流程。

就是要明确信访办理规范化的核心环节。从程序规范的角度讲，规范信访办理，关键是要做到登记、受理、答复、送达这四个方面的规范。首先要规范登记，主要是要明确哪些环节的内容需要登记，信访诉求的概况如何登记等，登记规范了，下一步信访判重、信息共享就有了基础。其次要规范受理，规范受理的一项重要工作是告知，受理之后应当书面告知。在实际工作中，没有及时告知或没有告知，导致本应不予受理的信访事项超出告知期限、甚至行政复议的情况多次发生。今年，有一个县在承办省厅转办件时积极开展实体性办理并多次与信访人沟通交流，但由于没有书面告知，被信访人申请了行政复议。第三要规范答复，目前已经明确对自办的初次信访事项统一使用国家信访局规定的《信访事项处理意见书》，不再出具答复意见书。最后要规范送达，这是信访办理的最后环节。关于送达，最好能做到当面送达。确实不能当面送达的，可交由国家邮政机构通过挂号邮寄的送达方式，并内附送达凭证。

二是用好统一平台。

去年开始，我省、市、县三级都全面启用了“X省统一政务咨询投诉举报平台”。这个信息平台是严格按照现行信访法律法规编制的，是办信规范化的有力

工具。平台既对信访办理的程序作出了细致的规定，又汇集了各个环节文书材料的规范要求。用好统一平台，是推进信访规范化的重要途径。希望各地不要有太多顾虑，积极主动利用好统一平台。当然，在操作统一平台上时也必须认真细致，去年省厅的转办件中有两件就因上传位置不对和上传材料有误而被省信访局列为差错件，导致省厅在省级各部门信访考核中扣分，请大家引起重视，避免再次发生类似的问题。

三是保持队伍稳定。

分析林业信访办理中不规范问题，除了对信访工作不重视、办信人员工作不细致以外，人员变动过于频繁也是重要原因。根据我们统计，从去年到现在的一年里，基层林业信访工作人员的变动率在X%以上，有的地方信访办人员空缺时临时找人代替，一些地方甚至信访工作人员年年都是新人。信访业务知识点多面广，学习和掌握信访办理程序需要一定的时间，尤其是对信访工作的社会阅历和工作经验有一定要求，部分新加入林业信访工作队伍的同志由于业务知识掌握不够熟练，导致了差错件发生。希望各地高度重视信访队伍建设，保持信访人员的相对稳定，确实需要调整人员时，要做好传帮带工作。

三、关于信访工作责任制的落实

今年7月，省委办公厅和省政府办公厅也印发了《X省信访工作责任制实施细则》。出台这两个文件旨在建立“有权必有责、权责相一致，有责要担当、失责必追究”的信访

工作责任体系。此外，去年开始，省、市、县三级都开通了“X省统一政务咨询投诉举报平台”，从技术上构建了三级联动、上下互通的信访工作格局，明确了各级、各部门和相关人员在信访办理过程中的工作要求，这也是落实信访工作责任制重要措施。这几年，我省各级林业部门切实加强信访办理工作，林业信访呈现持续向好的态势，这是与各级林业部门严格落实责任是分不开的。从各地的情况看，哪个地方信访工作责任制落实的好，林业信访的总量就趋于平稳，重复信访和复查复核件相对就少。各级林业部门要充分认识建立信访工作责任制的意义，在思想上重视，在行动中落实。

一要知责明责。只有知责明责，才能履职尽责。中央的信访责任制实施办法和省里的细则明确了属地、领导、部门的责任，将所有的责任单位纳入信访工作责任体系。文件规定，各级党政机关领导班子主要负责人是信访工作的第一责任人，对本地区、本部门、本系统的信访工作负总责，其他成员根据工作分工，对职责范围内的信访工作负主要领导责任。同时，文件规定了信访工作人员办理信访过程中的责任内容，提出了信访工作督查考核的要求。信访工作责任制是横向到边、纵向到底的责任体系，各级林业部门、从事和领导信访工作的人员都具有相应的责任，大家要重视这两个文件，清楚地了解在信访工作中自己需要承担哪些的领导责任和办理责任，在做好信访工作的同时，保护好自己。

二要履职尽责。落实信访责任制的目的是为了预防和减少信访问题发生，推动信访问题解决，提高工作效率。信访工作责任与各级部门和办理人员的职责相对应，县级林业部门有首办责任，市级林业部门有复查责任，省级部门有复核责任等等。就地解决是信访的基本原则，去年11月省信访局下发了《关于严格落实初次信访事项工作责任的指导意见》，要求把信访责任压实在群众信访之初，这就是首办责任，因为许多现实矛盾最终都要到基层解决，基层部门一旦责任失守，问题就会积累，矛盾就会上行。因此，县级林业部门的首办责任履行是否到位，关系到信访问题能否及时解决。同样，省厅和市级林业部门的复查复核、转办督办等责任是否落实，也直接影响信访工作成效的。各级林业部门要严格按照部门的职责，切实履行好信访工作责任，只有省、市、县三级林业部门共同履职尽责，把环环相扣的信访工作责任全面落实了，才能从根本上提升信访工作水平。

三要善于担责。林业信访工作人员在履职尽责过程中，要敢于担责，这是勿用置疑的，也是我们的岗位性质所决定的。但同时，也要做到善于担责，既要把信访工作做好，又不能盲目担责。这就需要加强业务学习，总结工作经验，提高办信水平。从各地的信访办理情况看，X市在复查把关上严谨规范，投诉请求基本都终结在复查阶段，从抄送给省厅的复查意见书中可以看出，复查事项调查事实清楚，适用依

据正确，化解疏导到位，达到了息访目的。温州市在督察督办上精准有力，针对复查撤销后重新作出的不同答复意见，找准问题结症、提出解决建议、督促整改落实，直到问题解决。这些都是善于担责的表现，体现了他们的信访工作水平，值得大力肯定。

同志们，林业信访工作事关林区安全稳定、事关林农合法权益、事关林业发展大局，全省各级林业部门要把信访工作当作当前的一项重要工作来抓，认真履责、敢于担当，切切实实为群众排忧解难。

谢谢大家！

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找