



新形势下如何做好国土资源信访工作

——以烟台市经济技术开发区为例*

巩镇杰¹, 林瑞智², 田力¹

(1. 烟台经济技术开发区土地储备中心, 山东烟台 264006; 2. 烟台市国土资源局经济技术开发区分局, 山东烟台 264006)

摘要:烟台市国土资源局开发区分局以开展“高效优质服务年”活动为契机,结合自身工作实际和特点,转变思路、创新理念,全面推进国土资源信访工作的发展。在区委、市局的正确领导下,在相关部门的大力帮助支持下,在信访维稳方面做了一定的工作,及时妥善处理化解了一些矛盾纠纷,维护了群众的合法权益,取得了一定的成效。同时,在处理一系列纠纷的过程中,不断进行探索和总结,积累了一些有益的经验,推动了信访案件处理工作的程序化、规范化和制度化。

关键词:国土资源;信访案件;处理;创新机制;开发区;山东烟台

中图分类号:F301.2

文献标识码:C

1 国土资源信访案件特点与成因分析

根据烟台市实际情况,总结国土资源信访案件主要呈现的特点是:①发生地域主要集中在乡村和城乡结合部;②涉及内容主要为土地征收补偿安置和相关权属纠纷等方面问题;③信访量呈上升趋势,信访工作压力大。

具体分析信访案件主要来自以下几个方面:一是因举报违法用地而引起的信访。尽管烟台市经济技术开发区对土地执法工作高度重视,不断强化土地执法动态巡查工作机制,加大土地违法违规案件查处力度,严格依法办案,做到有案必查、程序合法、查办及时。但是由于受经济利益驱动,个别村集体、个人违法用地现象依然存在。主要表现为以租代征非法占地以及不经允许非法采沙、取土。二是由于土地征收补偿而引起的信访。土地征收一直以来是一项矛盾纠纷多发的的工作。近年来国家对征地问题非常重视,社会各界对此也都特别关注、特别敏感,各地由于征地引发的信访案件时有发生。作为烟台市的经济开发区,由于征地业务量大,面临的问题更严峻。部分群众对征地补偿标准调整前后不同有异

议,对现行的征地补偿办法不理解,从自身朴素的同地同价观念出发,认为同村土地补偿标准就应该同价,因而早期土地被征收的村民在对比现行补偿标准后,往往会产生“不平衡”的心理,以信访方式表达政府应追加补偿的诉求,但新政策只能调整今后而不能溯及既往。还有的村民对征地补偿费分配政策不理解,要求将集体留存的用于为村民办理社会保险的土地补偿费也分给村民。三是因宅基地等权属纠纷而引起的信访。主要是相邻村民家庭之间因宅基地等土地边界、权属发生纠纷引起的信访。四是由于历史原因引起的信访。此类信访案件主要由客观历史原因造成,由于历史原因和上访人对政策的理解偏差,有的信访群众在重复访的过程中不断增加新的内容,形成历史遗留问题和新的问题相互交织的局面。部分历史遗留问题处理和协调非常困难,常常发生重访缠访和无理访。

2 采取的主要措施

为做好信访工作,分局党委高度重视,审时度势,按照“服务中心、服从大局、保护资源、保障发展”的工作思路,把群众的合法诉求当作一件大事

* 收稿日期:2010-09-06;修订日期:2010-09-16;编辑:孟舞平

作者简介:巩镇杰(1970—),男,山东烟台人,经济师,主要从事国土资源管理、土地储备工作;E-mail:green59297@126.com。

来抓,采取了一系列有效措施解决信访问题,取得了明显成效。

2.1 落实责任建章立制

2010年年初,按照烟台市委、市纪委的要求,市局在全市国土资源系统内部开展了“高效优质服务年”活动,以此为契机,开发区分局迅速行动,在全局内部进行了机关作风大整顿,建立健全了包括信访制度在内的分局各项规章制度,结合工作实践,具体规定了接待场所、工作态度礼仪、登记、答复、政策宣传、疏导、处理、立卷归档等信访工作制度。同时制定了《岗位目标责任制考评办法》,将信访作为考评事项之一,进行了细化、量化,做到责任到人、责任到岗,使优质高效服务落到实处。通过建章立制、落实责任,形成了比较规范的管理秩序,严谨的工作作风,工作效率有了显著提高^[1]。

2.2 从源头化解信访问题

通过对信访案件的来源和成因分析,开发区分局领导认识到:突出抓好源头治理,是从根本上减少矛盾纠纷和信访问题发生的关键。于是采取相关措施,力争从源头化解国土资源信访问题。

(1)坚持依法行政,严格管理,规范程序。不依法办事,不按法定程序履行职务行为,就很难取信于民,易起纠纷。要坚持依法行政,并进行日常化、制度化的监督。各业务部门严把法律关,保证各项工作在符合国家法律政策的前提下稳步进行。特别是在土地征收程序方面,严格征地告知和确认制度,加强征地批后实施监管,严格落实“两公告一登记”制度,依法组织听证,充分听取群众意见。对易发纠纷的环节提前规制,事后监督,在具体工作中做到程序实体都合乎法律规定,避免因程序不合法而引发信访和诉讼。

(2)制定科学合理政策,保护群众合法权益。在易发生纠纷的补偿安置方面,依法提高征地各种补偿标准,制定科学、合理的补偿政策,完善土地补偿工作,维护群众的合法权益,以便消除信访隐患。

(3)在办理具体业务过程中,做好矛盾纠纷的排查调处工作,维护农村稳定,确保各项工作顺利推进。如在征地工作中,实行项目跟踪制度。从项目拨地放线开始,由专人负责对被征地人的地上附着物清点结果进行现场签字核实,对不理解征地工作的群众,与办事处工作人员一起耐心细致地做好思

想工作,确保项目建设无障碍施工。

(4)深入基层,调查走访,了解民情民意。积极响应开发区管委发出的关于开展“干部下基层,作风上水平”活动的号召,并与土地信访工作有机结合起来,将需要走访的村居、住户落实到部门、个人,深入乡村群众家里调查走访,了解情况。谁走访谁负责,做到人人有任务,人人有责任。每走访一户时都要留下1本宣讲手册、1张干群联系卡,并且每人都要随身携带1本走访记录本。走访时,一方面向群众宣传开发区各方面的利民政策,一方面征询被访人在生产生活中的困难和问题以及对政府工作的意见和建议,并将被访人员家庭基本情况、反映的热点难点问题、意见建议等信息记录在《社情民意登记表》,做好走访记录。同时通过干群联系卡时常保持与被走访户的联系,既能及时掌握群众的生产生活动态,又能够自觉接受群众对走访所反映问题处理情况的监督。局里定期将调查反映的问题意见汇总,通过分析梳理,区分不同情况解决和处理。走访活动的开展,为能够及时发现信访苗头、随时掌握不稳定因素,有效化解矛盾纠纷奠定了基础。

(5)采取各种形式,确保信访渠道畅通。为保证政府和百姓之间的联系渠道畅通,开发区管委设置了“网上对话”、“居民热线”、“行风热线”,通过这些新形式,人们可以了解相关法律法规,对政府提出意见和建议,反映身边各种疑难问题。分局非常重视网上市民对话,为确保及时准确回复,规定了处理网上对话的专门程序。办公室接收后,针对群众反映的问题,由分管领导批示,交办公室转呈相关业务部门办理,相关业务部门认真对待,谨慎处理,在拿出具体答复意见后由负责人签批,再递交分管领导审批,最后交由办公室按照确定的答复意见在网上答复群众^[2]。

2.3 推行首办责任制严把初访关

建立和推行信访事项首办责任制,对群众初信初访,认真调查,严格按照相关法律政策规定处理,并及时向信访人回复。对于政策理解有偏差的,细心地向其解释消除误解。对群众提出的合理诉求,不推不拖,按照规定的程序及时办结,一次性处理到位。努力把问题解决在首办环节,提高初信初访问题处结率,杜绝和减少重信、重访和越级上访的隐患。

2.4 创新机制配合联动

改变过去“分头接待、多头交办”的工作机制。在新机制中,局里负责信访工作的部门从受理信访案件开始,就通知信访事项涉及的相关业务部门派员全程参与该案件的调查、取证以及最后处理工作,信访不再是一个部门的工作,而是各部门配合联动,集中解决信访反映的矛盾纠纷,联合查处群众举报的违法违规案件。同时,加强与管委纪检、监察、信访部门的联系,经常交流信息,及时掌握信访动态,密切配合,保证信访处理与各部门协调一致^[3]。在征地补偿工作中,分局组织专门人员实行一条龙服务,从地上附着物清点、清理、补偿协议签订,到解答咨询,配合工作组、信访处相关部门等方面做了大量耐心、认真、细致的工作。积极努力地争取妥善处理和解决棘手问题和矛盾纠纷,尽量将矛盾纠纷消灭在萌芽状态,保证不存在越级上访事件^[4]。

2.5 根据案件性质采取不同处理方式

信访工作人员每天处理的都是“不规则”的事,要有公平正义感,懂政策法规,还要有智慧。在处理方式上,对邻里纠纷引起的上访既要晓之以理,还要动之以情,机动灵活,力争做到事情处结人满意。对于破坏国土资源的严重违法行为,维护法律的尊严是底线。坚决依法查处决不手软,同时,注意相应的证据保全工作。

2.6 进一步加大违法违规案件查处力度

对举报违法用地的信访,一经查实,立即对举报发现的违法用地行为予以坚决的处理。同时进一步

加强了土地执法动态巡查工作,及时发现、及时制止,对土地违法案件,不仅要依法查处违法用地,还要依法处理有关责任人。强化联合执法,积极争取相关业务部门特别是司法部门的支持与协作,增强土地执法的威慑力。在此基础上,系统研究提出加强对违法违规案件查处的意见,建立健全强化管理的长效机制。

3 结语

面对当前国土资源信访工作出现的新情况,烟台市国土资源局经济技术开发区分局认真查找问题,分析原因,采取各种有力的措施,加强领导,明确责任;创新机制,配合联动;情法并用,不断加大信访问题的督查办理的力度;转变工作思路,深入基层走访,及时化解群众反映的矛盾纠纷;有效地解决了一批信访疑难问题,维护了群众的合法权益,为开发区经济又好又快发展提供了稳定的社会环境。

参考文献:

- [1] 烟台市国土资源局. 行动迅速措施得力各县市区局(分局)全力推进“高效优质服务年”活动[EB/OL]. (2010-04-16). http://www.ytjt.gov.cn/content/gxyzfw/index_show.jsp?newsid=489271.
- [2] 王光明,魏东,毕淑娟. 流金海岸[M]. 武汉:长江文艺出版社, 2007:300.
- [3] 赵绪保,赵绪杰. 莒县国土资源局信访工作成效显著[J]. 山东国土资源, 2009, 25(9): 66-67.
- [4] 巩镇杰,田力. 开发区土地征收及失地农民权益保障工作调查[J]. 山东国土资源, 2010, 26(8): 46-49.

How to do Petition Work Well under the New Situation

GONG Zhenjie¹, LIN Ruizhi², Tian Li¹

(1. Land Reserve Center of Yantai Economic and Technological Development Zone, Shandong Yantai 264006, China; 2. Yantai Branch Bureau of Economic and Technological Development Zone of Yantai Bureau of Land and Resources, Shandong Yantai 264006, China)

Abstract: On the basis of carrying out "high quality service", combining with their own reality and characteristics, changing ideas and innovating ideas, petition work has been comprehensively promoted by Yantai Branch Bureau of Economic and Technological Development Zone of Yantai Bureau of Land and Resources. A certain amount of work have been done to maintain the stability in the petition work, some disputes been handled timely and properly, the legal rights and interests of the masses been guaranteed, and some results been obtained. Meanwhile, in the process of dealing with a series of disputes, some useful experiences have been gained to promote processing procedures, and standardize and institutionalize the petition.

Key words: Land and resources; petition cases; treatment; innovate mechanisms; economic and technological development zone; Yantai in Shandong province