推动新时代信访工作现代化

我省深入学习贯彻落实《信访工作条例》

朱旭恒　李　攀　付培荣　张一帆　徐添城

了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心，信访工作是党的群众工作的重要组成部分，是了解社情民意的重要窗口。

2022年2月25日，中共中央、国务院发布《信访工作条例》（以下简称《条例》），并于5月1日起正式施行。《条例》总结了党长期以来领导和开展信访工作的经验，特别是党的十八大以来信访工作制度的改革成果，对于坚持和加强党对信访工作的全面领导、理顺信访工作体制机制、进一步规范和加强新时代信访工作，具有重要意义。

《条例》公布以来，我省把学习好、宣传好、贯彻落实好《条例》作为加强和改进新时代信访工作的一项重要任务来抓，各地各部门紧扣《条例》颁布实施的关键环节，超前谋划、周密部署、精心安排，将学习贯彻落实《条例》作为推动新时代信访工作现代化的基本遵循。

郑培庚 摄

全面掀起“大学习”浪潮

《条例》共6章50条，围绕着做好新时代信访工作的总体要求、信访工作体制和工作格局、信访事项处理程序、信访工作监督体系等方面进行了顶层设计。为学懂弄通《条例》的丰富内涵、核心要义和基本要求，我省以上率下，迅速掀起“大学习”高潮。

一张高标准、严要求的“学习表”随之“出炉”——各地各部门要认真系统学习《条例》；要研究出台《条例》培训计划，把《条例》列入领导干部学习内容；要抓好《条例》实施的学习贯彻工作，扎实推进条例学习培训和宣传解读；要加快制定出台配套措施，建立推动条例贯彻落实机制，确保条例精神转化为行动自觉和工作实效。

信访部门是学习贯彻落实《条例》的重要部门。3月11日下午，省信访局局务会议第一时间专题学习《条例》，逐条解读原文，深入交流研讨，研究宣贯举措。3月17日下午，省信访局召开中心组理论学习会，重点学习《信访工作条例》，人员范围扩大到全局干部，大家全文诵读《条例》，原汁原味学，并畅谈学习体会。随后省信访局领导班子带头分赴全省11个市、部分省直单位，宣讲关于加强和改进人民信访工作的重要思想和《条例》内容。

除了信访部门，《条例》所明确适用的我省各级党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、监察机关、审判机关、检察机关以及群团组织、国有企事业单位等所有党领导部门机关也纷纷将《条例》作为普法教育、干部培训的重要内容，通过理论中心组学习、分层集中培训、专题研讨等形式对《条例》进行培训学习。

4月29日，省公安厅以“讲好信访故事 弘扬‘三能’要求”为主题，组织开展全省公安机关《信访工作条例》宣贯暨信访战线“三解标兵”视频宣讲活动。　浙江省信访局供图

省公安厅强调将《条例》纳入厅党委学法活动内容，将《条例》和有关文件列入各级党委学法或理论中心组学习内容，并作为警衔晋升、新任市县公安局长和新警培训等培训课程，纳入全警实战大练兵培训范围。省司法厅明确要求将《条例》作为司法系统党员领导干部党内法规教育培训的重点内容，并推进《条例》宣传进乡村、进社区、进学校、进企业、进单位。省教育厅借助法制微课堂平台，组织厅机关全体干部职工学习《条例》，将《条例》学习纳入高校书记校长读书班、各地教育局长读书班课程安排，营造领导带头贯彻落实《条例》的良好氛围，同时以平时专项督导检查为契机，检查各校各地贯彻落实《条例》情况，做好有针对性的指导督促工作。

广泛营造“大宣传”氛围

走好《条例》宣传的最后一公里，让广大群众深入了解什么是信访、如何信访、知悉信访人权利和义务，以及《条例》中明令禁止的行为，让群众认识到《条例》既是保护自身权益的法宝，也是广大群众都必须遵循的规范，是推动《条例》走深走实的关键。

连日来，我省各地聚焦《条例》，开展了一场场群众喜闻乐见的宣传活动。4月29日下午，椒江区信访局举行《信访工作条例》新闻发布会，对《信访工作条例》颁布的相关情况作出介绍。5月1日《条例》正式施行当天，嵊州市信访局启动了送《条例》下乡活动。5月1日晚，衢州市文化艺术中心、便民服务中心等地标建筑联合上演“阳光信访 点亮衢城”主题灯光秀，通过在市内地标建筑LED屏幕上滚动标语，进行大面积户外公益宣传……

据了解，省信访局还精心谋划集中宣传月系列活动，制作下发《关于开展<信访工作条例>集中宣传月活动的通知》，编排“十个一”学习宣传系统活动，推动《条例》内容家喻户晓，即组织一场宣传月活动集中启动仪式、开展一轮《条例》专题学习培训、张贴一批固定性的横幅标语、编发一组公益短信、形成一期媒体宣传报道热潮、组织一次微视频征集活动、开展一次主题征文活动、组织一次《条例》知识有奖竞赛、开展一次“致党代表、人大代表、政协委员一封信”活动、推动解决一批信访问题。

据了解，5月6日，浙江省、市、县、乡（镇、街）四级同时开展《条例》集中宣传月活动启动仪式，召开动员部署会，全天开展集中大接访、集中接听群众来电、集中网上信访答疑、集中咨询解读。同时，充分发挥传统媒体、新媒体各自优势，通过开设专栏、在线访谈、答记者问等形式，组织开展有深度的《条例》宣传活动，依托微信、抖音、手机客户端等融媒体平台，组织开展灵活生动的网上宣传，提高传播效率，扩大社会影响力。在信访接待场所、主题公园、文化长廊等制作一批固定性的《条例》宣传标语，营造浓厚氛围。

▲群众到上虞区信访局进行数字化自助体验　上虞区信访局供图

诸暨老杨调解中心负责人杨光照调解完成一起矛盾纠纷▶　诸暨市信访局供图

积极开创“大落实”格局

一分部署，九分落实。学习宣传《条例》只是“万里长征”迈出的第一步，关键还要将《条例》从“纸面”落实落细到“地面”。眼下，我省正以加快推进信访工作现代化建设作为贯彻落实《条例》的主要载体、有力抓手，着力推动信访工作系统重塑、迭代升级、示范引领，切实提高新时代信访工作法治化、系统化、数智化、专业化水平。

“《条例》规定了信访事项处理程序，明确各类信访事项提出、受理、办理的形式、渠道、程序和方式，进一步提高党领导信访工作的制度化、规范化水平。”上虞区信访局相关负责人介绍，近年来，上虞区信访局找准信访与标准化结合点，全面梳理相关法律法规、规章制度，以及各级信访机构制度和区级相关机制文件，构建起“以信访通用标准为基础、以信访业务标准和岗位标准为核心、以信访保障标准为支撑”的信访标准体系，内容涵盖初次信访办理从登记接收、事项流转、依法分类处理、信访受理、事实调查、处理答复到回访核实、复查复核全过程，实现了信访事项全流程办理工作有标可行、有准可衡。

《条例》要求各级党委和政府应当健全人民建议征集制度，对涉及国计民生的重要工作，主动听取群众的建议意见。不久前，嵊州市信访局全面启动人民建议征集工作，重点围绕推进工业强市、区域和城乡协调发展、提升生态环境和保障改善民生、推进县域治理现代化等中心工作，公开征集群众“金点子”“新创意”和“好办法”。嵊州市信访局相关负责人介绍，开展此项征集工作，是为了深入贯彻落实《条例》要求，更好地引导人民群众参与城市治理，激发人民群众的聪明才智和公共责任，汇聚共同治理城市的力量，提升城市治理水平，提升人民建议征集能级。

《条例》各项细则处处彰显“以人民为中心”的发展思想，我省各地充分利用实施《条例》这一重大契机，大力推进信访积案清零攻坚行动，解决一大批群众的急难愁盼。诸暨市信访局部署开展坚持发展“枫桥经验”化解信访矛盾“七大行动”，通过压实主体责任、构建闭环机制、坚持齐抓共管等举措，有效逆转了前几年诸暨市信访总量高位运行的态势，先后创成国家级信访“三无”县（市、区）、全国首批信访工作示范县，并连续三年创成省“无信访积案县（市、区）”。

今年，绍兴坚持和发展新时代“枫桥经验”，认真贯彻落实省委关于信访工作的决策部署，以前所未有的决心和力度，全力攻坚积案化解任务，专门提出“奋战一百天，积案早清零”工作目标，强化组织领导，高位推动、多措并举，联合督导、硬核比拼，全面组织开展信访积案“百日攻坚”行动，取得了积案化解成绩领跑全省。

据了解，为了进一步将《条例》落到实处，我省还将紧抓《条例》实施的各个环节加强督导，围绕建立长效机制，构建大信访格局，建立信访新秩序，优化信访生态，开展《条例》贯彻实施大检查，并将各地各部门学习、培训、宣传和贯彻落实《条例》的情况纳入党委督导检查内容。

来访群众通过扫描人民意见征集码提出意见建议　嵊州市信访局供图