



法治信访 有礼衢州

陈潇奕 付培荣 徐成



柴子峰 摄

信访工作是听社情民意的一扇“窗”、察施政得失的一面“镜”、促党群连心的一座“桥”。牢牢把握新时代人民信访工作的基本属性和内在要求,衢州按照“减存量、控增量、防变量、提质量”的总体要求,紧紧抓住加快构建“县乡一体、条抓块统”高效协同治理格局试点工作契机,以“党建+信访+治理”为统揽,以系统重塑、迭代升级、示范引领为指向,以信访积案清零行动为抓手,进一步创新理念、完善机制、压实责任,不断提升信访工作专业化、系统化、法治化、数智化水平,擦亮“法治信访,有礼衢州”金名片,生动续写“人民信访为人民”的时代新篇,为高水平推进省域治理现代化作出衢州贡献。

据介绍,衢州市今年一季度信访工作力指数跃升至全省第二位,重大信访问题清单指数跃升至全省第五位。

学深学透,提亮“法治信访 有礼衢州”辨识度

今年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。5月1日晚,衢州市文化艺术中心、便民服务中心等地地标建筑联合上演了一场“阳光信访 点亮衢城”主题灯光秀,营造了良好的全城宣传氛围。

这只是衢州积极响应全省集中启动《条例》宣传月的一个缩影。据介绍,为了在全域范围里掀起《条例》全民大学习的热潮,衢州以“法治信访,有礼衢州”为主题,开启了《条例》集中宣传月“八个一”活动,其中包括开展一场“我的信访故事”8090主题宣讲活动、一轮“书记专题学、条例进课堂”学习培训活动,一组《条例》与我”主题征文等活动,更好地引导广大群众形成全民学法、自觉守法、办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的社会普遍共识。

走好《条例》宣传的“最后一公里”,最终是为了推动信访工作迈向法治化,让群众认识到《条例》不仅是保护自身权益的法宝,也是广大群众必须遵循的规范。

一分部署,九分落实。正如衢州市委领导在市委理论中心组《信访工作条例》专题学习会上的发言指出,贯彻落实《条例》,高质量做好信访工作,就是牢记殷殷嘱托,就是体现以民为本,就是构建和谐社会,就是解决好高质量发展建设四省边际共同富裕示范区进程中的根本性、基础性问题……眼下,衢州各级各部门更以学习贯彻《条例》为契机,不断提升信访工作专业化、规范化、法治化水平,努力打开信访工作高质量发展新局面。

“条例的施行让我们做好信访工作的底气和干劲更足了!”从事信访工作21年的衢州市信访局复查复核处处长周成刚如是说。

从政府层面到社会人群,衢州已经逐渐形成了《条例》学习贯彻落实的新风尚,这将蓄积起高质量推进信访工作的土壤,加速营造良性的信访新生态,使信访工作在基层形成更大的合力。

高位推动,吹响信访积案动态清零“冲锋号”

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”。

贯彻省委、市委信访工作会议精神,衢州市信访局开展全域信访积案化解清零大行动,坚持党建统领、专班运作、综合治理,推动各级信访责任一贯到底、问题一抓到底、源头一查到底,持续开展“抓巩固、防回弹”回头看活动,迅速掀起积案化解热潮,确保“案结事了、事心双解”。

为了加强党对信访工作的全面领导,衢州市以“七张问题清单”为总抓手,做实做细“党建+治理+信访”工作体系,加快构建“党委统一领导、政府

组织落实、信访工作联席会议协调、信访部门推动、各方齐抓共管”的信访工作格局。在今年,衢州市更是大力健全完善“市领导领衔督办、县领导包案化解”和“末位表态”“重点约谈”机制,以上率下、高位推动化解工作。

来访群众是考官,信访案件是考题,群众满意是答案。强化责任链条,衢州市县党政领导都要参与“阅批来信、接待来访、接听来电”,积极投身到信访工作中。与此同时,衢州市县两级抽调34名干部组建积案化解工作专班,深入各县(市、区)、市级部门开展积案化解会诊督导工作,始终把推动问题解决作为出发点和落脚点,强

化争先进位的意识,提升信访积案化解质效。

高位推动下,群众有怎样的获得感呢?

“多谢你们这么用心帮我,让我通过法律途径解决了问题。”近日,衢州市柯城区沟溪乡的蔡某对他的信访事项办理情况给予了双满意评价,并在调解协议上签下了自己的名字。

多年心结一朝化解,信访积案动态清零“冲锋号”声声吹响,衢州迎难而上、攻坚克难,以实干站稳立场,不断提升群众满意度,让信访问题解决在基



衢江区社会治理中心

层,化解在萌芽状态,处处彰显“以人民为中心”的初心。截至4月底,全市省级交办积案化解率和化解质量均位列全省第一位,信访生态明显好转。

数字赋能,构建信访工作整体智治新体系

察势者智,驭势者赢。在数字化改革的新赛道上,衢州市坚持问题导向,以“小切口”谋划“大场景”,精准落子数字化改革“大棋局”,释

放出“牵一发而动全身”的乘数效应。

有些初次信访之所以拖成重复信访,不少问题出在“源头”,怎样让有关

单位第一时间有效回应群众诉求?

锚定这个问题,衢州给出了数字化改革解决方案,即通过数字赋能,推进信访工作机制创新、系统重塑、流程再造,从而全流程精密智控、全要素综合分析、全方位掌握各类信访事项的办理质效。

循着这一思路,依托省“民呼我为”统一平台,衢州市探索实践初信初访“一件事”数改项目,建立基层基础全量信息收集机制,对全量社会矛盾纠纷数据进行综合研判预警,对初次信访事项进行流程再造,从“被动受理、个案办理”向“源头预防、质量管控、综合治理”转变,实现“事前有预防、事发有提醒、事中有监督、事后有复盘、出事可倒查”。

数据进得来,还要办得好、出得去。在数字化改革东风的助力下,衢州坚持源头治理,压紧压实初信初访的首办责任,提高初信初访办理的质量和效率,全面形成了领导参与、部门

联动、齐抓共管的初信初访质效提升“责任链”“工作链”,将信访“首站”变成“终点站”。为此,衢州还通过打通“掌上指挥”与“民呼我为”“党政机关整治智治”“七张问题清单”等重大应用,并开发“码上知”场景。

可以预见,信访群众能够同步获悉信访全流程进展情况,实现“实时参与、实时互动”的全流程线上智能化体验,做到“事事有回应、件件有着落、环环可追溯”,获得感显然会得到提升。

截至目前,初信初访“一件事”已经开发完成“全量信息收集”“码上知”“分级分类办理”“信访工作画像”“负面信访行为复盘回溯”等5个子场景,接下来将充分发挥信访信息社情民意“晴雨表”作用,借助整合资源、数字运用、趋势研判等手段,为全域矛盾纠纷源头发现、靠前处置提供精准预警研判,更好地回应群众需求,提升社会治理能力。



衢州“阳光信访 点亮衢城”主题灯光秀 墨斗 摄

狠抓作风,锻造衢州高素质信访战线铁军

翻开作战图,眼下,衢州市紧扣全省考核“保五拼三争第一”的目标,聚焦“事要解决”这个关键,用钉钉子的精神推动信访事项逐个销号清零;聚焦“源头治理”这个重点,狠抓“初信初访”,把好第一道关口;聚焦“基层基础”这个根基,推动问题解决在一线;聚焦“领导责任”这个核心,全面落实信访工作责任制。以冲刺姿态、赶考状态,乘风破浪、一往无前,推动信访工作系统迭代升级,为衢州高质量发展建设四省边际共同富裕示范区贡献信访力量。

融化“坚冰”,非一日之功。战鼓催人奋进,要实现这一目标,更需要一支拥有硬核实力的战斗铁军。

“好作风是抓出来、管出来、严出来的,好作风就是生产力、战斗力、竞争力。”近日,衢州召开全市“转作风、讲担当、抓落实”动员大会,扎实开展“六治六提”作风建设行动,大力营造“唯实惟先、善作善成”的团队文化,努力锻造一支“对党忠诚、两勤两专、责任担当、纪律严明、勇创一流”的衢州铁军。

站位决定方向,作为决定地位。转作风不是形式主义的“原地空转”,

而是向着符合衢州跨越式高质量发展现实要求的高水平转变。与此同时,会上对衢州市信访战线提出了新要求,要围绕对接群众端的“民呼我为”统一平台进行更多的机制创新,走深走实奋进路径,精准对接百姓需求,谋划更多数字场景,更高水平地实现“呼得更便捷、为得更高效、谋得更深入、评得更精细”。

加强作风建设是一个持久战。在这场刀刃向内的自我革命中,衢州信访战线着眼于信访工作的高质量开展,狠抓作风建设,进一步加强信访干

部队伍建设,不断提升信访干部政治业务素养、政策理论水平和群众工作能力。譬如,深入实施信访系统红色基因根脉强基工程,衢州市一方面组织开展机关党员干部到基层帮助接待群众、帮助重复信访治理和积案化解、帮助业务提升的“三助”服务活动;另一方面,选派一批新提拔干部和年轻干部到信访岗位挂职锻炼,让党员干部在解决复杂问题当中锤炼摔打、提升能力。

牢牢把责任担当扛在肩,衢州市信访战线蹄疾步稳,奋力开拓新局。



柴子峰 摄 (本版图片由衢州市信访局提供)