

推动新时代信访工作现代化



有礼衢州,打开新时代信访新格局

——衢州市各县市区特色实践综述



柴子峰 摄

柯城区:加强源头治理 打好积案动态清零攻坚战

信访工作是送上门来的群众工作,是党和政府联系人民群众的桥梁纽带,在了解民情、维护民利、化解民怨、凝聚民心等方面发挥着重要作用。柯城区始终立足“人民信访为人民”,以初信初访办理机制创新、信访积案清零行动为两大抓手,在强化源头治理、提高办理质效、构建良好生态等方面持续发力,推动全区信访生态持续向好。今年一季度,柯城区信访工作力指数排名全省第一位。

信访工作是党的群众路线的重要组成部分,柯城区牢牢把握新时代信访工作的原则和要求,继续完善信访工作责任体系,健全党委统一领导、政府组织落实、联席会议协调、信访部门推动、各方齐抓共管的工作格局,进一步建立健全区乡两级信访件办理制度,创新乡镇(街道)党、政、人

大主要领导“三个一”(每月1日、11日、21日)固定接访日制度,以及村(社)书记“周二无会日”接访约访等机制,搞好初信初访、重信重访两端治理。

围绕信访积案清零行动,自去年12月区委信访工作会议以来,区委主要领导先后5次提级召开全区信访工作联席会议,逐案听取未化解积案的情况汇报,并确定在以往“双交办”(交办属地单位和属事部门交办)的基础上,创新实施“三交联办”(交办属地单位、属事部门、与信访当事人“两圈”等关联单位和信访事项终结职能部门联办)的化解机制。同时,通过实施每日动态、每周战报、挂赛马图,激励“三交”单位开展工作,抓实抓细,确保每一项重点任务有目标、有举措、有实效,层层传导压力、件件落实责任。



衢江区:升级社会治理中心 打造矛盾化解综合体

深入推进社会矛盾纠纷调处化解“最多跑一地”项目,衢江区始终站稳群众立场,紧紧扭住做实做细群众工作这条主线,坚持和发展新时代“枫桥经验”,迭代升级“一中心四平台一网格”,将社会治理中心打造成为基层治理共同体和平安法治建设综合体。自运行以来,信访总量较近三年平均值下降26.7%,矛盾纠纷一次性化解率上升24%,基本实现了“小事不出格、大事不出村、难事不出镇”。

上门收集与信息归集相结合,让服务底色更浓、群众的满意度更高。完善意见征集机制,把群众反映的问题转化为政策举措来源,进行预测预警。比如,对近期中心接报较多的城乡公交线路少等问题,推动投运60辆公交车;对群众反映集中的用水问

题,开展专项讨论,督促问题解决。

一窗受理与多元化化解相结合,让每一位“找说法”的群众尽有所获。发挥中心“终点站”功能,所有事项窗口无差别受理,首次接访领导全程跟踪督办。同时组建100人的“你点我调”专家库和15支应急调处小组,凝聚强大调解合力。

精准研判与分层协调相结合,让每一个乡镇部门都能主动融入社会治理格局。借助“基层治理大脑”对风险隐患早研判、早防范、早处置。针对“疑难杂症”,健全完善信访工作联席会议制度,定期召开会商研判会;针对“大事要案”,建立党委政府主要领导联合交办和复盘回溯机制。

据悉,衢江区社会治理中心还成功入选全国第七批社会管理和公共服务综合标准化试点。



龙游县:信访积案依法终结 助力“清零”销号加速度

龙游县在成功创建信访工作“三无”县的基础上,以开展“信访工作现代化示范县”创建活动为抓手,以信访“一图一指数”为工作载体,通过全面开展信访矛盾纠纷“大排查、大接访、大化解”和信访积案“清零”专项行动,打造初次信访事项办理工作闭环,创建信访维稳应急工作机制,实现全县信访治理提质增效。

2021年以来,龙游县坚持高位推进,筑牢责任之基,县主要领导亲自挂帅包案,县级层面平安报表每月在常委会作汇报,常委会每月专题研究信访工作,以高度的思想自觉和行动自觉做好新时代信访工作。同时,落实工作责任,深入一线解决群众实际困难,带案下访、上门走访、约谈会访,摸清信访群众急难盼愿问题,引导群众依法表达诉求,集中一切力量

和资源推动全县信访生态持续向好,以护民之心努力构建社会矛盾纠纷调处化解“舒心治理”新体系,着力把矛盾解决在萌芽状态、化解在基层,抓出初信初访事项办理新质效。

值得一提的是,龙游县以法治信访为原则,坚持把依法终结疑难信访积案作为助推信访积案“清仓见底”的有力抓手,着眼抓早、抓实、抓细,全力开展疑难信访积案依法终结工作,引入专业素养好、业务能力强的专业律师,全程参与整个信访案件听证工作,尊重法律、尊重政策、尊重事实,在依法依规、照章办事前提下解决群众问题,促成双方回到依法办事的轨道上来。据悉,今年4月23日,该县已经提前一个月率先在全市实现“动态清零”目标,积案化解指标走在全市前列。



江山市:强化信访联席会议统筹 提升初次信访质效

为整合基层治理资源力量,提升吸附化解矛盾能力,江山市以党建统领,发挥信访联席会议统筹作用,实现乡镇部门联动协作,把信访矛盾化解在早、化解在基层。

聚焦党建统领,下好体系打造“长远棋”。形成依托党建抓信访、抓好信访强党建的工作格局,严格落实“一接一包一挂联”制度,即市领导每日坐班接访、包案化解信访积案、挂联帮扶矛盾集中村等,出台初信初访办理质效、问责追责等办法,充分发挥领导协调解决信访问题的能力优势、资源优势。

聚焦机制建设,下好统筹协调“全盘棋”。完善信访工作联席会议制度,强化综合协调、组织推动、督导落实等职能作用,形成整合资源、解决信访突出问题的工作合力,每

周雷打不动召开联席会议,推动信访各项工作落实。建立一系列社会力量参与化解矛盾纠纷机制,调动商会、乡贤、“两代表一委员”、“五老”等积极性,并与“网格+”“融治理”形成合力,提高源头治理能力。

聚焦责任落实,下好信访化解“关键棋”。市信访联席会议每周交办未化解初信初访事项,严格按照化解标准,落实领导包案、限期化解。市信访联席办每日以红黑榜形式通报晾晒信访工作指数,并牵头建立党委联合督查机制,重点督查久拖不决、群众反映强烈、社会关注度高的重大疑难信访突出问题,多方位督促各责任单位从接待好每一次来访、处理好每一封来信、化解好每一个信访问题做起,全面压实信访工作责任,真正用心用情用力做好信访工作。

常山县:打造基层矛盾纠纷调处 化解 136 体系新样本

为全面压实乡镇(街道)、村(社区)矛盾纠纷调处化解工作责任,常山县以“10%的矛盾纠纷化解在县级,30%的矛盾纠纷化解在乡镇(街道),60%的矛盾纠纷化解在村(社区)”为目标,以数字化改革为牵引,通过重构机制、再造流程、重整资源、重塑动能,打造矛盾纠纷全量掌控、调解资源全面整合、调解机制更加完善、协同应用更为高效、矛盾风险闭环处置的基层矛盾化解“136”体系新样本。

为了育强解纷屏障,常山县注重调解资源的整合和共享,做实基层调解阵地,加强调解队伍建设,打造“综合性、一站式”调解工作平台,实现了多平台、多角度、多联动开展矛盾纠纷化解工作。

在接待群众来访时,常山县首先引导群众在“U点通”智慧矛盾信访系统登记其所反映问题,并生成诉求码,群众可凭码跟踪事项处置办理情况,推动建立“资源集聚、分层递进、智能解纷”的智治模式,真正让“随时调、随地调、随手调”成为矛盾纠纷调处化解新常态。

与此同时,常山县各乡镇(街道)坚持“属地先调、逐级化解”的工作原则,积极引导矛盾纠纷在属地调处化解。落实“每日安排一名村(社区)两委成员值班接访,每周安排一天村(社区)两委成员集中调处”基层调解机制,做到“守土有责、守土尽责”,确保“事事有回音、件件有着落”。



开化县:压实责任主体 创新开展信访工作离任“审计”

为了加强信访工作全流程管控,开化县依托“党建+治理+信访”的工作格局,创新开展党委(组)书记信访工作离任交接制度,进一步压实乡镇部门一把手信访工作责任,从源头上预防和减少信访问题,2021年成功创建“全国信访工作示范县”。

规范交接制度,精准制导不含糊。牢牢抓住关键少数,明确各乡镇党委书记、县级机关党委书记因调任、转任、免职等原因离任时,必须办理信访工作离任交接手续,突出交接重点,细化交接流程,实现乡镇部门“一把手”全覆盖,确保工作持续、有序开展。

围绕交接内容,紧抓难点不放松。注重源头防范,要求乡镇部门

党委(组)书记作决策、上项目、推工作中必须科学论证、依法行政、防范风险,确保不给自己留“尾巴”,给下任留“累赘”。同时,压实责任主体,提高乡镇部门党委书记对信访工作的“首问首办”“一抓到底”意识,有效提升初信初访的办理质量。

强化结果运用,责任传递不断档。实行信访工作离任交接制度后,有效促使历任党委(组)书记“一张蓝图”绘到底,接任领导尽快熟悉情况,准确把握信访工作重点和难点,理顺下步工作思路,少走弯路、减少失误。同时,交接资料分别由离任领导、接任领导、纪委、组织、信访局分别存档备查,为干部选拔任用和责任追查提供了相关依据和参考。



(本版文字由李江波、徐望升、吴敏、周媛媛、张洋洋、徐先心提供,图片由衢州市各县市区信访局提供)