

推动新时代信访工作现代化

擦亮新时代“枫桥经验”金名片

## 绍兴:走好群众路线,谱写法治信访新篇章

陈潇奕 胡栋彬 付培荣



骆海森 摄

## 拉紧责任链,闭环管理信访治理体系

近日,绍兴全市持续掀起《信访工作条例》的学习热潮,通过多渠道、多载体大力推进《信访工作条例》宣传和贯彻实施工作,切实提高《信访工作条例》的社会知晓度,在全社会营造了办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的良好环境。

绍兴,是“枫桥经验”的发源地。而“以人民为中心、走群众路线”是“枫桥经验”历久弥新、经久不衰的不竭源泉。

作为党的群众工作的重要组成部分,绍兴市始终把信访工作作为“枫桥经验”与时俱进的生动实践,以擦亮新时代“枫桥经验”金字招牌的战略高度,护航经济社会发展的全局站位,全力推进以党建助力信访工作的“党建+信访”体系、以数字赋能提质增效的“数字信访”体系、以机制推动“事要解决”的“闭环”管理体系、以联动督促责任落实的“监督”体系和以法治维护信访秩序的“保障”体系,以人民群众的满意度为标尺加速系统重塑、体系建设,高质量打造新时代信访工作新局面。

“每月一见,沙场鼓角鸣”,为进一步推动全系统信访工作者压实主体责任意识、确保服务质效合一,绍兴以每月在媒体上公开各区、县(市)和市级部门(单位)12345政务热线服务指数综合排名为途径,时刻敲响警钟,用好指数评价,把牢信访源头,加快形成了你追我赶、依法履职的良好态势,有效改善了信访生态。

值得一提的是,该评价结果还被纳入组织部“企业评部门、群众评行风”考核。“信访工作的保障力度,关键在于全流程的闭环管理。”绍兴市信访局相关负责人说。

近年来,绍兴坚持以长效机制为牵引,针对解决问题各个阶段,推行一套较为完整的“闭环”治理体系,即“主官办信+标准办理+联合监督”,严把多道关口,倾听群众呼声,提升信

访办理质效。群众信访主要基于对领导干部的信任,绍兴把各级领导干部作为信访工作的主体,强化领导干部亲自阅信、亲自接访的从政习惯,叫响“初信初访我来办,主官就是终点站”,一级带一级,一级抓一级,倒逼公职人员做好群众工作,规范信访工作实务。

以主官亲抓推动依法履职。绍兴建立起《三级主官阅办信访制度》,按照“平均每个工作日批阅1件信访件”的要求,信访部门每周梳理上报,党政主官常态阅批,督查部门跟踪督办,形成联动闭环。

不仅如此,绍兴还创设实行信访办理标准流程,即“2211”工作机制,规范承办单位内部办理工作,实行主要领导“两签”(交办签、办结签),信访事项“两办”(代办、督办),每周一

会商、每件一回访,让主要领导真正抓住办理流程始端和终端,通过代办督办“抓程序”,回访总结“抓效果”,以办理流程的标准化打造工作闭环。

信访工作从来不是信访部门一家的事,必须加强统筹协调、形成合力。为此,绍兴以联合监督压实工作责任,强化信访局和纪委、监委、组织部、巡察办协调联动,建立《各级各部门(单位)信访工作“十条责任清单”和村级组织信访工作“十条负面清单”》《绍兴市信访办理和处置工作中涉嫌失职失责问题线索移送工作机制》《巡察机构和信访部门工作协调机制》《“七张清单”之重大信访问题清单管理制度》等,确保信访工作政治责任落实到位。



绍兴市12345政务热线接听大厅

如今,在绍兴已经逐步形成党建引领、共建共治“一盘棋”,明责尽责、条抓块统“一张网”,服务群众排忧解难“一条心”,构建起党委统一领导、政府组织落实、联席会议协调、信访部门推动、各方齐抓共管的信访工作格局。

## 打好组合拳,高效能夯实基层信访阵地

随着经济社会的发展,政府分工的精细化,服务窗口的增多,群众容易“进错门、走弯路”,问题无法及时解决,最终演变成信访的情况也不少。基于此,绍兴市统筹整合资源力量,实体化运行信访工作联席会议机制,建设“县、镇、村、网格”四级上下贯通、左右联动的县域信访和社会矛盾纠纷调处化解工作体系,以管理的精细化、服务的亲情化、指挥的平台化、信息的智能化、参与主体的多元化,让群众遇到问题“最多跑一地”,就近有个地方“找说法”。

“考虑到基层调处化解社会矛盾

存在力量不足的实际,我们制定了下沉上级力量、整合镇级力量、强化村级力量的系统化运作体系,让群众表达诉求‘近’起来。”绍兴市信访局相关负责人举例道,如通过联席会议机制下沉公检法力量,让镇级社会矛盾纠纷调处化解中心(信访超市)和“基层治理四平台”统一办公、统一调度、统一考核等,有效推动矛调体系(信访超市)在“物理整合”中产生“化学反应”。

眼下,绍兴镇级社会矛盾纠纷调处化解中心(信访超市)每个工作日的接待团队中都有一名镇领导。此

外,镇(街)主要领导每周召开一次会商,回顾上周信访事项办理及进展情况,研究推动尚未解决的信访问题、及时整改信访事项办理过程中出现的问题等。

而在更基层的村(居、社区),网格员正承担起末梢神经的作用,筑牢源头防范的“前哨所”。根据要求,他们会将网格内群众的基本信息、住房情况、社会关系以及世俗矛盾、特殊人群、信访老户、社区矫正人员等进行详细摸排、标注,统一数字建档,源头上打通部门之间“各顾各”的信息壁垒,形成矛盾预警的“快车道”。

“在提升信访处置效率的同时,联动调处也让全域社会风险研判变成了可能。”绍兴市信访局相关负责人说,传统的信访中,各部门都是单打独斗、信息不通,现在合并一处办公后,信息孤岛连成了一片。这些海量信息经过大数据分析后,就是一个社会基层治理情况的真实体现。

从县到镇、到村、再到网格,四级联动,紧密扎紧了信访工作网络,全力夯实基层治理基石,有效推动基层矛盾纠纷消除在萌芽、化解在前端,让群众的幸福指数不断提高。

链接

## 数字信访新实践

绍兴全面开展人民建议征集省级试点工作,在省“民呼我为”统一平台建设架构下,建设人民建议征集场景应用,按照建立“直观、便捷、互动”的群众端、“有时限、有跟踪、有闭环”的办理端和“能统计、能评估、能参谋”的管理端的思路,重点构建了“一码一舱一库”及5个重点场景。

据介绍,该场景应用将充分发挥信访工作“第二研究室”作用,加速信访成果转化,提升治理成效,提供决策参考,为谱写新时代人民城市新篇章凝聚智慧力量。

群众利益无小事,一枝一叶总关情。牢固树立以人民为中心的发展思想,绍兴市把化解信访积案作为解决群众“急难愁盼”问题的有力抓手,以更高效率、更硬措施、更实作风,全力以赴为人民群众排忧解难,勠力同心打好信访积案化解攻坚战。

锚定“奋战一百天,积案早清零”工作目标,绍兴市以前所未有的决心和力度,自加压力,组织开展信访积案“百日攻坚”行动,以“高位推动+联合督导+硬核比拼”系列举措,聚焦突出问题,循法而治,不断提升群众获得感。

加强组织指挥,高位推进,挂图作战。按照市县乡三级联动、协同指挥、扁平运作的原则,成立由党政主要领导为指挥长的市级百日攻坚

## 实战大练兵,实施积案清零“百日攻坚”

行动指挥部,建立综合协调、政策研判、大赛大考、检查督查与法制保障等工作组,相互协作、每周会商、下沉督导,架构起三级整体联动的组织体系。组建工作专班,严把把关、对账消号;绘制市县乡三级每日动态分布三色图、化解指数进展图、积案化解清单表等“七图一表”,挂图作战,攻坚推进。

加强多元化解,多方协同、科学推进。围绕“承诺息访、事实息访、依法终结”化解标准,按照省委“五个重新”(重新明确工作责任、重新接待信访群众、重新梳理问题情况、重新制定解决方案、重新开展化解工作)的要求,建立市领导包县、县领导包镇、条线领导包线、责任单位主要领导包本单位的包干负责制,所有信访积案均由县级以上领导包

案,并落实“一包到底”的化解责任。各责任单位坚持“法”为前提、“理”为补充、“情”为辅助、“稳”为根本,以周为单位,逐案制定化解计划表、路线图,建立补偿、赔偿、调解、诉讼、仲裁五大化解方式的依法化解机制,调动资源、多措并举,全力推进积案“清零”任务。

加强硬核比拼,淬炼本领,实战出击。围绕化解进度、质效等指标,摆出比拼擂台,设立“红旗榜”“蜗牛榜”,实行日发布、周晾晒、月约谈,强化过程监督,压茬推进,为坚持和发展新时代“枫桥经验”增添亮丽成色。

如今,信访积案“百日攻

坚”行动已经成为检验各级党组织和党员干部执行力、战斗力、组织力、服务力、先锋力的“试金石”,绍兴信访工作阔步向前,把担当扛在肩上、把责任挺在前头,坚决做好信访这项“送上门的群众工作”,有力地维护了民利、凝聚了民心,赢得了人民群众的口碑。

正如一位信访人坦言:“过程和结果都让我们非常满意。信访接待人员为群众办实事的工作态度,让我们打从心底感受到了党和政府的关切和温暖。”



越城区塔山街道《信访工作条例》宣传现场(塔山街道供图)



《信访工作条例》巡回解读



(本版图片由绍兴市信访局提供)