

推动新时代信访工作现代化



# 昂首开新局 砥砺聚民心

## ——绍兴市各区、县(市)特色实践巡展

把握新时代信访工作原则和要求,绍兴市各区、县(市)践行以人民为中心的发展思想,贯彻落实学习《信访工作条例》,大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,生动续写“人民信访为人民”的时代新篇,为高水平推进新时代信访工作现代化作出绍兴贡献。

### 越城区

## 以拆迁类信访问题起底化解为牵引 全力推进信访积案清零

越城区是绍兴市主城区。近年来,越城区将“首位立区、幸福越城”作为新时代新征程上的最强音、主抓手、集结号,快速推进城镇化进程,随着城市面积的不断扩张以及多轮事权的承接,累积起不少的信访积案。为切实维护群众合法权益,推动区域信访生态持续好转,去年开始,越城区就聚焦拆迁类信访问题,主动服务,创新开展了拆迁类信访问题大起底大化解两年专项行动,通过对20余年来拆迁类信访问题“地毯式”摸排、组团式包干、压茬式推进、数字化智控,实现化解率近90%。

今年以来,越城区以拆迁类信访问题起底化解为牵引,大力推进积案化解工作,以信访积案“百日攻坚”和“拔钉清障、信访化解、短板提

升”三大攻坚行动为契机,集中时间、集中精力、集中资源推动了一批信访积案的有效化解。其中,坚持党建统领、上下联动,架构区、镇、村三级整体联动的组织体系,形成统筹推进“一盘棋”;坚持多元化解、靶向施策,创新推行“一案一小专班”,形成积案化解更强合力;坚持常态帮扶、动态跟踪,建立立体化管控模式,构筑起长效治理“防火墙”。最终,历时94天提前完成全部积案的清零化解目标。期间,收到信访人上门送的锦旗10余面,受到上级领导的充分肯定。

信访积案的化解实践,是贯彻落实《信访工作条例》的有效途径,不仅解决了群众的急难愁盼,赢得了民心,也为阔步迈向“首位立区、幸福越城”营造了良好的社会环境。



越城区信访局

### 柯桥区

## 倾听群众呼声 锻造信访运用转化“金钥匙”

自5月1日《信访工作条例》(以下简称“《条例》”)正式实施以来,柯桥区将学习、宣传、贯彻、落实好《条例》作为推进新时代信访工作现代化的重要载体,特别注重将《条例》精神转化为行动自觉和工作实效,积极践行“民呼我为”,大力推进人民建议征集转化工作,让基层群众的建议有效转化为推进社会治理的“金钥匙”。

“您好,我住的小区东门,有一条断头路,每天24小时都有车辆停放在马路两边,存在消防隐患且通行困难……”一接到群众的诉求,柯桥区信访局第一时间响应,以区12345交通民生协调微信群为纽带,搭建多方合力、联动高效的交通问题快速反应机制,联合交警、市政、规划、建设集团等相关职能部门

共同赶赴现场踏勘,调研该区域建设规划图纸,明确道路归属情况,现场对协调方案形成统一意见,最终采用堵疏结合的工作思路提出解决方案。一方面整治违规停车,畅通道路;另一方面在断头路附近地段,施划20余个停车位,解决小区停车难问题。仅一周时间,切实回应了群众诉求。

这是柯桥区信访局充分发挥信访“晴雨表”作用,推动解决群众民生问题的一个缩影。聚焦群众关切,柯桥区将其反映强烈的热点问题、有价值的建议进行归纳总结,并联合相关职能部门会商,把分析成果运用同解决实际问题结合起来,倾听民声、汇集民意、纾解民忧,切实维护群众利益,架起了一座座“连心桥”,全面提升了信访服务质效。



柯桥区信访局



上虞区社会治理中心外景

### 上虞区

## 标准化建设推进初次信访办理质效升级

作为全省县级信访部门唯一标准化试点单位,上虞区积极推进初次信访全流程办理省级标准化试点建设,让信访事项全流程办理工作有标可行、有准可衡。据悉,2021年12月,该省级标准化试点项目高分通过评估验收。

“信访标准化建设,对于加快推进信访工作从制度化实施向标准化管理转变,提高初次信访全流程办理工作质量和服务水平具有重要意义,是推进信访工作高质量发展的关键环节。”上虞区信访局相关负责人说,初信初访是信访工作中最关键的一个环节,初信初访做好了,重复访、积案、越级访都会同步减少。

始终聚焦办件质效这一生命线,上虞区全面起底梳理各项信访工作制度规范,以“2211”机制为抓手,围绕信访事项办理、就地稳控质量、越级访劝返3个重点,建立责任、程序、服务“三闭环”工作机制,细化8项措施。其中,根据“来访、来信、网上信访、来电”工作特点,先行分类,完善信访办理全流程工作标准24项,总领全区信访标准化建设。

如今,借助高标准推进初次信访全流程办理省级标准化建设,上虞区已经成功打造出畅通、有序、务实、高效的信访工作新秩序,逐步构建起运行顺畅、群众满意的信访工作新格局。



诸暨市信访局内景

### 诸暨市

## 擦亮“枫桥经验” 提升基层化解能力

“枫桥经验”是社会治理的“金名片”,诸暨市坚持和发展新时代“枫桥经验”,努力运用群众观点构建源头防控体系,运用治理理念解决群众所盼,运用社会力量化解疑难积案,以实际工作成效提升人民群众获得感、幸福感。

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。诸暨市高标准落实推进建设县级信访和社会矛盾纠纷调处化解中心,打造问题上行的“终点站”;高效能建设镇级信访和社会矛盾纠纷调处化解中心,打造矛盾解决的“主阵地”;高质量建设村级网格化治理平台,打造源头防范的“前哨所”,助力推进形成“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,努力让群众遇到问题“只进一扇门,就近找说法”。

同时,贯彻落实《信访工作条例》,诸暨市大力推进信访积案清零攻坚行动,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,解决群众急难愁盼问题。

除此之外,为了精准服务信访人员,近年来,诸暨市信访局还坚持一人一档的管理工作制度与归零起底调查的工作模式,建立综合分析切入点——针对形成化解小组——计划谋划精确出击的化解流程,高效推进疑难积案破局化解。

### 嵊州市

## “酸辣”督评 提高信访调处质量

近年来,嵊州市以履职监督“撬动”主体责任落实,创新开展信访调处质量交流督评活动,通过对乡镇(街道)和部门信访调处质量进行现场公开“酸辣”督评,以检视信访调处干部履职情况。

“此件信访件调处诉求不清、事实不清、处置不力,请责任单位进一步调查。”这是嵊州市农村“三资”管理和违法建设信访调处交流点评会上作出的点评。据悉,此次“酸辣”点评会,是对农村“三资”管理和违法建设的信访调处工作的一次集体会诊。

在“酸辣”督评现场会上,公开展示信访调处过程,职能部门集中点评存在问题,真正做到“红红脸、

出出汗”,进一步压实了责任单位的首办责任,从而提高信访调处质量。而督评会上鞭辟入里、酸辣味十足的“述”和“评”,更是为会后的“改”和“促”指明了方向、夯实了基础。

“我们将‘酸辣’点评作为检验信访工作的一大标准,一方面实现以会带训,找到问题,看到差距,澄清疑点,学到方法,达到了业务培训的效果;另一方面,通过‘红红脸、出出汗’,给大家思想‘紧螺丝’,认真自我剖析,推进作风建设,开创信访工作新局面,久久为功抓落实,以实际成效交上人民群众满意答卷。”嵊州市信访局相关负责人说。



嵊州市矛调中心一窗受理台

### 新昌县

## 拧紧“三条链” 打造信访问题化解硬核实力

今年以来,新昌坚持以“事心双解”为目标,大力开展信访问题化解质效提升年活动。

健全机制、强化督考,压实“责任链”。一方面,耕好工作“责任田”,建立“一个信访问题、一个包案领导、一个工作专班、一个解决方案”“四个一”制度,实行“周会商、旬晾晒、月通报”工作机制,以专班化、清单式推进问题“销号”。另一方面,树好考核“风向标”,用好督办“杀手锏”,将重点信访问题化解列入县领导和部门镇街工作“五张清单”,同时开展信访工作专项巡察。

综合施策、靶向发力,创新“工作链”。强化协调联动,积极落实信访联席会议工作机制,构建“排查问题—梳理分类—交办转办—调处化

解—问题销号”闭环;强化清单推进,以省委信访问题“一图一指数”为抓手,实行重复信访治理和信访积案化解清单管理,建立“销号晾晒制度”;强化依法信访,坚持群众路线与法治信访相融合,突出以案说法加强面上宣传,提升法治信访的社会认知度。

源头防控、标本兼治,闭环“落实链”。完善源头排查机制,延伸信访触角,把信访服务送到群众家门口;完善初信初访机制,在“2211”机制基础上,建立初信初访办理网上流调、问题调查、会商处置、评价回访、核实督查、责任追究“六步闭环”机制;完善基层调处机制,打响“乡理乡亲”“握手言和”等工作室品牌,发挥县镇村三级矛调中心作用。



新昌县矛调中心内部