

推动新时代信访工作现代化

## 嘉兴奋力推动信访工作跨越式提升



# 于勤善和美之地 写勇猛精进篇章

周静 徐国梁 邱志宏 付培荣

嘉兴古称禾兴、嘉禾,是千年古城、运河明珠和文化之邦。这里土沃民秀,兼具“越韵吴风”,传承刚柔相济的历史文化发展脉络,闪耀着“勤善和美、勇猛精进”的嘉兴新时代人文精神。

在嘉禾大地上,嘉兴市信访局聚焦矛盾,敢打硬仗,以有解思维争先进位创佳绩。今年5月,嘉兴市开展《信访工作条例》(以下简称《条例》)集中宣传月活动,旨在通过真学真练真比,在全社会营造办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的良好环境。

为了进一步将《条例》落到实处,嘉兴市还将围绕建立长效机制,构建大信访格局,建立信访新秩序,优化信访生态,以打造“全省信访最优市”“全国党群干群关系最融洽市”为目标,在开启新征程中奋力推动信访工作跨越式提升。



### 红色引领

## 构建“党建+信访”工作体系

坚持党的全面领导是做好信访工作的最高原则、最大优势,也是信访工作政治性的鲜明体现。

近年来,嘉兴坚决扛起革命红船航道的使命担当,加快推动信访工作的系统重塑、迭代升级,把党的领导贯彻到信访工作全过程和各方面,确保信访工作始终沿着正确的政治方向前进。

强化政治引领,嘉兴“党建+信访”工作体系不断完善。该市进一步加强对信访工作的领导,把党的政治建设融入信访工作全过程各方面,推动完善党政访、党建引领、“四级书记抓信访”等具有嘉兴辨识度的“党建+信访”工作体系。

以主官亲抓推动依法履职。市委主要负责同志在市委信访工作会议、全市镇(街道)书记工作交流会等全市大会专题部署信访工作,市两办下发《关于进一步完善“党建+信访”工作体系的实施意见》,高位推进信访工作落实。连续18年市县两级党政“一把手”双签信访责任书,连续38年每月15日市县镇三级领导集中约访接访,坚持把信访工作作为基层党建成效重要标准。

嘉兴不断创新和发展“枫桥经验”,开展“领导包积案”和“主官抓办信”活动,2021年市领导包案化解32件,其中10年以上积案已化解25件;书记、市长阅批群众来信532件次,化解率达95%。嘉善县充分运用人大监督职能,推进积案清零行动。海盐县委主要负责人亲自

对每一件积案“过堂会审”,强力推动案结事了,45件积案承诺和事实息访占比100%。

嘉兴各县(市、区)工作目标责任制考核实施办法中信访工作部分单列考核,强化考核指挥棒权威。出台《关于加强信访重点镇(街道)管理的实施意见》《关于开展信访“四无村”创建活动实施意见》,开展镇(街道)结对帮扶活动,已落实40个镇(街道)结对,共同进步的良好作用正在显现。

信访工作关系群众切身利益、关系社会和谐稳定,是一项基础工程、政治工程、民心工程。嘉兴统筹协调,形成合力,努力构建信访稳定屏障。全市各单位和部门形成“一盘棋”,在协调配合上拧成“一股绳”,在体制机制上织成“一张网”,服务群众排忧解难“一条心”,形成最大的工作合力,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。在新冠肺炎疫情多点散发期间,各地党委政府齐心协力,疫情防控与积案化解同推进,组织、纪检、信访多部门联动,抽调工作力量做好依法终结工作。



律师参与信访接待



志愿者支援疫情防控热线接听

接待困难群众



上门解决群众诉求



直播宣传《信访工作条例》



信访业务大练兵

### 民呼我为

## 打造政务服务新样板

信访工作一头连接基层百姓,解决群众“急难愁盼”;一头连接党和政府,助力科学民主决策……嘉兴市全力打造架起服务群众的“连心桥”,汇聚社会和谐发展的强劲动力。

为了进一步提升政务服务社会治理能力,嘉兴对12345政务热线进行扩容升级改造,坚持以“民呼我为”为导向,以“访源治理”为抓手,以多场景综合分析处置为关键,积极推进信访工作数字化改革,把梳理、分析、研判、处置、反馈“三张清单”贯穿始终,加快实现数字赋能、整体智治,开发了“嘉兴市信访全周期数字化管理系统”,全力推动信访事项全周期管理,该系统被选为全省信访系统数字化改革试点。该市12345政务热线服务中心于2021年获全国青年文明号荣誉称号,此前还先后获得全国巾帼文明岗、省工人先锋号、省三八红旗集体等荣誉。

全面建立领导接听电话制度,嘉兴市委、市政府主要领导、分管领导和部门主要领导定期到12345政务热线接听电话,办好“12345直播间”等栏目,建立热点部门驻场机制,及时回应群众关切。

3月7日以来,嘉兴市疫情多点散发,群众来电和网上咨询、求助量暴增,政务热线第一时间启动战时工作机制,成立12345疫情处置指挥部,建立市县



竞赛合影

镇村四级指挥体系,确保就医用药、滞留道路、生活保障等群众急难愁盼事项1小时指令到达基层处置一线,3小时处置完毕报告反馈。发动全体干部职工放弃休息,协调团市委、机关党工委落实志愿者,加强工作力量;梳理防控工作薄弱点,向市委、市政府推送工作建议60余条,完善防疫保障链条;梳理群众急迫需求,在读嘉、禾点点等新媒体推出5期疫情须知汇总,并被电台等主流媒体广为引用传播。这期间,累计处理疫情防控网上事项逾15万件,直接通过指令解决群众急难愁盼事项近万件。

### 攻坚克难

## 开创信访工作新格局

人民群众的急难愁盼问题就是治理重复信访、化解信访积案专项工作的聚焦点。

近两年来,中央召开信访工作联席会议,浙江省部署开展了治理重复信访、化解信访积案专项工作,嘉兴市将积案化解工作作为一把手工程摆上市委重要议事日程,召开市委信访工作会议部署积案清零行动,成立市县镇三级党委重复信访治理工作专班,以一把手工程开展积案清零行动,注重做好一人一事的工作,落实“一案一策一本账”和“三堂会审”,开展“赛马”“晾晒”。截至5月31日,上级交办嘉兴的693件积案动态清零,承诺信访、事实化解率列全省前列,再次信访率为全省最低。

一张数据成绩单,能让人真切感受到治理重复信访、化解信访积案的力度和成效。

融化“坚冰”,非一日之功。嘉兴市深入开展访源治理,高度重视初信初访,把信访评估作为社会稳定风险评估的重要内容,前置风险防范关口。深化访源治理、警源治理、诉源治理协同联动工作机制。狠抓基层基础,强化“136”矛盾化解构架,不断提高基层发现问题、解决问题的能力。积极探索信访听证、群众评议等方法,破解信访难题,通过“我们讲事、乡贤说理、群众评议”等方式,解开心结,推动化解,真正从源头上减存量、控增量、防变量、提质量。

创新办法多元化解,做到事心双解。坚持类案思维“批量解决”,针对诉求合理但政策模糊的事项,主动完善政策,推动批量解决类案问题。与此同时,坚持优解思维“个性研磨”,积极探索信访听证、群众评议、夜访家访等方法破解信访难题,一大批信访陈案得到圆满解决。严格按照信访工作“三到位”、信访积案“五重新”的要求,分类处理,因案施策,坚持群众路线、坚守法律底线,依法依规规范信访行为。

值得一提的是,嘉兴创立“四色码”工作法,全面压实工作责任。凡是化解清零任务完成好的赋予“绿码”,予以表扬;凡是化解清零任务办理质量有瑕疵成效慢的赋予“黄码”,由信访局联合领导督导组推动;凡是化解清零回流多动作慢的赋予“橙码”,由信访局联合督导组专项督查督办;凡是化解清零排名末位的赋予“红码”,在推进会表态发言,由市领导直接约谈。

近年来,嘉兴市信访局聚力中心工作,在服务首位战略和高质量发展建设共同富裕示范区典范城市中彰显信访机关先锋担当,派出领导干部长年负责市区快速路建设,选派干部参加中心城市品质提升、环保督查、机场建设等重点专项工作,积极解决项目推进中的信访矛盾,做好群众工作。

聚焦党委政府“第二研究室”建设,不断加强和改进人民建议征集工作,探索建立人民建议专报“直通车”制度,推动群众“金点子”转化为经济社会发展的“金钥匙”。

结合全国社会心理服务体系试点建设,加快“信访+社会心理服务”体系建设,在市县镇村四级搭建心理服务平台,创建特色心理服务品牌。

优异成绩的背后是一支拥有硬核实力的战斗铁军。他们之中,不仅有以浙江省优秀共产党员、全省最美信访干部吴斌为代表的嘉兴信访系统先锋模范,更有一大批对党忠诚可靠、恪守为民之责、善做群众工作的高素质信访干部。

“心中有信仰,脚下有力量”“吃苦不叫苦,艰苦更刻苦”,在嘉兴市信访局,党员干部对这两句话朗朗上口、时时共勉。这是他们平时工作的真实写照,也是对“勤善和美、勇猛精进”的嘉兴新时代人文精神的生动诠释!

今后,嘉兴市将精准把握新时代信访工作的基本原则和总体要求,坚守人民情怀,坚持人民至上,牢记职责使命,主动担当作为,以打造“最忠诚、最亲民、最实干、最担当、最清廉”模范机关为目标,不断开创新时代信访工作新局面。

(本版图片由中共嘉兴市委宣传部、嘉兴市信访局提供)