

推动新时代信访工作现代化

推动信访工作迭代升级提质增效

——嘉兴市各县(市、区)信访工作掠影

周静 郑纪燕 贾康丽 禾晴

嘉兴市以建设“五彩嘉兴”为牵引,着力优化信访生态。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,建立“党建+信访”工作体系,强化政治引领,坚持高位推动,聚焦重点难点,创新方法手段,多项重要指标走在前列。

南湖区:

让信访“问题清单”变群众“满意清单”

近年来,南湖区将“群众满意”作为信访工作的标准答案,坚决扛起为民解难、为党分忧的使命担当,坚持信访为民工作理念,全区信访生态持续向好发展。2021年,南湖区成功创建全省“无信访积案区”,获得省级“人民满意窗口”先进集体称号。2022年1-4月“七张问题清单”之“重大信访问题清单”指数全省第三。

今年以来,南湖区依托“民呼我为”统一平台,每月梳理群众反映较多的信访问题,以早发现、早整改、早治理的“三早”工作原则,对领域问题纳入“七张问题清单”闭环管

理。如群众反映较多的路边摊无照经营问题纳入清单后,有关部门立即开展工作,通过加大执法力度、重排巡查班次等工作方式,及时快速整治现有问题。同时区信访局会同行业主管部门,结合“民呼我为”统一平台数据,会商分析、制定举一反三工作推进方案,确保全区范围内,该类问题不反复、不转移。

南湖区始终锚定信访“一图一指数”工作要求,通过主动发现、快速整改、有效预防等工作措施,确保领域问题实现源头治理。今年一季度,南湖区“五色图”全省排名第八,“工作力指数”全省排名第四。

南湖区矛调中心一站受理窗口内景



嘉善县相关负责人到县矛调中心值班接待并调研信访工作



秀洲区:

充分发挥“联席”作用 开创信访工作新局面

信访工作联席会议机制,是加强党对信访工作全面领导的重要抓手。秀洲区充分发挥党的引领作用,以问题为导向,形成上下联动、左右协调、运转高效的信访处理机制。

高位推动,“挂帅出征”抓落实。2021年在全区开展“党建+信访”工作体系建设,区委书记负责区信访工作联席会议总召集,专题研究部署信访工作,区领导每日坐班接访,每月定期下沉联系镇街下访约访,阅办群众来信、网上信访和来电。实现“书记、区长第一时间抓推进,部门、镇街一把手第一时间抓落实”的“马上快办”工作机制。

重塑机制,协调联动重实效。根据信访事项的化解难易程度,分别由区主要领导、分管区领导、区信访联席会议办公室牵头协调处理。依托数字化改革推进信访“智治”,及时预警各类信访矛盾纠纷,提前介入化解。出台规则,将信访督导变为“纪委、组织、信访”的多部门联合督导。

夯实基础,“民呼我为”办实事。实现各镇党委、街道党工委建立信访工作联席会议机制全覆盖。建立“一岗七员”制度,强力整合社会治理办等7家站所入驻镇街矛调中心,以“无访村”创建为抓手,壮大基层化解力量。

秀洲区社会矛盾纠纷调处化解中心



平湖新埭镇星光村党员先锋站,无讼调解员和信访代办员就某交通事故作纠纷调解

嘉善县:

深化“五访联动” 坚守为民情怀

2012年1月开始,嘉善县在嘉兴市率先实行“五访联动”工作,把每月15日县领导在县信访局坐班接待模式调整为县四套班子领导到联系镇(街道)或村(社区)下访。并把这项制度与包案调处信访积案制度有机结合起来,建立了县领导“包案月约访”制度,在到联系镇(街道)下访的基础上,主动约访信访群众。在县领导下镇(街道)接访的基

础上,同步开展部门领导联合下访。各部门按照责任单位提建议、职能部门出思路、包案领导定方案的基本规则,协作配合,切实形成县领导牵头协调、多部门配合联动的

合力化解矛盾态势。自2019年新建嘉兴市首家县级矛调中心以来,全面推行各镇(街道)党政领导班子成员每周接待群众来访,实行领导挂牌、群众点名接

访制度。

村(社区)干部经常上门走访,主动深入农户。同时,大力推广村(社区)书记值班接访做法制度,并依托网上信访渠道,探索建立“视频接访”制度,实现“群众点单、领导接单”。

通过县级领导带头引领示范,各级各部门领导共同参与,推动信访工作重心下移、关口前移,形成关心群众、解决问题的合力。

平湖市:

坚持无讼理念 将信访矛盾化解在基层

平湖市总结“调和息讼,就地化解矛盾”的无讼理念,提炼无讼“五步工作法”“四级化讼”、信访“五诊工作法”“访源治理”等做法,制定出台全省首个“息事无讼”建设地方标准。近年来该市信访生态持续向好,在嘉兴考核中实现“四连冠五连优”。

平湖积极构建“党建引领、齐抓共管”的工作格局。目前,全市8个

镇街道全部单独或联合建立“息事无讼”工作室(站)。该市积极运用社会治理“六大品牌”资源,坚持“三治融合”,形成了党建引领、干群同心、共建共治共享的工作格局。

该市设立“无讼”五步工作法,创新提出“发现问题—协商讨论—调解处置—监督指导—评议评价”的“无讼”工作路径。推行“四级化讼”工作机制,将矛盾化解引导到“无讼”工作

站处置。强化多元化解机制,一方面,加强人民调解、行政调解和司法调解互动互联,另一方面,发挥两代表一委员“智囊团”、公开评议“专家库”、民生律师“顾问队”等作用,把心理疏导、法律服务、政策解读以及关怀帮助引入信访工作。

如今,平湖市建立起“横向到边、纵向到底”的组织架构,助推矛盾纠纷依法、就地、高效处置化解。

海盐县:

推出“硬核十条” 聚力初信初访化解

海盐县以主官亲抓推动依法履职。该县坚持“最多访一次”要求,于2021年9月创新推出初信初访“硬核十条”举措,重塑初信初访机制,努力将群众信访的“第一站”变为“终点站”。

建立县领导初访接待首问负责制,严格落实“登记受理、转送交办、及时办理、规范答复、跟踪回访”闭环工作机制,变事后督导为事前预

办。今年以来,县领导接访的初访事项实现按期办结率和满意率两个100%。

强化“三级书记抓初访”。今年以来累计下发工作预警单、督办单45张,开展约谈3次。

突出数字赋能。开发“初信初访一件事”数字化模块,重塑办理流程。启用“初访紧急事项掌上控”小应用,实现领导“即接即批”、部门

“即刻办理”、结果“即时反馈”。今年以来初次化解率达到99.48%。

海盐县历年始终始终把初信初访摆在第一位,不断提升群众获得感、幸福感,已连续4年获评省“无信访积案县”。去年底,省交办重复信访量全市最少、化解最快,处理结果群众满意率全省居前,为建设共同富裕示范样板营造了和谐稳定的社会环境。

海宁市:

“百人信访评议团” 破解重复信访难题

近年来,海宁市紧紧围绕浙江信访工作改革,以社会力量为支撑,探索建立新型矛盾化解机制。

海宁市于2014年组建“信访评议团”,并制定《海宁市信访评议团公开评议特殊疑难信访事项办法》,让中立性、多元化的社会力量参与信访工作,通过群众陪审的方式,对特殊疑难信访事项的处置进行公开评议,助推矛盾纠纷化解。同时也

拓展了民意表达渠道,实现了法、理、情相统一。

2015年海宁信访评议团工作列入浙江省信访工作改革试点项目,2016年海宁信访“大众评议闯

新路”项目获得全国首届“法治信访进步奖”。

截至今年5月,海宁市已组织评议34起,其中集体访3件,个访31件,32件未重复信访,化解率达94.12%。

桐乡市:

发挥“四治融合”优势 推动信访工作高质量发展

桐乡市作为“三治融合”的发源地,始终坚持党建引领,利用数字赋能优势,积极构建自治、法治、德治、智治于一体的基层矛盾化解体系,推动信访工作高质量发展。

自治为先,推动访源治理的实践创新。桐乡市在村(社区)深化“一约两会三团”(村规民约、百姓议事会、乡贤参事会、法律服务团、道德评判团、百事服务团),将矛盾

纠纷消除在萌芽状态,构筑起了基层社会稳定的前提条件。

法治为纲,树立依法信访的硬核导向。桐乡市始终坚持依法解决信访问题,进一步强化信访群众自觉守法、遇事找法、解决问题靠

法,积极引导群众依靠法律手段解决信访矛盾。

德治润物,强化道德引领的社会评议。建立市、镇、村三级道德评议团,开展道德模范、“最美桐乡人”、星级文明家庭等先进典型培



海盐县望海街道社会矛盾纠纷调处化解中心



海宁市信访局在海昌街道组织信访评议



桐乡市开发区(高桥街道)越丰村“三治融合”馆

(本版图片由嘉兴市各县(市、区)信访局提供)