

推动新时代信访工作现代化

把工作做到群众心坎上

湖州:争创新时代信访工作现代化示范市

王艺潼 刘丹萍 匡月梅

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。中共中央、国务院印发《信访工作条例》,自今年5月1日起正式施行。为学习好、宣传好、贯彻好《条例》,近日,湖州市举行《信访工作条例》专题培训班,进一步学深悟透精神实质,做到入脑入心入行。

在前不久举行的第九次全国信访工作会议上,湖州市安吉县信访局被授予“全国信访系统先进集体”荣誉称号,获得表彰。作为全省第一个信访工作现代化示范市的试点市,湖州积极主动推进信访工作现代化建设,率先出台《关于加强新时代湖州信访工作现代化建设的意见》,聚焦推进社会治理体系和治理能力现代化,系统重塑湖州信访理念思路、体制机制、手段方法,全面提升信访工作专业化、系统化、法治化、数智化水平。

2021年,德清县、安吉县成为首批“全国信访工作示范县”,湖州成为全省(仅五个)入围区县最多的市。

“党建+信访” 完善机制提质效



安吉县矛调中心

近年来,湖州以“来访群众是考官、信访案件是考题、群众满意是答案”为导向,以矛调中心建设全力助推“最多跑一地”改革,以“防为主、防为上”努力夯实信访基层基础工作,以争当排头兵姿态投身市域治理现代化建设,努力形成“小事不出村、大事不出镇、接访在县里、市级抓统筹”的信访工作新局面,构建良好信访新生态,为湖州打造“重要窗口”示范样本贡献信访力量。

深化“党建+信访”工作体系。湖州坚决贯彻落实党建统领、整体智治体系建设,完善信访工作联席会议制度,建立“党委统一领导、政府组织落实、信访工作联席会议协调、信访部门推动、各方齐抓共管”的信访工作大格局。完善市、区县、乡镇(街道)三级党政议访制度,全面落实“四级书记抓信访”工作要求,推动形成依托党建抓信访、抓好信访强党建的工作格局。深化领导干部下访接访、接听、阅批群众来信、包案化解突出问题等工作。

南浔区牢固树立全区信访工作“一盘棋”思想,坚持跳出“信访”做“信访”,着力强化各级党委政府牵头抓总作用,创新完善区信访联席会议制度,实行区、镇(街道)两级信访工作联席会议机制,形成全区各部门“上下聚力、纵横融通”的信访工作新局面。德清县连续11年每周至少召开一次信访工作联席会议,分析研判稳定形势,构筑“党建引领、融合共治”信访体系,营造群众信赖的信访生态。

凝聚信访工作合力。充分发挥信访工作联席会议统筹协调、整体推进、督促落实作用,湖州建立健全会商办、提级办、联合督查、多方化解等工作机制,形成上下联动、部门协同、社会参与的强大工作合力。建立市委巡察机构与市信访局工作协调机制,将领导干部接访下访、主官办信、积案化解等信访工作履职情况纳入巡查范围。建立健全人民建议征集机制,主动向社会征集意见建议,及时了解社情民意。加大重点领域信访问题共性分析,及时提出针对性改进工作,推动信访问题批量解决。

探索完善信访事项依法终结工作,制定出台《湖州市信访事项终结认定办法(试行)》《湖州市信访事项终结备案入库工作办法(试行)》《湖州市信访听证实施细则(试行)》等文件,进一步规范信访事项听证程序,提升信访事项依法终结的有效性和公信力。如长兴县首创信访事项司法确认机制,明确了信访事项经调解后的司法确认程序,并在全市推广。湖州市信访局、司法局、中级法院联合出台《湖州市信访调解司法确认工作实施意见》,全面有效提升了信访事项处理结果的法律效力。



湖州市貌 项飞 摄

“数智+信访” 创新品牌强阵地

坚持以人民为中心,是信访工作的价值追求,也是信访工作人民性的鲜明体现。

厚植“数智+信访”内生动力。依托数字法治应用体系,迭代升级“解纷码”“掌上矛调”等数字应用,湖州推动矛盾纠纷化解“网上办”走向“掌上办”。推进智能12345系统建设,着力打造“信访大数据分析预警”模块,推动“接诉即办”向“未诉先办”的全面转型,开展实时智能分析,精准掌握民意需求。落实矛盾纠纷“三色预警”机制,实行不稳定因素黄橙红分级预警,制定针对性应急预案。整合基层治理平台,实现功能互通、资源共享和全数据统,全力打造信访和矛盾纠纷化解“终点站”。

以“民呼我为”统一平台为载体,构建“民意热点榜、民意风向标、集中点预警”等民意全周期智能掌控体系。深化重大决策社会稳定风险评估机制,实行前置评估和动态评估,强化评估成果运用,预防化解潜在矛盾隐患。德清县五四村成功探索“数字乡村一张图”发展路径,从源头发现并化解信访矛盾。长兴县洪桥镇开展“诚信指数”考核,将信访信用管理植入群众日常生活,切实从源头上减少信访矛盾。安吉县五鹤村推出“掌上代办”新模式,群众可通过“五鹤慧生活APP”直接在家反映诉求,干部第一时间受理处理,真正实现群众信访“一次都不用跑”。

创新品牌建设高效为民服务。湖州12345热线打造“一个初始号码,一颗为民初心”品牌建设,全面推进政务服务便民热线优化整合,不断构建以100%回访为基础、以群众满意度为核心的“效能指数”测评体系,迭代升级智能12345数字驾驶舱建设,强化预测预警分析,助力现代城市公共治理服务体系建设。湖州12345热线获评全国性政务热线行业的服务质量优秀单位、“服务之星奖”和“湖州市机制抗疫卓越奖”。湖州在全省率先开展“无信访村居(社区)”活动,组建由基层党员、“两代表一委员”、退休干部、法律工作者、村居老干部、网格员、乡贤等组成的社情民意联络员队伍,实时排查矛盾隐患,代办信访事项。

千方百计为群众排忧解难,坚持发展新时代“枫桥经验”,努力把矛盾化解在早、化解在小、化解在基层,各区县创新矛调中心管理与服务。安吉县发布了全国首个县一级地方标准规范——《社会矛盾纠纷调处化解中心建设、运行和管理规范》,实现一揽子受理、一站式服务、全链条闭环可控模式,让老百姓遇到问题有地方“找个说法”,实现群众信访“最多跑一地”。吴兴区信访局牵头出台全省首个乡镇(街道)社会矛盾纠纷调处化解中心管理与服务地方性规范,打造矛盾纠纷“调共体”。创新开展“社情民意直通车”“信访服务直通车”等活动,面对面访民情、听民意、解民忧。



湖州智能12345



吴兴区《信访工作条例》宣传月活动

“全链条”管理 攻坚克难化积案

努力让人民群众感到权益受到公平对待、利益得到有效维护,切实把信访工作做到群众心坎上,不断夯实党执政的群众基础。湖州主动破除难点,奋力攻坚重复信访事项专项治理。坚持把集中治理重复信访、化解信访积案专项工作作为“一把手”工程,党委和部门主要领导亲自过问,政法委书记亲自主管,信访局长亲自主抓。市信访联席办对进展情况实行挂图作战,红黑榜公示。成立以党委、人大、政府及市级有关部门组成的信访联合督导组,常态化开展信访专项工作督导,将联合督导意见作为领导班子和领导干部考核的重要参考。建立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,实现信访工作与干部选拔任用监督、巡察工作的有效衔接。市人大常委会办公室制定了《湖州市人大常委会“督法落实、助重访化解、抓源头治理”专项监督实施方案》,以人大监督助推信访工作推进。

健全积案化解长效机制。建立发现、确认、入库、整改、销号、回头看全链条机制,及时发现、有效化解矛盾纠纷,从源头预防信访问题的产生。严格落实首办责任,倒排时间、限期化解、对账销号。确保办理化解质量,推动信访事项“事心双解”。深入推进“全国信访工作示范县”“无信访积案

区县”“无信访村居”等创建活动,力争实现“无信访积案区县”满堂红。

吴兴区通过“健”体系、“明”目标、“立”机制、“搭”平台,集中各方资源力量,形成了“乡村融合共推、部门协同发力、力量下沉覆盖”工作流程,全面加大积案化解力度。为有效推动重点、难点信访积案化解,南浔区各级领导干部和信访干部实地调研、入户走访,面对面听诉求、解难题、化心结。德清县精准施策,建立初信初访“随时发现、随时化解”、重复信访“案件快交办、无理三到位、有理保承诺、及时促销号”、信访积案“易案快办、中案优先、难案联调”等工作机制。长兴县信访联席办制定领导包案机制、会商通报机制、难案领办机制、后进约谈机制、人大监督机制和考核激励机制的六项机制。安吉县主动提前梳理辖区信访积案,分情况分类别逐个制定针对性化解措施。南太湖新区组织专人学习观摩听证会,多途径推进信访积案化解。5月底,全市373件信访积案已动态清零。

湖州将牢记为民解难、为党分忧的政治责任,坚守人民情怀,坚持底线思维、法治思维,服务党和国家工作大局,维护群众合法权益,化解信访突出问题,促进社会和谐稳定,扎实做好信访各项工作,不断开创新时代信访工作新局面。



清丽湖州 庄新民 摄 (本版图片由湖州市信访局提供)