

推动新时代信访工作现代化

打造相融并济综合治理体系



# 德清努力交出“群众满意”信访答卷

孟琳

信访是反映社情民意的晴雨表,信访工作是党和政府密切联系群众的桥梁纽带。近年来,德清县多措并举营造良好氛围,大力推进《信访工作条例》宣传和贯彻实施工作,在全县掀起学习宣传贯彻《信访工作条例》的热潮。

德清,取名于“人有德行,如水至清”。建县1800多年以来,一方德清水土用历史的厚度、文化的深度、情怀的温度孕育了一方有德之人。“德文化”润泽着城市,形成了淳朴的民风、良好的家风和文明的乡风。

十几年来,德清县立足改善政府、社会与民众三者间的相互关系,着力打造信访与党建、法治、德治、数智相融并济的综合治理体系,营造源头防治、多元化解的良好信访生态,将90%以上的信访矛盾化解在镇、村一级,交出“群众满意”的信访答卷。至此,德清县连续两年获评全国“三无”县,连续三年获评省级“无信访积案县”,获评首批“全国信访工作示范县”。



德清地信小镇全貌 谢尚国 摄

## 发挥纽带作用 汇聚共治共享合力

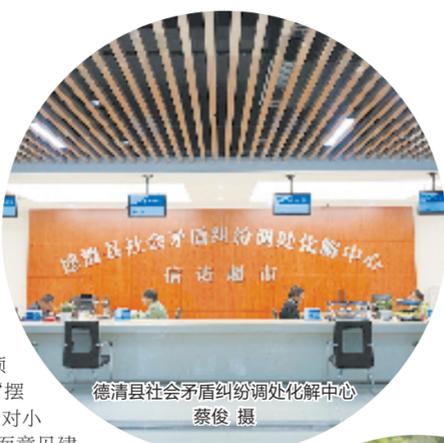
“下访接待群众是考验党员干部能力和水平的大考场,来访群众是考官,信访案件是考题,群众满意是答案”。

信访工作是“送上门的群众工作”。德清县聚焦党建引领,坚持领导干部带头下访接访,有效发挥信访作为党和政府联系群众的桥梁纽带作用,构筑“党建引领·融合共治”信访体系,主动化解信访突出问题,与县纪委监委建立信息互通机制,对信访件做到全程管控、责任清晰、高效解决,营造群众信赖的信访生态。

德清县开展领导干部定期接访,每天安排一名县领导到县矛盾纠纷调处化解中心接访,每月第三个周六安排县领导到联系乡镇下访,面对面倾听群众诉求,认真倾听、耐心询问、现场研究,为解民忧、纾民困、暖民心。镇街则每天安排班子成员到镇街矛盾纠纷调处化解中心接访,每周安排班子成员到联系村社下访,形成“县级领导开门接访、乡镇领导随时候访、村社干部上门走访”的立体式接访体系。

同时,为进一步提高信访事项化解效率,该县建立“三见面、六制度”信访工作模式,层层签订信访工作责任书,根据来信来访情况,厘清问题清单和责任清单,建立“一个问题、一名领导、一个方案、一包到底”的领导包案制度,对疑难信访案件逐一落实县领导包案调处。信访突出问题,事关群众切身利益、社会和谐稳定,该县每周由县委副书记、政法委书记牵头召开信访工作联席会议,研究处理信访突出问题及群体性事件,着力提升群众获得感。此外,德清着力优化完善信、访、网、电、视频诉求平台,畅通民意渠道,做好“每日汇总、每周研判、每月通报”,及时了解群众问题诉求。

广开言路,武康街道创新设立“一线恳谈”机制,把每月最后一个周六固定为“一线恳谈服务日”。街道领导班子带队在村、小区“摆摊”设点,听取居民群众对小区管理、民生实事等方面意见建议,妥善化解居民反映强烈的停车难、小区“开”转“封”问题,把信访苗头消除在萌芽状态。让沟通“提质加速”,下渚湖街道党员干部充分利用下班后的时间,由领导干部牵头每周开展一次研究重点疑难信访案件活动,通过与上访群众面对面交流沟通,主动帮助上访群众答疑解惑。



德清县社会矛盾纠纷调处化解中心 蔡俊 摄



志愿者宣传《信访工作条例》 德清县信访局供图



新市镇“跑小二”信访代办员队伍 德清县信访局供图

## 构建德治体系 提升社会治理水平

谋长久之策,行固本之举。新时代基层信访工作呼唤着基层治理体系和治理能力现代化,既要加强信访机制的顶层设计,构建基层信访工作新格局,又要从重视德治入手,构建新型信访德治体系,破解基层信访工作中的德治困境。

德治润物。德清历来重视德文化建设,坚持以德治思维解决群众反映强烈的突出问题,有效激活基层主体的伦理道德力量,营造群众满意的信访生态。

“风俗者,天下之大事,求治之道,莫先于正风俗。”信访问题绝大多数是人民内部矛盾,德清县充分发挥人民调解员作用,打造“包娘舅”“老施”“老兵”等调解工作室,将调解触角延伸至矛盾纠纷多发易发区域,实现品牌调解室三级覆盖,在村(社区)形成富有特色的基层矛盾治理模式,确保“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”。

德清县还通过激发公众力量参与基层治理,出台全国首个《乡贤参事会建设和运行规范》地方标准,培育发展各级乡贤参事组织169个,联络新乡贤3000余人,利用乡贤威望、亲缘、地缘优势,巧打“亲情牌”,引导乡贤参与信访矛盾化解,注重用理、用情的方式,做到信访苗头及时发现,信访问题

“迎刃而解”。

洛舍镇通过成立乡贤参事会,众创园、木皮城综治工作站,以及“老高”“小朱”调解室等多个调解平台,逐步实现各类化解平台村企全覆盖;雷甸镇探索建立“以老乡管老乡、以自治促管理”的调解模式,在各村(社区)创立老乡调解工作室、兰姐调解工作室等12个调解工作室,发挥“老乡”优势拉近调解距离化解纠纷。

同时,积极发挥村民自治,通过制定村规民约,保障公序良俗,提高村民的自律,对村民的言行有很强的约束力。各村(社区)定时组织全村村民代表开展制定与修订工作,将信访工作以书面约束形式纳入村规民约的平安建设模块中。以新市镇宋市村为试点,依托“数字乡村一

张图”,探索实施“党建引领·共治共富”幸福指数考评体系。通过设置村民民俗、平安稳定、美丽庭院等项目,对每家每户进行赋分,积分排行关乎年底村里一系列福利的分配。该县还将信访工作纳入强村(兴社)指数,每月举办一次“强村论坛”,每季度通报一次全县行政村排名,每年对各镇发展进行考核评价。

依托各乡镇志愿服务联合会,组建“德小青”“清禾公益”等信访志愿服务队伍,向信访群众提供技能培训、心理辅导等服务。分层设立信访联络站、联络点,组建由镇街干部、村社干部、乡贤、德清嫂、网格员、“两代表一委员”等构成的“六员帮办”队伍,为群众提供证件办理、民事赔偿等代办服务。



信访局联合派驻纪检监察组进村(社区)服务 德清县信访局供图

## 创新数智治理 构建信访工作新格局

让数据多跑路、让群众少跑腿。近年来,德清县凭借信息技术的东风,以数字技术撬动信访业务流程再造、场景多跨协同、服务迭代升级,营造智慧高效的信访生态。

通过打造德清县智慧信访管理平台,探索数智赋能信访治理能力提升,是德清县撬动信访工作现代化的一个支点。德清县信访局整合力量资源,集成多元手段,大胆创新实践,推出德清县智慧信访管理平台,以数字化改革撬动信访管理精细化、精准化、高效化,不断打破信息孤岛,提升工作效率,挖掘数据规律感知潜在风险,广泛汇集民意及时化解矛盾,进一步改善信访工作生态,推动德清信访工作高质量发展。

数智治理,实现社情民意的智能归集。该平台贯通“民呼我为”平

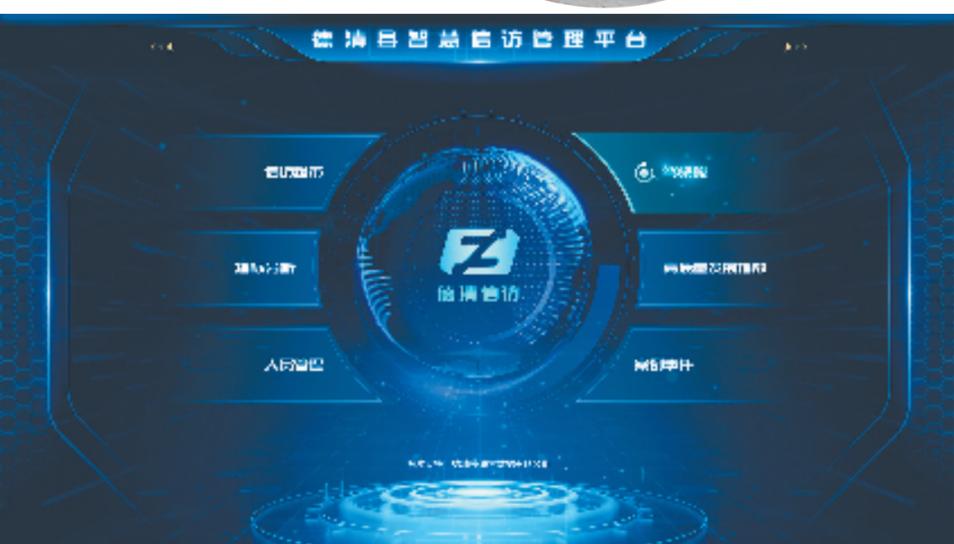
台、湖州市“智能12345”预警系统、德清县“数字乡村一张图”、基层治理四平台、矛盾纠纷调处化解协同应用系统等相关平台,通过系统管理、信访管理、重点人员管理、预警事件管理、走访管理等模块,集五大应用场景于一体,形成从“工作端排查发现—民呼端民意汇集—驾驶舱分析预警—人员管控—科学评价—经验反馈”信访事项全周期闭环管理,全方位辅助德清县信访工作的开展。

老百姓可通过“民呼端”反映诉求,所属镇(街道)在线收集、处理群众反映的问题建议,第一时间将基层事项化解在当地,真正实现“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”,做到“民有所呼、我有所为”。

数字赋能更体现在大数据的利用上,通过信息分析研判,及时发现

影响社会和谐稳定的苗头性、倾向性、趋势性问题。依托该平台可了解各镇(街道)当月实时指标动态数据,对当月信访投诉热词和重复投诉信访人进行预警,信访工作人员第一时间便可收到短信提醒,有效推动基层治理更精准高效。如舞阳街道充分发挥“一室四平台”的预警预测预防作用,对网格化发现的可能引发信访闹访集体访及重大突发事件等信访苗头隐患,形成信访不稳定因素上报处置,同时对信访件及时分流推送到统一平台进行处理。

此外,根据信访高质量发展指数,还可动态实时监测和镇(街道)横向比较,综合反映全县信访工作动态情况和镇街差异情况,发现优势与特色,揭示问题与不足,为科学评价镇(街道)信访工作质效提供依据。



德清县智慧信访管理平台 德清县信访局供图