

推动新时代信访工作现代化

安吉：“国字号”荣誉见证信访工作高质量发展

吴丹 李世超 陈玉兰

近日,在第九次全国信访工作会议上,安吉县信访局荣获“全国信访系统先进集体”称号,并上台领奖。

“国字号”荣誉,是安吉信访工作高质量发展的具体体现。近年来,安吉常态化开展领导接待下访活动,持续化开展“365”信访品牌创建,机制化发挥联合调处功能,着力推动治重化和信访维稳安保工作。

群众利益无小事,一枝一叶总关情。当下,安吉已建成源头预防、排查梳理、纠纷化解、应急处置的信访矛盾综合治理机制,夯实了信访工作基层基础。多年来,安吉90%矛盾纠纷在乡、村层面得以化解,信访生态持续向好。至今,安吉县已连续4年被评为省级“无信访积案县”,获评首批“全国信访工作示范县”。



安吉城区 殷兴华 摄



灵峰街道推出“五好”评选,提高乡村善治“软实力”。

(灵峰街道供图)

高效能作为 信访生态持续向好

每个工作日,安吉县各部门一把手及乡镇(街道)主要领导都会在下班前准时收到一条来自安吉县信访局发送的“每日信访通报”短信,包括综合信访数据、预警信息、县领导接访、重点关注等内容,夯实日常信访业务工作。

信访工作坚持以人民为中心的原则,这不是一句空话,而是切切实实的行动。“老百姓遇上了难处,出于信任找到我们,我们就要对得起这份信任,为群众排忧解难是职责要求,也是使命所在。”安吉县信访局相关负责人说,倾听人民群众的急难愁盼问题,通过接待群众、召开专题协调会议研究化解措施,将矛盾一一化解,让群众的权益得到依法保护。

近年来,听民声、察民意,排查矛盾纠纷隐患苗头与不稳定因素,坚持源头治理化解矛盾,将着力点放在源头预防和前端化解,把各类不稳定因素解决在萌芽状态,已逐渐成为安吉基层治理的常态。

天荒坪镇实施“三上门”工作机制,要求在告知受理情况、了解信访诉求、送达处理结果时,工作人员必须上门与群众进行面对面交流和沟通,改变了过去群众“天天找政府、事事找领导”的被动局面。“三上门”工作机制让政府职能科室、工作人员接地气,信访问题在沟通与交流中得到更好处理,群众重复信访的案件明显下降,满意度逐步提升。

昌硕街道强化专业调解,探索推行“部门+街道”“窗口+工作室”“线上+线下”的三维组合模式,让“疑难杂症”实现一站式联合“办结”,也弥补了街道调解力量的先天不足,从“全科调解”走向“专科调解”。同时设立“平安

联系会议”机制,由街道党工委书记召集公安、综合执法、市场监管、安监站等多方力量,聚焦处置“属地不明、处而不决、权责不清”的信访问题,实现“一会通办”。

如今,“有问题,就拨打12345”“12345真管用”成为安吉百姓普遍的心声。截至5月,12345热线15秒接听率达99.2%,平均办理时长1.72天/件,群众满意率达99.55%,全市名列前茅。

热线电话背后是沉甸甸的信任。为了“事事有回音、件件能落地”,安吉探索出不少好经验:坚持县领导每月接听热线活动,倾听民声、关切民生,时刻把群众的急难愁盼放在心上;专门建立了疑难工单化解机制,对职能交叉的疑难工单,县领导亲自挂帅,联合化解,不断提高政府的公信力和群众的满意度……

《信访工作条例》中明确,信访工作要坚持以人民为中心原则,践行群众路线,倾听群众呼声,关心群众疾苦,千方百计为群众排忧解难。

近日,安吉多地开展了《信访工作条例》宣传活动,为人民群众普及信访知识,以增强人民群众依法信访、有序反映诉求、维护自身合法权益的意识。在递铺街道,举行了以“贯彻《信访工作条例》,坚持人民信访为人民”为主题的信访宣传月活动。活动中,街道干部进村入户、深入田间地头,向群众宣讲讲解《信访工作条例》,受到当地群众欢迎。昌硕街道印发《信访工作条例》,面向街道机关干部、村社干部、专职网格员,以及物调委等社会力量形成的调解组织,开展集中学、小组学,形成学习和宣传的浓厚氛围。

高标准建设 矛调中心全国示范

让老百姓有地方“找个说法”,这是安吉矛调中心创立的初衷,也正是保持着这份初衷,在过去两年里,矛调中心走得更好更远,成为全国示范。

当下,安吉已建成县乡村联动协同一体化三级矛调体系,形成“1中心(县级)+15个分中心(乡镇街道)+208个站所(村社)”的组织架构,助推社会矛盾要素治理向纵深推进,实现矛盾纠纷从单一调处化解向多元综合治理的转变。

新时代创造新经验。凭借信息技术的“东风”,安吉县信访局不断完善网上受理信访制度,依托基层治理四平台功能,整合“基层治理”APP、“掌上矛调”APP、公安警情系统和“矛调秘书”等数字化收集渠道,做到矛盾纠纷收集纵向到底;整合入驻18个部门信息资源,将矛盾纠纷数据收集范围扩大到每个条线,做到横向到边。

数字化赋能也涌现出递铺街道康山村、梅溪镇红庙村、天荒坪镇余村村、五鹤村等一批基层数字化矛调典型。

灵峰街道在全县率先开展数字乡村建设,把智治有机融入乡村治理,让数据多跑路、群众少跑腿。目前已完成数字驾驶舱子舱建设,完成智慧绿道、浒溪未来社区应用场景、数字城管建设;出租房数字化管理场景试点已在横山坞村落地试行,有效破解流动人口“底数不清、情况不明、动态不准”的难题,有助于筑牢治安防控、疫情防控、风险防控的安全防线。

值得一提的是,安吉矛调中心融合多方力量,集成升级,大力推动人民调解力量作用发挥。在吸收物调委、医调委、婚调委等13个行业性专业调委会,法律咨询等社会力量进驻的基础上,中心还引入司法鉴定服务,专设诉前调解窗口,全县1121名调解员全员上线,涌现出正平工作室、谈鲁鲁工作室、欢喜工作室、红管家事厅等一批品牌工作室,在矛调工作中发挥了独特的作用。

此外,建立健全中心内部运行、工作流程、考核督查等制度,强化受理、流

转、办理、结案等各环节过程性全周期管理,做到调处全流程可查询、可跟踪、可评价,实现闭环式全链条体系运行,全方位提高矛盾纠纷调处化解工作规范化水平。

理解越来越多,矛盾越来越少。如今,基层这个产生社会矛盾的“源头”,正逐步成为疏导矛盾的“茬口”。



递铺街道矛调中心

(递铺街道供图)

高质量融合 服务能力不断提升

信访工作是联系群众的“连心桥”,如何架好这座桥,从而更好服务人民群众?“问题即时答、小事当天办、大事群众同解”,对标高位,因地制宜,安吉县信访局推深做实“党建+信访”工作机制,发挥党建在工作凝聚、人才培养、文化内涵、队伍锻造等方面的强大动能,推出一批信访为民新举措,出实招、求实效,用心通民意,用情解愁盼,切实把信访工作做到群众心坎上。

当下,该局深入研究新时代信访工

作特点,创建了以“忠心为党分忧、贴心为民服务、用心响应诉求、真心化解矛盾、舒心共建和谐”为内涵的“心信访”党建品牌,做好“党建+矛调”“党建+接访”“党建+督查”“党建+热线”“党建+办信”5大文章。

注重党建引领德治,汇聚基层善治向心力。灵峰街道打造“道德易站”,对村民通过优秀道德行为换取的“道德币”进行实物兑换,每季度开展好党员、好村民、好代表、好乡贤、好老板“五好”评

选表彰,以党建统领,改变以往“干部干、村民看”的状况,提高乡村善治“软实力”。

为了把信访这个“送上门的群众工作”办好办实,党员带头示范作用尤为重要。以信访工作专业化、法治化、信息化为导向,安吉打造一批政治素养高、业务能力强的党员头雁信访队伍。聚焦全县中心工作,递铺街道信访党员干部充分发挥模范带头作用,开展“我为群众办实事”,深化“三服务”活动,主动“走出去”“沉下去”,以“坐诊”“会诊”“巡诊”三种模式,把接访点搬到田间地头、企业工厂、街头巷尾、百姓家中,面对面倾听群众意见,积极为民排忧解难。这不仅有效拉近了与群众的距离,化解了群众矛盾纠纷,也密切了干群之间的联系。通过不断提升年轻干部能力,形成老中青架构合理的干部队伍,让他们成为善做群众工作、解决实际问题的行家里手。

此外,安吉夯实责任抓落实,实行党政领导干部信访接待工作制度。在天荒坪镇,领导干部信访接待变“坐门等访”为“公开接访”“带案下访”,班子成员接访分管领域和蹲点村的信访案件,纳入干部绩效考核,实现“党建+信访”有落实、有成效。

整装再出发。安吉县信访局相关负责人表示,安吉将以此次荣誉为新的起点,加快推动全县信访工作系统性重塑,不断提升信访工作专业化、系统化、法治化、数智化水平,持续擦亮安吉信访工作“金名片”。



昌硕街道设立“银采法官”工作室,常态化开展法律咨询、普法宣传等志愿服务。(昌硕街道供图)



天荒坪镇开展学习《信访工作条例》系列活动

(天荒坪镇供图)