

推动新时代信访工作现代化



# 台州:续写信访新篇章 彰显和合之治

陈潇奕 刘荣柱 金修炼

浙江台州是山、海、水和谐共生的生态福地,传承千年的“和合文化”贯穿于历史发展的长河之中,奏响和谐和睦的时代序曲。今年5月25日,在第九次全国信访工作会议上,全国信访系统先进集体和先进个人受到表彰,台州市信访局砥砺奋进,荣获全国信访系统先进集体,让和合台州的底色更浓。

作为党和政府联系群众的重要桥梁和纽带,信访工作一头牵着党心,一头连着民心。立足新起点,顺应新期待,台州市信访局坚持党建引领,积极推进信访工作现代化改革和信访工作体制重塑,大力开展信访积案清零行动,同时以数字化改革为牵引,推动信访工作体制机制更加健全、源头预防更加高效、解决问题更加及时、信访业务更加规范、防范风险更加精准、信访生态更加优化,不断提升信访工作专业化、系统化、法治化和数字化水平,为实现信访工作现代化贡献新的力量。

## 走深走实 打好积案清零组合拳

“群众满意是答案”,一直是信访工作者追求的标准。走进台州市信访局接待室,墙壁上悬挂着一面面感谢锦旗——“真诚服务暖人心 为民办事解民忧”“排忧解难 一心为民”……每一面锦旗的背后,都是一段暖心的故事;每一面锦旗,都承载了百姓由衷的信任和信访工作者肩负的使命。

信访工作是送上门来的群众工作,践行“来访群众是考官,信访案件是考题,群众满意是答案”的“三考”理念,台州市健全党委领导、条块统抓工作机制,全面推行“一把手”负责制和“主管办信”制度,全面构建“党建+信访”工作格局。每年,台州市委、市政府主要领导和县(市、区)、台州湾新区党政主要领导签订信访工作责任书,将领导接待、阅批群众来信、接听群众来电等工作列入日常活动安排。通过将信访工作作为衡量党建工作的重要指标,纳入市以下各级党组织书记党建述职评议重要内容,列入党建工作考核,台州市切实推进了信访工作与党建工作、基层治理同谋划、同部署、同推进。如此高位推进下,台州市也卓有成效地推动了信访积案的化解。

自开展信访积案清零行动以来,台州市扎紧制度笼子,将领导包案、多元化解、依法终结的每道“关口”落到实处。譬如,对信访积案进行“一事双交”(既交属地,又交市级主管部门),均落实了县处级以上领导包案,并按照“四定四包”(即定领导、定措施、定时间、定责任;包统筹、包协调、包疏导、包化解)要求和“五个一”标准专项推进,确保逐一销号、动态清零。值得一提的是,在今年5月底,台州市全市1134件信访积案实现清零,成为全省率先实现动态清零的市,打赢了积案动态清零的攻坚战。

不仅如此,台州市信访局还建立考核比拼、赛马晾晒、督导检查、视频抽查、办结销号和工作约谈等机制,进一步压实工作责任,确保化解成效。特别是视频抽查,更是一次直击工作作风建设的“亮剑”。

据了解,该视频抽查每个月由台州市委副书记、政法委书记主持召开,各县(市、区)、台州湾新区和市级相关部门参加会议,在会议前4小时由市委督查室随机抽取未化解案件,由县(处)级包案领导汇报对所包案件所做的工作,没有化解的原因以及下一阶段工作措施等,并由市信访局、市级相关业务部门主要领导进行点评,最后由台州市委副书记、政法委书记点评。通过视频抽查这一举措,台州市全市更好地营造了信访积案化解“比学赶超”的工作氛围,擦亮了“俯首甘为孺子牛”的为民底色。

“除了第一时间受理,更重要的是件件有着落、事事有回音。”正如台州市信访局相关负责人强调说,“我们还要努力做好信访的‘后半篇文章’,触类旁通、举一反三,加大力度研究解决政策性、群体性信访突出问题,加大研究解决政策类、群体性信访突出问题,加大研究解决政策类、群体性信访突出问题,加大研究解决政策类、群体性信访突出问题,从而加速形成共性问题的处理方案,推动整体面上成批解决问题。”



台州城市风貌 (台州市委宣传部供图)

## 系统重塑 构建齐抓共管大格局

信访工作是党的群众工作的重要组成部分,信访工作系统重塑是推进社会治理体系和治理能力现代化的题中之义。今年,台州深入推进信访联席会议制度、市领导接待日和双向规范改革,强化党建引领,进一步厘清信访工作边界,切实打开了上下贯通、高效协同、系统集成、合力攻坚的信访问题共治局面。

深入贯彻落实信访联席会议制度改革,台州市将市政府分管领导统一纳入信访联席会议召集人,建立了十大信访重点领域专项工作组(纪检监察、涉法涉诉、教育、劳动保障、自然资源、生态环境、房地产、农业农村、卫生健康、集资融资等10大领域),明确各领域牵头单位,一般信访问题由牵头单位负责协调解决,重大突出信访问题由分管市领导统筹协调,更有效地

推动履行信访工作“一岗双责”,解决分管业务条线信访矛盾。

如今,从一次信访接待过程,就能够看到台州市深化领导接待日制度的显著成效。区别以往每月10日在市信访局开展的市领导接待日活动,现在调整为市党政领导下访约访,由市党政领导定期赴各县市区、分管联系部门开展下访活动。

在接访过程中,台州市领导一方面要直接面对信访人,耐心细致地听取他们的具体诉求,表达慰问和关心,同时在解读相关政策法规、答疑解惑的基础上,更要集合多部门力量,及时处理村民反映的信访问题。比如,在会商具体信访案件时,市领导会根据现实情况当场设定牵头单位,要求相关责任单位跟踪处理,限时办结。“沉下去”破解信访难题,将“听民声,解民难”贯



台州市民休闲生活



开展《信访工作条例》知识竞赛和岗位练兵



《信访代办服务规范》标准审评

彻落实到扎扎实实的工作举措中去,台州市信访局努力交出群众满意的信访答卷。

同时,推进双向规范改革。一方面,规范信访工作行为。严格落实事权单位办理化解责任和初信初访首办责任制,打造初次事项办理工作闭环。另一方面,规范信访人行为。在做好依法化解信访事项的基础上,引导依法信访,强化对违法信访行为的依法处理。

信访问题涉及到社会生活的方方面面,信访工作是一个系统工程,不单是信访部门的工作,而且是各级各部门的工作,必须有效整合社会各方面的力量,形成工作合力。通过信访系统重塑,台州市不断构建工作机制保障体系,处处彰显以人民为中心的发展思想,通过压实主体责任、构建闭环机制、坚持齐抓共管等举措,与时俱进构建良好的信访生态。

## 迭代升级 打造数智信访新场景

数字化改革春风扑面而来,台州市信访局持续深化信访领域数字化改革,在总结提升仙居县信访矛盾调处“五环智控”试点成果的基础上,迭代升级,创新打造“数智信访”场景应用,对接省“民呼我为”统一平台和“七张问题清单”,实现数据共享,场景共用,积极探索建设信访数智“大脑”,推动构建信访工作成效、问题复盘和责任溯源的量化评价指标。

据了解,目前台州信访局已经完成积案清零模块的开发,并在浙政钉平台上线。按照“责任要更加落实、秩序要更加规范”的总要求,通过信访积案的上线并绑定包案领导,由各县市区根据工作要求设定三色督办机制,形成了针对信访积案的线上协同、即时感知、科学决策、主动服务、智能监管的数字化动态清零模式。

在信访工作人员的手机运营平台上,点击任一具体积案,就可以做到全链条积案处理可视化——每个积案的派发、受理、联系、办理、反馈等时间全部精准记录。其相关事权单位办理过程都要求通过视频、照片或语音上传记录,可随时点击查看。

“全过程留痕,有效避免了有些事权单位办理不及时、不到位、不尽责的问题,确保100%及时受理、按期办结,全面提高办理效率。”台州市信访局相关负责人介绍,信访办理工作通过数字化技术实现了可溯源、可查证、可分析,哪个事权单位解决群众问题失职不力,一目了然。

随着“数智信访”应用场景的不断开发与完善,今后,老百姓只需要扫描一个信访二维码,就能实现对信访案件处理的全流程跟进与监督。数智赋能让基层公权力运行晒在阳光下,也让基层公权力监督提质增效。

除了全过程督促办理群众反映事项,台州市“数智信访”应用场景还可以进行大数据分析,为信访督办工作的高效推进打下了良好的基础。

据介绍,下阶段,台州市信访局还将进一步完善场景应用,增加民情收集、初次信访事项化解、重点人员管理等模块,构建渠道全整合、数据全归集、多维度、多场景应用,重塑主管办信、积案化解、民意采集、调处工作、人员精准管控工作闭环,形成问题导入、破解导出管理机制。

民之所望,政之所向。台州“数智信访”平台所沉淀的数据,也将为今后人民建议征集以及政策咨询提供重要依据,真正发挥信访了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的作用。

(本版图片由台州市信访局提供)



台州—江两岸·储伏龙·摄