

推动新时代信访工作现代化



和合台州 信访答卷

——台州各县(市、区)亮点工作巡礼

陈潇奕 刘荣柱 金修炼

信访工作是听社情民意的一扇“窗”、察施政得失的一面“镜”、促党群连心的一座“桥”。深入谋划推进新时代信访工作现代化建设,台州市各县(市、区)因地制宜、开拓创新,坚持以人民为中心,加快构筑“党建+信访”工作体系,以创新精神、创新思路、创新方式推进一系列创新举措落地见效,着力提升信访工作法治化、系统化、专业化、智能化水平,不断擦亮台州信访工作数字化改革“金名片”,在服务保障疫情防控和重大活动中取得诸多新成效,努力打造具有台州辨识度的信访工作新格局。

椒江 赛马晾晒砺精兵 硬核履责见真章

今年以来,椒江围绕“一图一指数”推进信访工作系统重塑,以“五力信访筑梦共富”为目标,建立赛马晾晒机制,大力实施“信访办理质效和岗位大练兵”双提升工程,形成思想同心、目标同向、行动同步、履职尽责、担当作为的新风貌。

今年,椒江区委基层基础高标准提升年,也是信访干部队伍自身建设提升年。该区信访局通过月培训、季分析、半年度比武,大力提升信访干部队伍专业化、法治化水平,加快推动信访工作系统重塑、迭代升级、示范引领。截至目前,已组织办信质效提升、信访代办标准推广、来电规范办理等6次业务培训,信访系统“岗位大练兵”活动也将贯穿全年。

不仅如此,为了进一步提升信访工作水平,椒江区委积极推广全省信访系统唯一一个市级地方标准——《信访代办服务规范》,充分发挥由干部、调解员、乡贤、网格员等优秀人员组成的千余名信访代办员作用,做好初访、

初信、初电的化解,由代办员一件事全流程跟踪,实现闭环管理。

同时,椒江区还以集中开展《信访工作条例》宣传月活动为契机,精心组织动员部署、宣传学习、氛围营造、知识竞赛和典型人物等五大篇章主题活动。其中,以赛引学大比拼,晒出成绩,拼出风采,成功举办信访民情岗位大练兵暨《信访工作条例》知识竞赛,通过比《条例》学习、比理论研究、比业务应用,进一步提高信访干部队伍素质建设。

据介绍,椒江区已开展来访通报、部门主要负责人阅批和满意指数晾晒、积案清零晾晒、督查通报、预警提示等40余次,并涌现出了扎根基层“无怨无悔27载”的下陈街道信访干部阮晨、“情理法融合破坚冰”等多个积案化解团队,通过他们的示范引领,凝聚打造出一支善谋事、敢担当、干实事、会共事、不出事的“五事”信访干部队伍,高质量答好平安答卷,干出“不负椒江、不负人民”的业绩。



椒江区《信访工作条例》知识竞赛

天台 闻“疫”而动 热线传情暖人心

“这条热线就是我们的抗疫前线”,在天台“4·28”疫情防控阻击战中,天台12345热线再次发力,在预判到疫情防控期间咨询求助会有所暴增这一情况后,当地第一时间增设了12345政务服务热线坐席,同时梳理汇总生活物资保供热线、供水供电供气服务热线、就医购药热线以及各乡镇(街道)服务热线,集成一体化战“疫”求助热线,构筑出全民抗疫的“连心桥”、疫情防控的“又一哨”。

据统计,截至目前,天台共受理各类民生诉求(咨询)5万余件,均在12小时内办结,群众满意率达96%以上。其中,解决群众就医购药问题8719件、健康码异常问题逾4万件、物资供应问题482件、供水供电供气问题330件。

“此次能够在疫情防控阻击战中取得高分答卷,关键在于我们前期做足了预案,抢抓抗疫‘黄金时间’,第一时间启动了应急响应机制,由县信访局牵头,统筹县卫健局、县商务局、县市场监管局等13个部门力量,抽调专人实体化运作,分类处置民生诉求,将12345热线打造成了一体化战“疫”求助平台,对咨询来电即时回复,用心用情解决好市民的‘急难愁盼’。”天台信访局相关负责人说。



天台12345中心接听办理群众来电

据悉,此次“一体化战“疫”求助平台”民生诉求办理效率极高,群众满意度颇高。对于“特急件”,2小时内办结,并且由专人点对点跟踪督办,快速闭环;对于“紧急件”,4小时内办结;对于“普通件”,提速办理、迅速流转、加速落实,确保每一件诉求在12小时内办结反馈,并于当日梳理上报未解决问题

供相关部门商议落实;对于群众咨询量较大的普遍性问题,则及时梳理汇总县内相关政策,更新涉疫知识库,提升现场解答效率和准确率。

与此同时,天台信访局在分析预警处置上深研细剖,充分做好党委政府民情信息收集的参谋助手,推动制定疫情防控期间相关管理细则的出台。



临海市社会治理中心一窗式受理服务

临海 创新信访终结机制 提升依法终结效力

临海市认真学习、贯彻、落实好《信访工作条例》,通过不断改进工作方法,引入第三方组织开展信访听证终结工作,探索建立事前审查、听前证据交换、听证监督三大机制,使诸多疑难复杂信访事项得以真正息访罢诉,对基层社会治理工作起到了积极的推动作用,信访形势逐年趋好。去年至今,临海市举行信访听证会43场次,推动积案化解80余件。

“这样的听证会很公平,现场有这么多名专家,纪委部门也在,现场就针对我提出的问题认真讲解、透彻分析,对于最终的结果我也很满意,心服口服。”一位刚参加完信访听证会的信访人说。

诸如此类的听证会,在临海市已成为一种信访工作常态,只要符合条件的信访事项,根据承办单位或信访人申请,临海市都会积极举办规范的听证会,搭建好这一关键的协调平台。据介绍,事前会先针对信访事项的处理意见、解决方案等进行审查;听证前3天,听证当事人互相交换证据;

听证现场,由退休法官担任主持人,邀请相关法律专家、专业人士、“两代表一委员”、当地德高望重的人士共同参与。听证会上,辩析法,深层次地将法规政策讲透,也聆听信访人真实心声,最终达成多方沟通交流,实现“事心双解”。

信访是每个公民的权利,临海市创新信访事项听证会工作机制旨在更好地搭建一个平等对话、多方参与、澄清事实、明辨是非的平台,让信访群众亲历处理过程,借助社会多元力量参与化解,在听证阶段释法明理。

“同一信访事由,反复信访、‘终而不结’的问题,一直是我们工作的难点。现在我们站在中立的立场,让事权单位和信访群众可以开诚布公地提出各自观点,由第三方评议合议,这样既发挥了监督力,又提升了引导力,有利于有效化解群众反映的疑难复杂信访问题,最大限度维护信访群众合法权益,从而全面提升信访工作专业化、法治化水平。”临海市信访局相关负责人说。

玉环 厚植为民情怀 持续优化信访生态

信访工作是“送上门的群众工作”。近年来,玉环市坚持提高政治站位,始终突出信访工作的群众工作属性,以“上课”“赶考”心态坚持信访工作“从群众中来、到群众中去”,持续优化信访生态。

多元化畅通信访诉求渠道,备好联系群众必修课。玉环市委、市政府主要负责人将信访工作排上每月工作日程表,通过约见信访群众、批阅群众来信、听取工作汇报等形式化解疑难信访问题、研判信访形势、部署信访工作。如今,市四套班子领导到社会治理中心值班接访成为“必修课”,今年以来,市领导共接访223批410余人次,占本级接访总量99%,其中80%以上的来访群众均能得到当场回应,让群众及时得到一个“说法”。

高标准打造信访服务闭环,讲好接待群众基础课。自觉把群众路线、数字赋能理念、“党建+信访”理念贯穿信访工作全过程,不断提升信访工作质效。坚持关口前移抓初访,高标准

建好、管好、用好社会治理中心,最大化发挥矛盾纠纷消纳作用。对部门和乡镇(街道)信访工作实行“十项负面清单”管理,将信访工作纳入基层党建述职评议内容,压实责任。组建了退出职事管干部作为信访代办专家团队,以“数据多跑腿”“干部多跑腿”换来“信访群众少跑腿”。一年来,市镇村三级代办机构共服务信访群众1200余人次,80%的群众咨询(诉求)当场得到回应,55个比较复杂的信访事项通过代跑到调处落实。

全方位提高信访化解效率,修好服务群众法治课。将信访工作导入法治化轨道,对初次信访事项实行全流程清单式管理,确保信访工作规范、高效、有序。针对农村建房问题、中央环保督察信访问题、省委巡视涉及的个性历史遗留问题,自加压力、举一反三,在全市范围内开展历史遗留问题“大起底、大破难、大攻坚”行动,排摸筛选重大问题进行集中攻坚,压实工作责任限时化解到位。



玉环市信访局工作人员走上街头宣传《信访工作条例》

仙居 “信访员代访” 促进初次信访化解提质增效

作为全省信访工作现代化示范县创建试点,仙居县积极探索“信访员代访”机制,及时就地解决群众合理合法诉求,切实增强群众获得感。

据仙居县信访局相关负责人介绍,“信访员代访”制度要求信访员全面了解群众诉求后就相关事项与职能部门做好对接,全过程代访并记录,形成一案一档,及时反馈群众办理进展,切实减少越级访、多头访。这不仅仅是服务好“最后一公里”的生动实践,同时也是提升初次信访事项化解率、群众满意度,降低重复信访生态的有力举措,有利于营造清朗的信访生态。

今年上半年,仙居县委常委会议和县编委会审议通过后,在县信访局设立下属事业单位“仙居县代访回访中心”,增加10名人员编制专门负责代访、回访及效能监督工作。一方面,汇聚全县力量,选定45个部门和20个乡镇(街道)责任心强、工作业务熟的中层干部和优秀年轻干部纳入人才库,目前共纳入105名,其中县代访回访中心常驻代访干部5名,开展日常“代访”服务;轮驻代访干部52名,提供“点单式代访”服务;乡镇(街道)分中心代访干部48名,开展乡镇街道“代访”服务。另一方面,加强组织保障,让“代访”干



仙居县代访回访中心

部“心有所属”,将代访回访中心作为县委组织部“五线历练”服务群众平台,实行专班化运作,工作经历视同基层工作经历,信访员由派出单位与代访回访中心共同管理,以代访回访中心管理为主,以代访回访中心考核意见为主。对确实解决群众诉求表现突出的信访员,组织部门定期通报表扬,并作为干部考核奖惩、选拔使用的重要参考依据。

聚焦初次信访事项化解提质增效这一目标,仙居县以“信访员代访”为抓手,构建“事项筛选入库-代访分类处置-流转反馈结果-回访留存档案”全流程闭环代访清单,将代访融入“五环智控”,实现双向互补、过程留痕,切实提高了初次信访事项化解率、满意度,不断提升信访工作整体智治水平。