

推动新时代信访工作现代化



金华奋力推进信访工作实现整体性、系统性、本质上赶超争先

信访工作系统重塑 扛旗争先崛起浙中

秦正长 张 帅 周嫣彦 徐 楠 郑叶钰



锚定降总量、控增量、减存量、防变量目标 信访生态持续好转

金华市深入贯彻落实第九次全国信访工作会议和省委信访工作会议精神,以宣传贯彻《信访工作条例》为契机,以“一图两指数”为抓手,按照金华市委提出的“扛旗争先、崛起浙中”总要求,围绕金华市第八次党代会确立的“558”(加快五个崛起、实施五大战略、争当八个示范)工作体系,坚持目标导向、问题导向,推动信访领域数字化改革,系统重塑理念思路、体制机制,扎实开展信访源头治理、积案化解攻坚、重要节点保障、助力疫情防控等工作。该市信访生态持续好转,截至6月底,全市走访总量较近3年平均值下降65.4%,为全市经济稳进提质营造了良好的社会环境。

逐案过堂 终结兜底 领导带头包最难的案

去年12月,省委信访工作会议部署

开展“信访积案化解攻坚行动”后,为了高效推进该项工作,金华市委多次研究部署,在全市开展信访积案大化解专项行动,主要领导定期听取汇报,亲自督导落实。

金华各地各部门将信访积案化解作为“一把手”工程,均成立工作专班,统筹推进积案化解工作。同时,健全完善党建引领、专项攻坚、领导包案、主办官信、源头治理、逐级兜底“六大机制”,形成了上下联动、精准施策、高效协同的工作格局。

领导带头包案示范引领,市、县、乡三级领导逐一落实所有信访积案包案化解,党政主要领导包最难的案,并实行“一日一推送、一周一碰头、一旬一分析、一月一排名”,每天形成“五色图”,提出针对性的建议亮晒通报,推动各地各部门比学赶超,攻坚克难。

为进一步压实责任,金华市专项行动指挥部3个督导组持续开展常态化、不间断、循环式督导,重点深入积案数量多、化解进度慢的乡镇(街道),开展点对点督查指导,并通过提醒函、

警示单等形式督促化解。截至5月底,上级交办积案全部通过省级审核化解,积案攻坚综合排名和办件质量均在全省前列。

建立“民情民访代办制” 让群众坐上“办事、信访直通车”

永康市西溪镇贾处村村口公交站只有站牌,没有顶棚。村代办员接到村民反映,当面通过“浙里办”反馈诉求。很快,该公交站点增设了站棚,村民候车不再担心雨淋日晒。

让村民心暖的背后,是金华创新社会治理体系推行的民情民访代办工作制。从2019年2月开始,金华在全市建立四级代办体系,成立由副书记、政法委书记任组长的市、县两级民情民访代办工作领导小组,构建以市级统筹推进、县级代办中心牵头抓总、乡镇代办站(室)协调解决、村(社区)代办点无缝对接的四级民情民访代办网络。

各县(市、区)打破窗口化、被动化

的旧模式,不断创新特色代办服务品牌。婺城区将民情民访代办进驻重点项目或工程指挥部,在一线解决难题。义乌市建立涉外专业代办团队,及时为境外人员排忧解难、调解纠纷。永康市积极探索矛盾纠纷多元化解新途径,将辣妈调解工作站纳入村级民情民访代办队伍,将农村洗衣房打造成“百姓聊天室”,小事聊天中化解问题;建立民情民访代办流动站、固定站,将代办服务延伸到高速公路、景区、企业 and 市场一线。

把资源下沉到基层,把百姓的事当家事。在代办员奔波的脚步中,信访难度下降了,温度上升了。

与此同时,金华还配套建立健全“首接首办责任制”“限时办结制”“联合接访制”“督查督办制”“回访核实制”“满意度评价制”等制度,形成民情民访代办工作从受理到评价运用的闭环,确保事事有着落、件件有回音,切实提升代办工作质效。

“很多群众不清楚政府部门分工,即使搞清楚了,有些问题又需要跨部门

协调,最后变成‘不会访’‘无序跑’,甚至‘越级访’。”金华市信访局主要负责人说,通过代办员网上流转,直接办理,让群众“最多访一次”,甚至“一次都不跑”。

民情民访代办制的探索,推动金华形成“群众点单、干部代办”的新型办事投诉渠道,让群众办事、信访坐上直通车,从源头上预防和减少了信访矛盾的产生。

风正帆悬、澎湃向前,金华信访工作者一直在路上。

迭代升级“三大经验” 构建“136”工作格局

金华市坚持源头治理,持续深化浦江、龙山、后陈“三大经验”,努力实现矛盾纠纷化解60%在村级、30%在乡级、10%在县级。

迭代升级“后陈经验”,做强村级自治功能。助推村(社)选派一批驻村包村的“第一书记”、构建一系列村务决策的规范流程、探索一组简洁管用

的公开办法,形成一个“四位一体”的监督体系、健全一套保障落地的有效制度的“五个一”工作机制落实见效,把村务监督前移到事前,并通过事中、事后监督,从源头入手,切实减少涉及村级组织或村干部违纪违法信访问题。

迭代升级“龙山经验”,做强乡级过滤功能。拓展“龙山经验”城市社区版、工业企业版、专业调解版、云端闭环版,建立人民调解、行政调解、司法调解的有机衔接机制,打造成规模、成体系的社会治理亮点品牌。

迭代升级“浦江经验”,做强县级终结功能。不断丰富领导干部接访下访形式,大力推进市、县两级领导走进县级社会治理中心下访接访并领衔包案化解信访积案,健全完善“主办官信”、党政领导接听群众来电制度,建立检察官参与市级领导下访接访工作机制,形成市级领导带头下访、县级领导坐班接访、乡镇领导随时接访、村级干部上门走访的“四级联动”工作体系。

坚持源头治理 金华升级信访“三大经验”

浦江县

“强内涵 促提升” “浦江经验”再深化

2003年,浙江省委主要领导下访浦江,开创了省级领导干部下访接访先河。浦江历届党委政府牢记嘱托,一任接着干,健全完善了“县领导带头下访、乡镇(街道)领导随时接访、村(社)干部上门走访、‘4+2’”服务团组团息访”的“四级联动”下访接访机制,形成新时代深化领导干部下访接访“1+1+5”治理体系,推动信访生态持续向好。

积极谋划“浦江经验”理论创新与发展,借助大院校更专业的团队力量,挖掘新时代“浦江经验”的内涵。通过总结近年来浦江探索形成的“简单信访马上办”“4+2”服务团包村服务、好家风评价体系等基层治理的有效做法,推动“浦江经验”迭代升级,形成更丰富的理论成果。

2020年1月,“下访接访”信访工

作被确定为国家级标准化试点项目,今年7月通过专家中期评审。两年的试点证明,领导干部“访前调查准备+访中会商研究+访后限期办结”的规范流程契合实际、规范务实、科学严谨,为领导干部下访接访、依法及时有效化解矛盾纠纷创设了标准体系。

“下访解民忧”的数字化改革项目正紧锣密鼓地筹划中,结合“信访积案攻坚年”等重点工作,设计下访接访、包案督办、预警提示、重点画像等实用管用场景,构建“云上信访”格局。“浦江经验”借数字化改革春风扬帆起航,为信访这一“送上门来的群众工作”添彩助力。

当前,“浦江经验”正向理论化、标准化、数智化迈进,浦江全力推动“浦江经验”上升为“浦江样板”。



浦江县各部门联合接访



武义县信访局工作人员走访群众

武义县

“新官也要理旧账” “后陈经验”接着干

2021年,武义县迭代升级“后陈经验”,创新建立三项机制,实现“浙江省无信访积案县”三连创。

“县乡村分级负责、四机制系统处理”机制,落实“源头预防、及时化解、代访代办、回应评判”四项机制,打造县、乡、村三级矛盾纠纷源头预防、化解、终结的工作闭环。加强村级组织管理建设,及时掌握化解群众诉求,从源头上遏制村社信访问题的产生;以村民代表票决制、政协“微协商”、巡回评判团等,公开听证终结疑难信访。

各级书记承诺“我负责,我来办、我兜底”机制,各级“书记”通过视频公开承诺辖区内的“我负责,我来办、

我兜底”,把群众的事当成“分内事”,及时化解群众的急难愁盼,尽全力把群众的合理诉求化解到位,真正做到了群众诉求有人管、有回应、有评判、有时限。

武义县创新建立重点信访问题离任交接机制,坚持“新官也要理旧账”的工作理念,创新建立领导干部离任重点信访问题交接制度,健全一任接着干、持续推进机制,明确本辖区重点信访问题交接清单,倒逼“一把手”主动扛起重点信访事项攻坚化解重担。通过重点信访事项清单式交接,让信访工作不留空、矛盾化解持续化,推动信访工作无缝对接。

永康市

“主官领办”疑难信访 “龙山经验”更趋专业

永康市作为“龙山经验”的发源地,不断提升信访工作专业化、系统化、法治化治理水平。

专业化完善市、镇两级党政议访、办访、述访制度,持续开展“主官领办”疑难信访问题,信访工作纳入年度党建工作考核。高度重视信访队伍建设,施佩同志荣获“全国信访系统先进个人”。开展诉源、警源、访源“三源共治”专项行动,推进数字化改革力度,积极谋划“龙山经验”综合应用。

系统化层层筑牢矛盾纠纷化解防线,推动领导干部下访接访走深走实,

推行“事先公告、随机接访”,完善“访中会商、访后办结”。创新设立永康版“一图一指数”,依托建立“四道防线”、“红橙黄蓝绿”五色预警和“信访积案指数”通报机制,每月开展信访形势分析,不断推动四级走访总量持续下降。

法治化拓展“龙山经验”专业调解版,强化人民调解、行政调解、司法调解有机衔接,打造成规模、成体系的本地社会治理亮点品牌。同时,“充分运用‘三项建议权’,提请联席会议召集人、组织、纪检联合约谈14人次,纪检监察部门依规追责4人次,全面推动信访各项工作持续向好。”



永康市社会治理中心

(本版图片由金华市信访局、永康市信访局、浦江县信访局、武义县信访局提供)