

推动新时代信访工作现代化



# 把信访工作做到人民群众的心坎上

## 金华各地创新信访工作精彩纷呈

秦正长

民生无小事，枝叶总关情，信访工作事关人民群众的切身利益。近年来，金华市一直高度重视信访工作，把信访工作作为一项重要的政治任务来抓，持续发力、勇于创新，创立了许多新的机制，推出了一系列新的举措。昨日本报第9版浦江的“浦江经验”、武义的“后陈经验”、永康的“龙山经验”，引起读者强烈关注。今天本版再次聚焦金华各市区信访工作亮点，为浙江信访工作提供更多的“金华样本”。

### 婺城区 首推民情民访代办服务

2019年以来，婺城区坚持以人民为中心，聚焦“办实事、解民忧、谋发展”的工作思路，积极创新信访工作新格局，在全市首推民情民访代办服务，建立了区、乡、村三级民情民访代办站315个，构建了由“区领导、乡镇街道干部、两代表一委员、特聘人民调解员、网格员”组成的“五员代办制”责任体系，形成了“群众点单、干部跑腿”的新型信访格局。目前全区已有代办员1771名，代办各类事项21742件。

用“虚拟学院、实体运作”的模式组建代办学院，常态化开展集中培训、导师帮带、实践锻炼、网络学习、理论研讨等教学活动，培养了一批擅长解决难点问题热点问题的职业代办员。目前，已开设5批次培训班招收学员600名，实现各村社代办员全覆盖。

此外，婺城区充分发挥政府、市场、社会资源叠加效应，推出民情民访夜班车、助企代办直通车、流动代办站等一批特色代办服务，实现群众办事“零跑路”。民情民访夜班车开通以来，代办员利用晚间休息时间驾车前往预定村社，为群众主动提供错峰代办服务，帮助群众解决各类诉求共1711件。



婺城区招募代办志愿者

### 兰溪市 “领导包案+专班调处”打造矛盾调解“终点站”

今年以来，兰溪市社会治理中心接待来访群众5211批次，受理矛盾纠纷627起，化解率100%，列入兜底化解交办件84件，化解率97.62%。

兰溪充分发挥矛盾调处“终点站”机制建设优势，不断深化“领导包案+专班调处”兜底模式，在金华地区率先实现积案清零。首先，领导包案、领衔示范。发挥领导干部主力军作用，将疑难矛盾纠纷进行科学分类、分级落实，精准匹配包案领导，同时明确包案、包化解、包稳控的“三包”责任，配套“日通报、周会商、月晒比、季考核”督导机制，以严密监督考核促进责任落实到位。其次，数字支撑、高效化解。升级“疑难复杂纠纷兜底化解一件事”应用，通过数据归集、三色预警、兜底八式和溯源治理，推动矛盾化解工作从“碎片化”转变为“一体化”，有效实现监测预警、事件关联、闭环管理等功能，提高兜底化



金东区信访局牵头 多部门联合商讨会

### 金东区 “全周期管理”破解多头信访

近年来，金东信访工作坚持社会矛盾纠纷多元预防调处化解，人民调解、行政调解、司法调解联动，综合运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、协商、疏导等办法，实现重大矛盾纠纷化解响应快、处置快、化解有效。全区涌现出曹兆源调解工作室、卫新调解工作室、安和心理服务、丹青工作室等一批具有影响力的调解队伍，为信访矛盾的化解提供了强有力的支撑。金东信访横向多元预防调处化解，纵向落实“全周期管理”。

为有效避免群众多头投诉，金东区落小落细，全新构建“信访一件事”全周期管理，建立从信访事项提出、办理、回

访、不满意再办理、再回访直至信访事项平息等全过程的记录。安排专人对初信初访进行回访，如遇不满意的事项重新交办，三个月后仍不满意的，将列入信访积案交办。每件不满意的初信初访件实行限期报告、限期包案、限期约访、限期研究、限期办结，通过强化首办责任、压缩办理时间、规范办理流程。同时按照一件信访积案、一名包案领导、一个工作专班、一套化解方案、一份工作档案的“五个一”要求，建立并推动信访积案限期化解。截至5月底，全区共有初信初访944件，初次来信化解率100%，初次走访化解率98%，初次网信事项化解率98.2%。

### 金华开发区 “揭榜挂帅”化解历史遗留问题

今年以来，金华开发区信访来信、来访、网信较近三年同期平均值分别下降22.9%、75.3%、36.4%；赴省进京访分别同比下降67.4%、76.5%，信访生态持续优化。

生，王某最终被专班包案领导的诚意打动，在开发区信访团队的帮助下圆满化解了信访事项。

该开发区坚持每周组织召开积案化解专题推进会，逐件过堂听取包案领导汇报，破解难题；组织党工委包案领导每周安排半天时间下沉一线，或到矛调中心指导化解工作，累计会商研判56次、约访接待265人次、下发积案化解提醒单2次；目前，87件省级交办信访积案全部按期清零。辖区信访老户王某，八年来不间断赴省进京上访，包案专班负责此案后，多次与王某谈心，凡涉及的政策法律一释惑，走访中还帮助王某生病的父亲联系医

清零任务完成后，自我加压，靠前查找问题、化解矛盾；紧扣辖区征收安置、“三资”管理、违法建设等重点领域历史遗留问题，开展拉网式大排查、大起底、大化解，梳理交办群体性、个访信访问题76件，并对所有遗留问题从源头等关键内容逐一复盘建档。开展“揭榜挂帅”活动，将76件历史遗留问题列入开发区“揭榜挂帅”重难点攻坚项目，组织百余名年轻干部现场竞榜揭榜“拔钉清障”，组建化解团队专项攻坚，成功化解了马某某、李某某等一批15年以上历史遗留信访事项。



金华开发区社会治理中心

### 东阳市 “一图一指数”压实基层责任

今年以来，东阳市针对村务管理、农村宅基地、基层选举和社区建设等基层三大痛点难点，6次召开市委专题会议，研究部署信访工作，动员开展信访工作“6+1”专项行动和“信访积案清零”攻坚行动，建立和完善“5+3”信访化解工作体系，即以“交办清单”“调查反馈清单”“集体研判清单”“化解稳控清单”“质量评估清单”等5张清单为抓手，开展联席调查、专家研判、督导验收3大运行机制，实现清单式交办、联动式调查、组团式研判、督导式推进，积极探索信访化解工作标准化路径。同时聚焦初次信访、重复信访、信访积案、三大领域信访、越级上访、群众满意率等6大模块，建立对镇乡街道、部门单位的五色图和信访指数，实行“日通报、周亮晒、月排名、年度考核”机制，不断提高信访工作质效。

报全市信访情况和化解情况；每周亮晒五色图和信访指数情况。五色图按照化解率排名赋分，信访指数按总分排名并五色标记；每月通报排名情况。对排名靠前的予以表扬激励、排名落后的予以通报和督办。截至目前，已下发日通报111期、周亮晒17期、月排名3期、督办函15个，全市信访总量下降37.7%，上级交办的356件信访积案已全部清零，全省五色图排名东阳市位列11名。



东阳市社会治理中心接待大厅

### 义乌市 信访不出“家门”，矛盾就地解决

从民情民访代办两员“帮跑”，到打造智慧信访平台数据“代跑”，再到启用矛调中心靠前“领跑”……近年来，义乌市以“三大员”建设为契机，深化民情民访代办制度，让群众信访“往上跑”转变为“两员”代办“主动跑”，积极引导信访下行，把信访工作做到群众心坎上。

疫情期间，“义纾先锋·捷”小分队组织青年话务员及时高效处理群众涉疫咨询、投诉来电15.4万余件次，涉疫事项办理时长由原来的24小时缩短到2小时内办结。4月27日中午，务工人员

张某某来电反映健康码无故变成红码，无法回宿舍。小分队立即与疫情防控指挥部、工业园区、属地镇街协调处置，迅速核查并消除人员健康码异常状态，当事人当日下午2时便恢复正常通行。



义乌市社会治理中心党员志愿者接待引导来访群众

### 磐安县 连续四年“无信访积案县”

近年来，磐安县聚焦聚力信访源头治理，不断延伸基层管理触角，连续四年成功创建“无信访积案县”。

解团”“订单”“派单”，突出做实做强村级源头治理“服务端”，减少矛盾纠纷诱发概率。2021年以来，累计开展民情民访代办服务1.3万余次，代办村级事项6876件次，办结率99.9%。推行

乡镇(街道)“219”、村社“157”议事机制，常态化开展信访风险隐患、疑难信访事项议事会商，形成工作联动、问题联治、信访联调工作格局，推动矛盾纠纷“抓早抓小抓苗头”。



磐安县乡镇(街道)219议事会