

推动新时代信访工作现代化



宁波信访高质量发展开新局谋新篇

傅静之 史静南 曹亮亮 鲍训盛

信访是送上门来的群众工作,信访工作的出发点和落脚点就是要依法及时就地解决群众合理合法诉求。宁波市紧扣新时代信访工作“了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心”的职能定位,聚力“降总量、清存量、控增量、提质量、防变量”五个目标,推动构建以信访为民为导向、以事要解决为根本、以优化生态为抓手、以数智信访为驱动的全周期信访工作新模式,全面融入社会治理大格局,全面提升服务群众新水平,为推进“两个先行”、打造现代化滨海大都市贡献信访智慧和力量。今年以来,宁波全市信访总量持续下降,信访结构持续优化,信访秩序持续好转。



生态走廊 宁波市住建局供图

坚持问题导向 积案攻坚就是第一要务

化解积案是信访工作的难点。今年以来,宁波全市信访系统按照“正本清源、推倒重来”的总要求,扎实开展积案化解专项行动,推动清存量、提质量。一方面通过主官主抓、挂帅挂图,形成了各级领导干部“挂帅又挂图,新官理旧账”的浓厚氛围;另一方面,强化联席会议统筹协调,发挥联席会议专项小组机制优势,成立历史遗留、农村农业、房屋拆迁等三大专项攻坚组,形成专项攻坚强大合力;全面推行工作专班常态化运行,严格落实“一图、一表、一制度”,张贴作战图,悬挂进度表,制定专班工

作制度,带动10个县(市、区)实现专班运作全覆盖。宁波市各级信访部门注重实体化解,对每一件积案重新明确工作责任、重新接待信访群众、重新梳理问题情况、重新制定解决方案、重新开展化解工作,并积极开展复查复核和公开听证,明纪律严督导,通过建立党委联合督导工作机制,推动将信访督导由信访局单打独斗提级至多部门联合督导。

为化解积案,宁波市坚持主官下访机制,常态化开展领导干部下基层大接访活动,市县两级党政主官走基层、听民声、包难案,示范带动各级领导干部形成“人人都是信访干部、时时都要直面难题”的氛围和共识。

推行闭环管理 群众满意就是第一遵循

信访工作如何让群众满意?宁波各级信访部门着力写好“信访事项减法”和“群众满意加法”两篇文章,建立健全“联动办、马上办、提速办、成批办”工作机制,推动群众信访“一地跑、网上跑、数据跑”,实现初信初访一次化解。通过首问负责、即问即办机制,将群众大量“急难愁盼”事项纳入“民呼我为”平台统一流转,推动快速调处、闭环办理。1345



余姚市一码听民意

家全市机关事业单位和公共服务企业纳入闭环管理网络,全部做到“接件即办、7日反馈、事不过二”。

不光解决老百姓的急事难事,在宁波,各级信访部门已成为映射城市居民满意度的重要窗口。北仑区针对群众高频投诉小港某铸造厂异味问题,在妥善解决个案后,又对全区范围内铸造企业开展专项整治行动,并对生态环境、镇乡(街道)、综合执法、公安等主要办件单位进一步明确“信访办理、回访、核实各阶段必须与当事人沟通,未解决事项要做好解释沟通工作”等要求,次月全区实现了生态环境信访增量小、重复少、零不满意的较好态势。针对交通干道周边居民高频反映的交通噪声扰民问题,依托信访大数据专题开展分析研判,宁波梳理出全市30余个问题点位,分析问题成因,探寻法律依据,并提出工作建议,经市委主要领导批示后,七部门联合制定下发《宁波市交通干道道路噪声污染防治实施意见》,从源头上批量解决了困扰群众多年的老大难问题。

为担当涉疫民情“总客服”的责任,宁波信访部门积极发挥网络信访“非接触式”政

务服务优势,全力投入抗疫硬仗,建立起涉疫信息“日清日结、一日一报”制度,有力推动封闭区物资配送、危重病人救治、慢性病人购药、卡车司机滞留安置等一批共性问题快速高效解决。

响应数字赋能 提升质效就是第一要求

当数字化改革的春风吹遍全省,宁波信访当仁不让地走到了改革方阵的前列。依托全省“民呼我为”大平台,纵向打通省“民呼我为”平台和基层治理四平台,横向打通12345政务服务热线、民生E点通、81890等民意反映渠道,推进渠道全整合、数据全归集、办理全闭环的“浙里甬情通”多跨应用场景建设,全力推动新时代信访工作向数智驱动转变。

信访是一扇窗,也是一面镜,照着民心、映着党心。为这项“送上门来的群众工作”,宁波不断推动构建以信访为民为导向、以事要解决为根本、以优化生态为抓手、以数智信访为驱动的全周期信访工作新模式,不断为打造现代化滨海大都市贡献信访智慧和力量。



江北区委社会治理中心智治云图



奉化区矛调中心



周视频调度

7条热线

12345:当好民声民意的“总客服”



宁波市12345服务队

一呼即应,一心为民。一条热线,温暖一座城,这条热线非12345莫属。

它是接听群众诉求的“全能王”。截至去年底,宁波12345中心累计整合46家部门的53条热线,形成了“市县一体、一号对外,纵向顺畅、横向协同”政务服务便民热线体系。随着整合工作的推进,热线来电受理量不断增长,政务服务“总客服”功能不断凸显。去年,全市共受理群众来电231.12万件,接听能力同比增长30.15%,直接答复率达到85.5%以上。

它是不断创新高效化解群众难题的“知心人”。通过整合台席、“首问负责即问即办”制度、直接督办模式、紧急联动模式、严控诉求办理超期等创新机制,进一步提升“事要解决”能力,第一时间解决群众诉求,确保紧急事项不延迟、不拖延、能闭环。

它是架在政府与百姓之间的“连心桥”,立足群众反映集中的“急难愁盼”问题,通过《每日一报》《舆情周报》《信息专报》等信息报送渠道,第一时间将信息报送政府相关部门。每当遇到疫情等特殊情况,12345热

线就会担当起主渠道作用,与疫情赛跑、为市民解忧,并编报《疫情每日一报》,多项对策建议及时转化为政策,助力防疫措施。

它是宁波提升政务服务的“数据矿”。继办件全流程接入省“民呼我为”统一平台后,宁波又积极推进智能语音机器人建设,提高热线话务系统智能辅助能力,8个子机器人、135个业务场景平均每个月总拨打量达3.6万人次,平均答复率94.54%,2021年全年累计录入知识条目9747条,为市级营商环境测评、全国文明城市创建、“最多跑一次”改革、政务服务“好差评”、营商环境测评等多项重量级测评考核提供数据来源。

7位先进

陆建强:诚心耐心焐热人心

扎根基层近30年,累计接访1万余人次,办理信访事项1800余件,办结率达100%,先后获评慈溪市信访工作先进个人12次、2019年宁波市“信访好干部”等多项荣誉,并在今年第九次全国信访工作会议上被授予全国信访系统先进个人。大家开玩笑说他“有‘灵丹妙药’”,他笑称因为有“四大法宝”相助,才能使自己从一个“出气筒”逐步变成“万能膏”,最后成为群众心目中的“老娘舅”。

都说基层信访工作难做,老陆为啥坚持就是30年?“上访群众多是遇到闹心事来诉说冤屈,心里都窝着一团火。换位思考,站在他们的角度看,为他们考虑,群众的心结就能一步一步打开。”陆建强说。

这30年里,他每年受理上百起信访件。兵来将挡,处理纷繁复杂的案件,老陆有四样“法宝”:茶叶、血压仪、布鞋、工作记录簿。信

访群众怒气冲冲上门来,他递上一杯热茶笑脸相迎;说着说着来气了,他就指指电子血压计,半开玩笑说,“怒气伤肝,升高血压,要么测个血压,平复了再接着讲啊”。大家相视哈哈一笑,气氛就缓和了;一个案子要走26个流程,每个环节都要跑到位,身边常备一双布鞋,随时出门走访;工作记录簿详细记录每个案件的起因和进展,有时连信访人的性情爱好也有记录,分门别类整理并把相关信息归档录入电脑。在别人眼里不起眼的4件东西,就这样变成了他的“法宝”和“财富”。

凭着这四样“法宝”和一颗为民解忧的心,30年来,老陆在信访调解的路上奋力前行,甘之如饴。面对信访对象,他总是和气相待,进门先问好,坐下喝一杯茶,出门笑相送,认真听取来访群众反映的问题,尽全力帮助群众解决困难,用心扮演好“老娘舅”的角色。



陆建强热情接待来访群众

数读

- 1 领导干部坚持下访**
近年来,市县两级领导干部累计接待群众1000余批1400余人次
- 2 视频“周调度”督导“有力度”**
今年召开调度会25次,连线会商疑难积案78件
- 3 矛调中心“显神通”**
今年以来,县级矛调中心累计接待群众6997批11417人次,一次性化解率达97%以上
- 4 首问负责马上办**
1345家机关事业单位和公共服务企业入网入网事项平均办理时长下降至3天
群众满意率提升至98%以上
责任单位推诿扯皮等现象大幅下降
- 5 抗疫“总客服”时时显担当**
累计受理涉疫事项40余万件
全部实现24小时办结
紧急件提速至4小时办结
- 6 环境问题改善显著**
今年以来,环保信访重复投诉率从12.83%逐月递减至6.71%
不满意率从3.23%逐月递减至1.15%