

杭州:攻坚克难 全力推动信访工作高质量发展

孙俊 洪思雨

钱塘潮涌, 奋发向前, 开创新时代信访工作高质量发展新局面, 杭州当有新作为。

近年来, 杭州市信访系统以《信访工作条例》颁布施行为契机, 以“积案化解 清单销号 源头治理攻坚年”活动为抓手, 以“一图一指数”为载体, 扎实推进信访工作系统重塑、迭代升级, 全力构建“重大活动安、诉求

总量降、越级走访少、库存积案清、初次化解升、民声呼应好”的更高水平信访生态。

攻坚专项行动有力有效。杭州将209件复杂疑难信访积案纳入市四套班子接访包案, 通过专班运作、联合督导等方式高站位推进“攻坚年”活动, 全市信访积案在去年9月实现动态清零。年内国家和省级信

访积案化解率和再访率两项指标以及重大信访问题清单指数得分位于全省前列。

信访现代化建设走深走实。杭州出台《关于贯彻落实〈信访工作条例〉推进信访工作现代化的实施意见》, 明确建设目标, 细化部署信访工作责任监督、“双向规范”等14项任务。同时, 社情民意征集办理分析创

新创优。创建“杭州市民意研析基地”, 与高校签约开展“民呼我为”民意研析项目合作, 以智库力量深入民情数据分析。建立与全国首个社区互动平台“湖滨晴雨工作室”联动机制, 全方位、多渠道收集民情, 汲取民智。德寿宫考古挖掘及复原展示等人民建议有效落地转化, 赢得群众广泛赞誉。

先行



平安浙江
社会治理现代化的浙江实践

临平: 人民至上 构建全方位信访工作新格局

近年来, 临平区信访局高质量推进信访工作系统重塑, 进一步健全区、镇街、村社三级源头治理工作体系, 以提升人民信访工作质效为主线, 坚决打赢信访积案攻坚化解、重大问题清单销号、基层基础提升“三场硬仗”。荣获2022年度人民网网上群众工作

“民心汇聚单位”, 重大信访问题清单指数居全省前列、全市第一。

聚焦重点工作, 压实信访流转办理各环节, 借助“两代表一委员”、人民调解员、法律工作者等多元力量化解初次信访事项, 初次信访事项办理有效提升。聚焦积案攻坚, 搭建

“领导包案+专班+专员+专业力量”的积案攻坚组织架构, 实行信访积案攻坚化解周会商制度, 信访积案全部清零化解。聚焦问题化解, 围绕省市重大信访问题清单销号工作梳理风险隐患, 重大信访问题清单销号成效明显。

临平以全方位、立体式信访工作格局推动信访工作由接受问题“中转站”向解决问题“终转站”转变, 人民群众获得感成色更足、幸福感更可持续、安全感更有保障。辖区内各镇街立足实际突出特色, 一系列创新探索竞相开花结果。

南苑街道: “云上板凳” 交出源头治理亮眼答卷

通过社区直播会, 广泛征集群众意见, 及时反馈群众关切; 百人专家团专业调解, 开启解“纷”新模式……在南苑街道, “云上板凳”正逐步深入群众、听取民声, 切实助解群众烦心事。

如何让新老南苑人共建平安和谐环境、共享优质服务? 南苑街道坚持从“数字赋能”中增效率, 在街道“数字驾驶舱”打造“云上板凳”线上基层民主协商平台, 打造南苑数字版“枫桥经验”, 让协商双方得到零时空、无障碍、专业化的服务, 目前, 南苑街道开展的欠薪问题、邻里纠纷等协商解决成功率达到96%。

更专业, 以社区为单位, 南苑街道在“云上板凳”议事流程中引入各类行业专业性调解组织或人员参与, 整合两代表一委员、律师、乡贤等调解资源, 组建百人专家团, 有

序引导居民在议事过程中实现对社区公共事务的依法自治, 有效解决群众最关心的问题, 实现平台议事民主化。

更便捷, “云上板凳”通过搭建纠纷化解实时直播通道, 将线下“板凳评议团”民主协商机制搬到互联网上, 涉及纠纷的双方以及调解力量可以打破地域性、场所性限制的壁垒, 实现线上“面对面”纠纷调解, 群众可以通过互动评议平台观看纠纷化解的直播情况。

推动信访工作与基层社会治理深度融合, “云上板凳”只是一个缩影。南苑街道紧盯源头治理风险防范, 完善矛盾纠纷排查化解体系建设, 切实发挥人民调解、邻里汇等作用, 开展矛盾排查、矛盾调解、信访受理、民主协商议事等多项群众服务工作, 不断提升就地化解矛盾纠纷的能力和水平。



高地社区云上板凳议事厅 缪南南 摄

临平街道: 信访“临听”热线 架起红色“连心桥”



美食城商户向临平街道办事处赠送锦旗 盛敏健 摄

有事您说话, 信访“临听”热线来解答。临平街道老旧小区改造项目多, 群众对于旧改的咨询和反映类信访问题比较多, 为减少信访重复交办和提高居民满意度, 街道以党建为引领, 不断激发基层组织矛盾纠纷化解活力, 在进行老旧小区改造的6个社区分别设立信访“临听”旧改民情热线, 成立“银雁”督查协调专班, 选派14名“退居二线”的街道、社区干部启动专项监督协调工作, 做好信访来电咨询接听、答疑, 第一时间化解旧改中的矛盾和纠纷, 把可能引发信访问题的矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。截至目前, 该街道已咨询各类问题1020个, 现场解决421个, 办结率达99%。

信访“临听”热线并不是个例。临平街道选优配强1300余名楼道组长, 整合社区、业委

会、物业、社区“双报到”党员力量, 充分发挥红管家、红钥匙、红袖章“三红”小区党支部“桥头堡”作用, 注重力量支撑、渠道拓展, 听民声、知民意、解民忧, 实现多元共治的格局。同时, 临平街道多措并举, 着力提高市域社会治理现代化水平。以矛盾纠纷“一次都不跑”为目标, 临平街道坚持党建引领, 发挥数字治理优势, 依托数字社区、数字孪生网格建设, 完善“线上+线下”矛盾纠纷化解体系, 创新矛盾多元共治, 通过主动下沉, 将各类矛盾吸附在基层, 就地化解各类矛盾纠纷。

临平街道始终把安全生产(消防)工作摆在社会治理突出位置来抓, 深入开展专项整治行动, 进一步提升基层应急管理能力和夯实基层应急管理责任、落实基层应急重点任务, 营造和谐稳定社会环境。

乔司街道: 组合出击 打通服务群众“最后一公里”

除了工作方法上的创新, 乔司街道在综合治理体系建设上基础扎实, 成效显著。在原有综合治理体系上, 该街道创新成立了综治中心“一站式”管理服务平台, 设置4个功能室, 打通了“信访-调解-仲裁-诉讼”全链条, 让矛盾化解“只进一扇门”。随后, 乔司街道又建立起街道、村社两级信访代办机制, 并设立街道领导带头接访、分管领导随时接访、联村干部上门走访等制度, 从源头做好防范化解纠纷工作, 实现了“小事不出村、大事不出街道”。目前, 乔司已搭建起由“一个指挥室、四个平台和多个网格”组成的“1+4+N”工作体系, 有效推动矛盾化解下移、关口前移。



乔司街道综治中心内景 李阳 摄

运河街道: 数字赋能 打造优质高效的“智慧信访”平台



运河街道主任公开电话+调解中心 王东 摄

在“互联网+”的大背景下, 如何通过利用互联网、大数据等新技术、新手段化解矛盾和纠纷?“智慧信访”系统来帮忙。

“最近工作人员在树木底下围了石头, 之后树叶发黄了, 是不是石头影响树木生长?”3月14日上午10时, 陈先生拨打了街道主任公开电话。街道信访工作人员接完电话后, 立即根据陈先生反映的情况, 通过“智慧信访”系统以短信提醒的方式分派到职能部门, 该事项责任部门区域发展与治理中心工作人员随即到达现场查看。

“树叶发黄是因为处于换季期, 不是围石头的缘故, 后期我们会统一规划, 给树木加强营养。”工作人员打通陈先生电话, 进行了耐心解释。陈先生表示满意, 工作人员随后进行该信访件系统办结操作。一个

多小时时间, “智慧信访”系统就完成了登记、流转、处置、办结闭环处置过程。

运河街道研发推出的“智慧信访”系统, 通过纵向横向协同管理, 提高信访事项办理的透明度, 所有信访案件“可查询、可跟踪、可督办、可评价”。

高效闭环处置, 信访事项当日接收、当日转送、当日受理, 形成“专人负责盯办、全程跟踪落实、定期开展回访”的闭环管理机制; 智能化全程跟进, 系统利用章鱼数字员工机器人, 实现科办、村社网格一线的信访签收、分派、办理、跟踪及反馈全流程智能化。通过“智慧信访”平台建设, 运河街道建立了高效率、低成本、实时反馈的应用模式, 推动信访工作真正形成“智慧信访”的新格局。

塘栖镇: 集民智聚民力 构建村民自治新格局

“反映问题表达诉求, 或通过信访渠道解决问题的, 做到理性有序、依法依规……”丁河村村规民约第十九条这样写道。

巧用村规民约, 培育涵养文明乡风。塘栖镇充分发挥群众主观能动性, 通过座谈会、意见箱、群众工作微信群等渠道, 广泛征集群众意见。同时, 借助乡贤理事会、和事佬协会、老娘舅调解小队等各类议事协商平台, 组织村(社)利益相关主体参与讨论, 邀请专业律师对村规民约内容合法性进行全面审查, 严格按照程序提交村(居)民会议表决通过。

将依法信访相关内容纳入该村《村规民约》, 明确村社信访问题解决途径, 引导村民依法理性表达利益诉求。目前, 全镇29个村社已有17个村社率先将依法信访纳入村规民约(社区公约), 成为全省率先一批将信访信用纳入村规民约(社区公约)的镇街。

“我们还设置了积分档案, 根据村民对村规民约执行情况, 与美丽庭院、先进人物评选挂钩, 定期公布红黑榜, 引导群众‘储蓄’正能量。”塘栖镇政府相关负责人说。

塘栖镇将“村规民约”引入社会治理, 在源头最大限度预防和化解信访矛盾纠纷, 努力将群众“急难愁盼”的信访转变为情理法相融的家访。塘栖镇成功创建全国民主法治示范村2个, 22个村社获评市级以上“民主法治村(社)”。2022年辖区内80%的村社信访总量同比下降, 信访生态持续向好。



固定接待日, 塘栖镇乐苑社区书记了解民意, 听取居民诉求。张洁 摄