

推动省域信访工作现代化

# 加快构建信访工作高质量发展新格局

## ——写在全省宣传贯彻落实《信访工作条例》一周年之际

赵 晴 郑路遥

信访工作是党的群众工作的重要组成部分,是了解社情民意的重要窗口。2022年5月1日,《信访工作条例》(以下简称《条例》)正式施行。《条例》是新时代信访工作的基本遵循。

随着《条例》的实施,过去一年,省信访工作联席会议办公室、省信访局加强组织协调,指导各地区各部门对标《条例》健全工作机制,积极构建新时代信访工作格局,全力推动《条例》各项规定落地见效,有力维护了群众合法权益,促进了社会和谐稳定,进一步推动我省信访工作高质量发展。



### 20世纪60年代初

浙江枫桥干部群众创造了“发动和依靠群众,坚持矛盾不上交,就地解决,实现捕人少,治安好”的“枫桥经验”。

### 2003年11月

要牢固树立“发展是硬道理、稳定是硬任务”的政治意识,充分珍惜“枫桥经验”,大力推广“枫桥经验”,不断创新“枫桥经验”,切实维护社会稳定。

### 2018年12月

中共中央印发修订后的《中国共产党农村基层组织工作条例》。第六章《乡村治理》中的第二十条写道:推广新时代“枫桥经验”,推进乡村法治建设,提升乡村德治水平,建设平安乡村。

### 2019年10月

十九届四中全会,“枫桥经验”首次以中共中央全会审议通过的形式写入《决定》。

### 2022年10月

党的二十大报告提出:在社会基层坚持和发展新时代“枫桥经验”,完善正确处理新形势下人民内部矛盾机制,加强和改进人民信访工作,畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道,完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台,健全城乡社区治理体系,及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。



“西湖码”工作人员处置群众上报车辆违停事件

### 制定下访接访标准 深化拓展“浦江经验”

各级机关、单位领导干部应当阅办群众来信和网上信访、定期接待群众来访、定期下访,包案化解群众反映强烈的突出问题。《条例》中的这一要求与浙江有着“不解之缘”。

2003年以来,浦江县委把领导干部下访接访作为重要制度一以贯之,在实践中建立健全“四级联动”工作体系,县领导每月15日的下访接访雷打不动。

如今,“浦江经验”全面迭代升级。2020年,在浦江“下访接访”信访工作被国家标准化委员会确定为第六批国家级社会管理和公共服务综合标准化试点后,经过两年努力,去年,这项试点工作通过验收,浦江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。

“标准化是治理现代化的必然要求。”浦江县委信访局相关负责人说,“浦江经验”是创新社会治理的一种方式,推动其向纵深发展,就要不断完善标准化建设顶层设计,把“浦江经验”上升为可供全国复制、推广、学习的“浦江标准”,进一步提升治理能力和标准水平。

据了解,目前,浦江已总结研制了《“下访接访”信访管理与服务规范》等5项地方技术性规范,形成了“访前调查准备+访中会商研究+访后限期办结”的干部下访接访工作闭环规范流程,构建“下访接访”工作标准体系。

去年,全省各级各部门积极贯彻落实《条例》要求,进一步深化“主官领办”制度,坚持每月到矛盾集中、问题多发的行业及领域接待群众来访、阅批群众来信和接听群众来电,包案化解群众反映突出的信访问题。据统计,2022年,全年省、市、县三级领导干部共接访18940批次、36969人次,一大批矛盾纠纷和信访问题在基层得以解决。

### 传承发扬“枫桥经验” 矛盾纠纷化解在基层

作为浙江干部群众的“传家宝”,“枫桥经验”也出现在《条例》之中——坚持和发展新时代“枫桥经验”,积极协调处理妥善化解发生在当地的信访事项和矛盾纠纷,努力做到小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交。

诸暨是“枫桥经验”的发源地,《条例》实施以来,诸暨市持续推动打造替民跑、解民愁、赢民“信”的枫桥式“信访代办制”,以“三跨三分离”事项为重点,突出党员代办,让“群众信赖的人”办“群众操心的事”。

枫桥镇栎桥村村民李某想开办农

家乐餐饮旅游一体化项目,但由于涉及部门多,项目未能顺利审批,于是,就向枫桥镇代办服务中心求助。经过党员代办员实地踏勘,随即邀请相关部门业务负责人座谈,统一研究该事项的解决方案,并当场达成一致意见,积极为李某完成了相关审批手续。“信访代办制度让我们在身边找到了办事的‘窗口’,许多事务都可以找代办员。”李某对代办员“一窗受理”模式赞不绝口。

为了让群众诉求件件有落实、事事有回音,代办员对办理过程及后续处理工作进行全程跟踪办理,如对办理过程、结果不满意的信访事项,将重新审查办理过程,分管领导负责对重点工作进行督办,确保在问题初始阶段处理化解到位,让矛盾“清仓”。同时,诸暨还建立“三查双核”闭环办理清单,深化每件回访、每周会商的“2211”机制,推进镇街联席会议实体化运作。

“信访代办制的实施,不仅为群众提供了快捷方便的服务模式,而且从源头上预防和减少矛盾问题的产生。”诸暨市信访局相关负责人说。

正是通过不断创新发展,“枫桥经验”跨越半个多世纪依然生机勃勃,历久弥新。省信访局相关负责人表示,我省将不断落实《条例》要求,坚持和发展新时代“枫桥经验”,着力构建更高层次的信访生态。

### 关口前移重心下沉 狠抓信访源头治理

基层是问题产生的源头,又是解决问题的关键。《条例》要求坚持源头治理化解矛盾。多措并举、综合施策,着力点在源头预防和前端化解,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。

“求是路上有共享单车和电瓶车违停。”日前,有杭州西湖区市民通过扫“西湖码”上报了一个违停现象,仅一秒钟后,这一事件就落实到主办人员,10分钟内,网格员联动属地物业工作人员解决问题。

在西湖区,这个神奇又高效的二维码火遍了大街小巷。“以前大家反映问题的渠道比较分散,可能也不知道找哪个部门合适,反映之后也不清楚后续的落实情况,‘西湖码’针对这些难点、堵点对症下药,让问题反映的渠道更畅通,落实更到位。”西湖区信访局相关负责人表示,同时依托“西湖码”,西湖区还配套完善群众上报事件的处置工作,对签收流转、响应处置、办结审核、分析考评四个方面都作了明确的处置时间和标准规定,实现了群众的事、企业的事、基层的事“码上办”,党委政府的政策、服务、关心“码上达”。

随着“西湖码”的推出,大量初信

初访在源头得以迅速化解。在省信访局相关负责人看来,处理“初信初访”是解决问题的关键环节,高度重视、切实做好这一阶段的工作,能有效消除重复信访,减少越级上访、集体上访发生,避免小事情拖成大事、简单问题转化为复杂问题、小问题上到大矛盾。“西湖码”的推出运行正是贯彻落实《条例》相关要求的生动体现。

去年以来,“西湖码”不断迭代升级,不仅能高效处置信访事项,还能通过多层次、多维度分析群众高频诉求和辖区内各类矛盾隐患,实现对全区重点领域、重点事项、重点人员的实时感知和动态研判,并利用预警触发模块,辅助开展重点情况预警、预测、预防工作,为信访工作的精准化、智能化提供有效的参谋助手作用。2023年第一季度,居民对“西湖码”上报事项办理的月均评价满意率为99.33%。

在省级层面,乘着数字化改革的东风,浙江省“民呼我为”统一平台也已整合归集省、市、县三级各类民意渠道3078个,作为高效回应群众关切的重要载体,去年全年共受理民呼事项3526万件(次),按期办结率达到九成以上。

### 持续优化信访生态 推进新时代信访工作现代化

自《条例》实施以来,浙江就以加快推进信访工作现代化建设作为贯彻落实《条例》的主要载体、有力抓手,着力推动信访工作系统重塑、迭代升级、示范引领,切实提高新时代信访工作法治化、系统化、数智化、专业化水平。

作为全省第一个信访工作现代化示范市的试点市,去年,湖州以《条例》出台为契机,进一步完善信访工作体制机制,率先与纪委监委、组织、编办、公安等部门积极联动,就信访问题线索移交、信访工作考核评价、事权责任分工、信访风险管控等内容,出台多项

制度,深入推进“双查三建议”工作实效,进一步构建起党委统一领导、政府组织落实、信访工作联席会议协调、信访部门推动、各方齐抓共管的信访工作格局。

2022年,湖州四级走访人次总量同比下降56.7%,信访事项按期受理率100%,群众参评率达97.77%,对责任单位满意率达96.25%。

去年,海盐首次摘得“全国信访工作示范县”称号并获评全省首批信访工作现代化示范县,连续5年获评全省“无信访积案县”,实现了信访工作创建的“全覆盖”。

为进一步提升初信初访事项办理质效,海盐县创新“首问负责制”,明确县领导在信访局的日常值守和每月15日的信访接待中,对群众反映的初次信访事项首问负责,全程督促检查、跟踪落实办理,直至办结,做到“谁第一个接待,谁负责到底”。

面对积案化解,海盐县创新推出“三径九法”工作战法,将积案分解到人,实行挂图作战,逐件明确包案领导、承办责任人,并实行日分析、周排名、月通报,做到“一个积案一名领导、一个工作专班、一套化解方案”。去年以来,实现省交办两年以上积案4月底在全市率先清零。

据了解,去年,我省出台《关于贯彻落实〈信访工作条例〉推进信访工作现代化的意见》等“1+4”系列文件,明确实现省域信访工作现代化的具体时间表和路线图。省域信访工作现代化试点方案经省委深改委审议通过,并组建贯彻落实《条例》、推进信访工作现代化工作专班,建立信访工作现代化和信访数字化改革“两张制度清单”。

省信访局相关负责人表示,全省信访系统将持续推进学习宣传贯彻《条例》走深走实,进一步优化信访事项处理程序,健全《条例》配套政策措施,完善信访工作制度体系,提升广大信访干部和群众学《条例》用《条例》的能力水平。



宋雪君先生(丰子恺外孙)创作的《条例》实施一周年“枫桥经验”主题漫画