学习有理

“浦江经验”的真理力量与实践伟力

浙江省信访局

“浦江经验”是习近平同志在浙江工作期间亲自倡导、亲自谋划、亲自下访接待群众的好做法好经验,也是一项一举多得的有益创举。经过20年的发展,以“变群众上访为领导下访,深入基层,联系群众,真下真访民情,实心实意办事”为主要内容的“浦江经验”依然展现出强大生命力,并且不断彰显出历久弥新、弥足珍贵的时代价值和真理光芒。“浦江经验”是我们在新时代新征程上做好信访工作、推进信访工作现代化的重要指引。

深学细悟笃行

“浦江经验”蕴含着习近平同志对信访工作的深邃思考和系统谋划,深学细悟笃行这一宝贵经验是做好新时代信访工作的重要遵循。

深学细悟“为民解难、为党分忧”的政治担当。通过下访倾听群众呼声,了解群众疾苦,解决群众困难,满足群众心愿,维护群众权益,从而进一步密切党同人民群众的血肉联系,增进党和政府同人民群众的感情,赢得广大人民群众的拥护和支持,这是领导干部下访的初心使命和逻辑起点。

深学细悟“领导多下去,群众就少上来”的群众路线。领导干部在急难险重等关键时刻,应该冲在最前列,面对群众信访问题,领导干部也应站在最前面,面对面地做好群众工作。习近平同志到浦江下访,“零距离”倾听民声,面对面解决问题,真心实意帮助他们排忧解难,真正做到一切为了人民,始终相信和依靠群众,这是领导干部下访的价值追求和基本判断。

深学细悟“要到矛盾多的地方去,往矛盾‘窝’里钻”的务实作风。领导干部下访,要到矛盾多的地方去,往矛盾“窝”里钻,这样才能取信于民,才能解决一批阶段性的信访问题。到矛盾多的地方去,化解矛盾,不搞形式主义,不做表面文章,这是领导干部下访的首要目的和本质要求。

深学细悟“要挂牌、出公告,做到家喻户晓,扩大接待面”的管用办法。习近平同志到浦江下访,要求下访的时间、地点要提前10天在浦江广播、电视、报纸公告,下访前3天再次发布公告,让全县上下都知道,家喻户晓、人人皆知。事先提前公告、做到家喻户晓,这是领导干部下访的重要方法和倒逼手段。

深学细悟“不能含糊,竭尽全力,确保件件有回音,事事有结果”的严谨品格。凡是涉及群众切身利益和实际困难的事情,再小也不能含糊,再小也要竭尽全力去办。解决事关群众利益的问题,必须真心实意而不是虚情假意,必须全心全意而不是三心二意。对群众反映的事项认真梳理、逐件交办、集中调处、分级包案、联合会商、严格督查,把每个问题解剖至最小细节,在解决难题中全力以赴、不遗余力,把“问题清单”变为“满意清单”,这是领导干部下访的首要责任和核心要求。

深学细悟“领导干部下访,不是替代当地工作,也不是信访工作的唯一形式”的辩证思维。下访绝不是要替代当地的工作,让当地干部产生依赖性,认为解决问题主要靠上一级领导,而是为了推动领导干部下访制度的建立健全。既要加强系统治理,坚持开展领导下访接访活动,带动各级党员领导干部深入基层解决问题,坚持不断完善、去虚存实、兴利除弊,又要加强源头治理,压实信访问题属地责任,夯实基层基础,这是领导干部下访的重要观点和辩证思考。

从盆景到风景再到全景

20年来,浙江一方面以浦江县为领导下访接访发源地、示范点,持续挖掘经验举措,另一方面注重示范引领、以点带面,努力把点上经验转化为面上举措。

深耕“盆景”,推动形成县域信访治理样板。2003年以来,浦江以“创新发展、迭代升级”为着力点,健全完善各级领导带案下访、重点约访、律师陪访、组团包村、进村入户等制度以及县领导带头下访、乡镇(街道)领导随时接访、村(社)干部上门走访、“4+2”联心服务团组团息访的“四级”联动下访接访机制,探索建立初信初访提质增效、法定途径分类处理、信访积案攻坚化解等机制,创新推出“红色台门里”“乡贤评理堂”“丰安微政事”“车轮上的调解室”“烦心事门诊”等基层治理做法,推动全县信访生态持续好转。

打造“风景”,推动领导干部下访规范化、制度化、常态化、长效化。2003年至今,省、市、县三级领导及部门负责人下访接待群众共约15万人次,累计接待群众20余万批、70余万人次,化解信访问题20余万件,群众满意率达85%以上。省信访局精心组织实施省领导下访接访活动,把成功经验规范化、制度化,先后下发转变工作作风、党员干部直接联系群众、领导干部定期接待群众来访、县级领导值守接访等制度。各县每月公布领导干部下访接访安排,每天有一名县领导在矛调中心座谈接访,以此真正推动形成“省级领导带头下访、市级领导定期接访、县级领导值守接访、乡级领导随时接访、村级干部上门走访”的“五级大接访”新常态、新风尚。

着眼“全景”,推动省域信访工作现代化。省委、省政府坚持领导干部下访20年不动摇,坚持层层签订信访工作责任书19年不动摇,坚持主官办信、领导包案、联合接待不动摇,将“浦江经验”不断发扬光大。省信访局在原有基础上创新建立了市县乡党政领导和职能部门班子领导信访事项任期盘点和离任交接制度,倒逼“新官要理旧账”“现官少留坏账”。完善“首接规范、首交精准、首办负责”的初信初访责任落实机制,实行初次信访事项“双签字”“双审核”“双见面一现场”制度。以构建“民呼我为”工作体系为抓手,大力畅通群众信访渠道,归集各类网上民意渠道3078个,建立健全网上信访接诉即办、分类办理、评价反馈等机制,实现群众诉求“马上办、网上办”。

实心实意办事

“浦江经验”是对治理模式的深刻变革,是对领导干部正确政绩观的有力塑造,是对执政能力的全面提升。

“浦江经验”是践行立党为公、执政为民、为民解难、为党分忧的经验。“浦江经验”始终贯穿了以人民为中心的鲜明主线,其本质即通过各级党委、政府“一把手”一竿子插到底,亲自接待群众、亲自阅批来信、亲自协调处理、亲自督查督办,以“一把手”带动各级领导干部“零距离”倾听民声,面对面为民解难,真正把信访工作做到群众心坎上,以实际行动为党中央“站好岗、放好哨”。

“浦江经验”是把信访工作融入群众工作、融入社会治理、融入发展大局的经验。“浦江经验”将信访工作定位为关系到巩固党的执政基础和扩大党的群众基础、关系到党始终保持同人民群众的血肉联系、关系到维护改革发展稳定大局,保证国家长治久安的高度和意义去谋划、去推进,促进党委、政府与社会良性互动,不断夯实党执政的群众基础。

“浦江经验”是考验领导干部全局观念、担当精神、能力水平的经验。“浦江经验”在目标导向上,将信访工作与经济社会发展全局充分结合起来,为全党全局工作提供坚强保障;在锤炼本领上,将做好群众工作、接待上访群众作为提升干部能力水平的重要途径;在改革突破上,充分激发各级领导干部攻坚克难精神,着力推进源头治理、系统治理、智慧治理,推动矛盾纠纷调处化解“最多跑一地”。

“浦江经验”是与“枫桥经验”双向发力、互为补充、相互促进、相得益彰的社会治理经验。“枫桥经验”自下而上,重在预防,“浦江经验”自上而下,重在破难,并且通过自上而下破难促进自下而上预防;“枫桥经验”是基层通过群防群治、自主发现,努力实现“小事不出村,大事不出镇,矛盾不上交”,“浦江经验”是领导干部到矛盾上交的地方去,并且通过下访解决基层想解决而解决不了的难题,发现基层能解决而未解决的问题。

“浦江经验”是改进工作作风,加强调查研究的经验。“浦江经验”要求属地在领导下访前走村串户调查研究,摸清群众对党委、政府的意见,广泛集中民智;在接访时对四大类问题进行分门别类的调查研究,提出精准的处理意见;接访后更是加大督办力度、协调力度、包案力度,提出改进工作、完善政策、追究责任的建议。

“浦江经验”是运用战略思维、系统方法,提升为民服务水平的经验。事先预告、上下联动、分类处理、跟踪督办等方法步骤、系统设计,形成步步为营、环环相扣的问题解决系统性闭环。浦江等地的“访前调查准备+访中会商研究+访后限期办理”成为“浦江经验”的重要标志。

争当传承实践发扬者

浙江广大信访干部将不断传承好、弘扬好、运用好、践行好“浦江经验”。

高起点打造“党建+信访”工作体系,在学思践悟“浦江经验”中铸就忠诚之魂。全省信访系统始终牢记“为民解难、为党分忧”使命职责,健全党领导下的信访工作机制,完善“党建+信访”工作体系,拧紧“五级书记”抓信访责任链,将党的领导贯穿信访工作全过程。同时,扎实推进浦江经验“循迹溯源学思想促践行”系列活动,开展“一个组合”基层行活动、“一个专题”集中研讨交流活动、“一个系列”大讨论活动、“一个轮次”大接访活动。

高标准做好送上门来的群众工作,在学思践悟“浦江经验”中秉持为民之心。全省信访系统将认真落实责任心、爱心、耐心、细心“四心”信访工作法。加强人民建议征集工作,出台人民建议征集标准化建设制度。充分发挥县级社会治理中心主枢纽作用,全面构建“一窗受理、多元化解、事后防复”工作闭环。大力推进信访代办工作,健全“主动帮办、全程代办、联动服务”的工作机制。充分发挥信访督查“利剑”作用,对漠视群众利益、侵害群众权益的信访事项,逐一提出改进工作、完善政策、追究责任建议。

高水平深化信访工作法治化总体格局,在学思践悟“浦江经验”中汇聚革新之力。扎实开展信访工作法治化试点,持续深化“1131”信访工作法治化工作体系,努力为推进信访工作法治化提供浙江样本。健全多元预防调处化解综合机制,着力提升以法治思维和法治方式预防和化解信访问题的能力水平。做优前端强预防,形成信访问题源头治理法治化强有力的倒逼态势。做强中端促化解,充分发挥复查复核制度在依法有效化解信访问题中的重要作用。做实末端提质效,进一步完善调解、和解制度,推动机关单位规范履职、信访人诚信履约。持续打造“民呼我为”工作体系,实现信访办理实时、多跨、闭环、共享。

高质量推进省域信访工作现代化,在学思践悟“浦江经验”中砥砺奋斗之志。全省信访系统将把全省信访工作会议科学提炼的“五个根本”作为探路前行的方向,持续聚焦“四大短板”,以“五个贯穿始终”作为治本“良方”,健全协调联动机制,加强社情民意分析研判。树牢“防为主、防为上”的工作理念,深入开展信访风险隐患“大起底大排查大化解”、“十大领域”信访突出问题集中治理行动、依法维护信访秩序专项行动,进一步加大“三跨三分离”事项及“钉子案”“骨头案”“考古案”的协调力度,系统性推动化解一批疑难复杂信访案件,健全风险清单、任务清单、责任清单“三张清单”,实行清单动态销号管理,构建风险隐患闭环管控体系。

对策研究

习近平总书记指出,必须以满足人民日益增长的美好生活需要为出发点和落脚点,把发展成果不断转化为生活品质,不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。这一重要论述深刻揭示了高质量发展的价值导向,为我们在共同富裕背景下如何推进老年群体融入数字时代、享受数字红利指明了努力方向。

赵春珍
龚伟

老年群体面临三个“数字鸿沟”

在大多数群体享受数字技术红利的同时,老年群体却有些困窘。这源于老年人在面对数字技术时存在的三个“鸿沟”。

一是数字融入的“基础鸿沟”。老年群体数字融入的基础前提是有能够接入网络的基础设施和必要的智能设备。截至2022年12月,我国60岁及以上非网民群体占非网民总体的比例为37.4%,较全国60岁及以上人口比例高出17.6个百分点。“基础鸿沟”表现为三种情形:具有主观接入意愿,但客观条件不具备;客观条件具备,但无主观接入意愿;主客观接入条件都不具备。在主客观双重影响下,很多老年人因为没有智能手机或网络经验,日新月异的数字技术不但没有为他们带来生活上的便利,反而成为他们无法有效获取基本公共服务的“鸿沟”。

二是数字融入的“应用鸿沟”。这是基础设备和网络条件具备前提下的技术使用鸿沟。老年人普遍对智能手机的数字化操作感到有困难,不能有效满足他们的数字生活需求。造成这种状况的原因,一方面源于老年人自身存在的对新技术“搞不懂”“学不好”的“畏难心理”;另一方面也源于老年人身体机能下降所带来的不利影响,如视力不良、手指不灵活等。还有一个重要原因是,现有的信息通信技术产品并未充分考虑老年群体的特殊性,在APP应用中缺乏“适老化”的包容性设计。

三是数字融入的“知识鸿沟”。在数字化社会,使用和接受信息通信技术的能力对受教育程度也有一定要求。信息是数字社会最重要的资源之一,数字知识鸿沟使得老年群体在信息获取、处理与运用上困难重重。作为信息弱势群体的老年人无法获得和使用数字信息服务,诸如电子商务、电子政务、网络教育、实时沟通等在互联网上运营的各项活动和公共服务,从而丧失了为自己争取权利的机会,并限制了能力提升和社会福利的分享。

弥合“数字鸿沟”的理念和举措

弥合老年群体的数字鸿沟,需要以国务院办公厅印发的《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》为指导思想,坚持以工业和信息化部发布的《移动互联网应用(APP)适老化通用设计规范》和《互联网应用适老化及无障碍水平评测体系》等为标准规范,以“兜住底,能兼容”的顶层设计和建设路径帮助老年人弥合“数字鸿沟”。

首先,基础设施要“兜住底”,加大信息基础设施建设。一是纾解数字化建设鸿沟。重点提高信息通信技术基础设施覆盖率,具体包括数字化资源的数量和质量;对特定地区老年人口进行政策倾斜,在社区增加免费无线网络热点;结合智慧社区等建设,为老年群体等数字弱势群体构建线下梯度对接平台的新型服务渠道。二是破解老年群体的数字化应用鸿沟。关键就是提高老年群体获取信息的能力。聚焦老年群体日常生活中的高频生活场景,因人而异打造适老化、关怀式移动数字产品。由于缺乏基本的信息通信技术技能是老年人“数字贫困”的首要特征,因此要运用智能移动设备延伸社会服务触角,不断提升服务深度、广度和温度,让科技创新成果真正让老年人想用、能用、会用、敢用。

其次,软硬件“能兼容”,实现传统服务方式与数字化服务创新并行,充分展现数字时代的人文关怀。数字科技只有与人文关怀相结合,才能增强老年人的效能感与安全感。一是引领企业承担社会责任,提供更多的数字化适老产品和服务。社会服务管理机关要适时引导企业,以数字化转型为契机,提供更多数字化适老产品和服务。二是保留传统线下服务,与智能服务相互配合做好过渡。在推进数字化服务的同时,也要保留老年人熟悉的传统服务方式,给老年人的数字化适应和过渡留下充分的时间和空间。三是各社区、企业和部门要充分把握“地缘、亲缘、人缘”固有优势,善用外力、合作共赢,助力老年群体数字化转型。四是年轻群体要“数字反哺”老年群体,以代际互动有效带动老年人数字融入。年轻人帮助老年人拥抱数字科技,也即帮助未来的自己跨越未知的“鸿沟”。

再次,在“兜住底,能兼容”的顶层设计下坚持产业协同,行稳致远。两者的有机结合有助于形成一个健康的商业生态与造血机制,能够产生良性的经济循环反哺产业。在数字化时代,发展“银发经济”、关注老年群体的特殊性,不仅具有社会效益,也会具有经济效益;既是“夕阳”事业,也是“朝阳”产业。因此,以国家政策为引导,实现产业协同是弥合老年人“数字鸿沟”的一个重要方面,要重点发展包括老年金融业、用品业和服务业等老年产业。

最后,老年群体应加强自助互助,主动弥合数字鸿沟。现在,越来越多的老年人进入老年大学课堂,积极参与社区老年人信息能力培训。活到老、学到老,通过主动拥抱数字技术,积极主动地推动自身的信息化,老年人依然可以享受美好幸福的数字化生活。

【作者单位分别为浙江财经大学、浙江商业职业技术学院】

深入学习习近平总书记“千万工程”“浦江经验”重要批示精神

港口和自贸区在构建新发展格局中的重要作用

——以宁波北仑实践为例

中共浙江省委党校课题组

实践探索

2020年3月29日至4月1日,习近平总书记在浙江考察时,亲临宁波舟山港穿山港区和北仑大碶高端汽配模具园区,并强调,“港口是基础性、枢纽性设施,是经济发展的重要支撑”“我国中小企业有灵气、有活力,善于迎难而上、自强不息,在党和政府以及社会各方面支持下,一定能够渡过难关,迎来更好发展”。

2021年1月11日,习近平总书记在省部级主要领导干部学习贯彻党的十九届五中全会精神专题研讨班上的讲话中指出,“我在浙江考察时发现,在疫情冲击下全球产业链供应链发生局部断裂,直接影响到我国国内经济循环。当地不少企业需要的国外原材料进不来、海外人员来不了、货物出不去,不得不停工停产。我感觉到,现在的形势已经很不一样了,大进大出的环境条件已经变化,必须根据新的形势提出引领发展的新思路。所以,去年4月,我就提出要建立以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局”。

在世界经济发展的版图上,港口有着独有的风向标意义。2002年12月,习近平同志首次调研宁波时指出:“如果说港口是宁波最大的资源,那么,开放应当是宁波最大的优势,只有把最大资源和最大优势这两个作用都发挥到极致,才能实现效益的最大化。”研究港口和自贸试验区在经济发展中的基础性、枢纽性地位,对于加强“构建新发展格局”重大战略决策的理论溯源,推动港口和自贸试验区更好地服务和融入新发展格局,具有重要的理论价值和现实意义。作为“世界第一大港”宁波舟山港核心港区所在地的北仑,同时还承载着浙江自贸试验区宁波片区46平方公里的全部区域,不失为我们观察地方和区域加快构建新发展格局生动实践的一个好的样本。

第一,港口和自贸试验区在构建新发展格局中具有先行示范作用,能够通过推动高端要素高效集聚实现经济循环畅通。港口作为区域经济的核心战略资源、重要比较优势和发展潜力所在,对集聚高端要素资源能产生突出贡献,是实现经济循环和产业关联畅通的“稳定器”和“压舱石”。宁波舟山港是我国最大的铁矿石中转基地、原油转运基地,货物吞吐量2022年超12.5亿吨,连续14年位居全球第一,集装箱吞吐量位居全球第三,其中北仑港区两项数据分别占90%和43%。随着自贸试验区建设的推进,港口作为自贸区货物进出的关键环节及核心功能区,被赋予更大的先行先试自主权,要加快破除妨碍生产要素市场化配置和商品服务流通的体制机制障碍,创新资源配置方式和管理机制,增强在全球范围内集聚和配置各类资源要素能力。这是问题导向和系统观念的结合,全面深化改革,推进实践创新、制度创新,成为破除制约加快构建新发展格局主要矛盾和问题的关键抓手。

第二,港口和自贸试验区在构建新发展格局中具有枢纽平台作用,能够通过大宗商品科学配置提升国际定价权、主动权。我国是大宗商品生产大国、消费大国、贸易大国,长期以来,相当一部分大宗商品国际贸易的定价基准依赖于国际现货指数和场外市场报价。我国作为一个高度开放的大型经济体,迫切需要提升大宗商品配置能力,畅通生产、加工、仓储、流通等各环节,形成全产业链闭环,增强我国大宗商品国际供给体系的韧性,形成与我国综合国力、国际地位和大宗商品需求量相匹配的定价权。北仑是全省开放时间最早、开放程度最高、国家级功能区最集中的区域之一,拥有5个国家级开发区和自贸片区。2022年,北仑区域线上商品销售额达1.96万亿元,规模为全省第一,外贸进出口规模为全省第二。铁矿石、原油等大宗商品的进口和高效配置确保了国内经济社会平稳运行和人民生产生活稳定。如今宁波舟山港货物吞吐量常年位居世界港口前列,已经具备打造全国最大的能源资源保障基地,要探索大宗商品收储、轮换、动用机制新范式,形成具有国际影响力的大宗商品价格指数体系的基础和条件。要通过精准刻画大宗商品贸易的变化水平,把港口“晴雨表”“反应器”作用具象化,在赢得国际定价权、话语权、主动权中更好发挥港口和自贸试验区的枢纽平台作用。

第三,港口和自贸试验区在构建新发展格局中具有内外联通作用,能够通过物流快捷通达保障国内产业链供应链安全畅通。构建新发展格局最本质的特征是实现高水平的自立自强。而实现国内主导的产业结构升级与技术创新,解决各类“卡脖子”和瓶颈问题,关键是要保持产业链供应链稳定畅通。以北仑为例,当地民营经济发达、制造业企业众多、块状经济特征明显,一方面通过实施强链、延链、补链工程,聚焦化工新材料、新能源汽车、高端装备等优势产业,打造了一大批分工协作、高效链接的现代产业集群;另一方面,紧紧围绕“枢纽自贸区”和“国际航运和物流枢纽”的目标定位,统筹做好区域发展规划、土地要素保障等要素管理,强势破题“集卡围城”顽疾,全方位推进与沪、杭的战略对接,加快融入长三角一体化发展,大力开拓国内市场。

作为“双循环”重要枢纽的主港区、高端产业创新的集聚区、国家对外开放的引领区,北仑充分发挥港口、产业、开放等方面的独特优势,深入实施省委三个“一号工程”,主动服务和融入新发展格局,为构建新发展格局重大战略决策的形成和发展提供了丰富的实践素材。

新书荐评

《中华文明的智慧结晶》是中央党校(国家行政学院)“中华文明与中国道路研究”项目组联合诸位学者的努力之作。

中华优秀传统文化源远流长、博大精深,是中华文明的智慧结晶,其中蕴含的天下为公、民为邦本、为政以德、革故鼎新、任人唯贤、天人合一、自强不息、厚德载物、讲信修睦、亲仁善邻等,是中国人民在长期生产生活中积累的宇宙观、天下观、社会观、道德观的重要体现,同科学社会主义价值观主张具有高度契合性。

“中华文明与中国道路研究”项目组立足党的十八大以来党中央针对中华文明问题的重要论述,特别是围绕在近代以来实现中华民族伟大复兴历史进程中从“文明蒙尘”到“文明更新”的脉络,梳理中国共产党人从中华文明中汲取了怎样的资源来探寻与建立中国发展的新道路;厘清五千多年中华文明与500年的社会主义传播、180多年的近代历程、100多年中国共产党的发展之间的复杂而有机的关系;同时也对中国共产党于新的历史时期构建文明大国的形象提供非常重要的学理支撑。

打开“思想”频道 洞察识大势

关注“学习有理” 精思明至理