

绍兴：在“城市之治”中探索更多“善治之道”

孙金良 胡栋彬

近年来,绍兴市按照中央和省委的工作要求,认真贯彻落实《信访工作条例》(以下简称《条例》)和全国、全省信访工作会议精神,坚持和发展新时代“枫桥经验”,传承弘扬“浦江经验”,带着责任心、爱心、耐心、细心做好信访工作,全力维护群众的合理合法权益,全面营造良好的信访秩序,加快建设更高水平的平安绍兴、法治绍兴、和美绍兴。

信访被称为“送上门的群众工作”,每个信访问题事关群众切身利益、社会和谐稳定。绍兴市把党员、干部下访和群众上访结合起来,把解决信访问题和基层综合化解矛盾工作规范起来,持续完善社会矛盾纠纷多元预防化解综合机制,综合运用法治思维、技术治理方式,提升信访工作质效、夯实基层治理基础、促进信访问题化解,走出一条领导干部与人民群众之间有来有往、自下而上与自上而下双向结合的基层治理新路径,不断增强人民群众的获得感、幸福感和满意度,奋力谱写中国式现代化生动实践的绍兴篇章,筑牢平安和谐的基底,凝聚团结奋斗的力量。



迪荡湖 郑培庚 摄

机制建设 让干群沟通畅起来

去年以来,绍兴市以深入贯彻《条例》为契机,在“主动征集”上做文章,积极拓宽群众诉求渠道,广泛收集社情民意,推动人民建议征集工作再上新台阶。

就越城区而言,一个鲜明特点,就是坚持群众路线、问计于民,广泛听取和吸收各方意见、建议,落实人民建议征集工作,打造深入百姓生活、融入基层治理、走进决策视野的基层群众建议征集网络。包括划出“责任标尺”,坚持区、镇、村三级层层签订信访工作责任书,完善以区、镇领导为召集人的信访工作联席会议机制,夯实信访工作基层堡垒,让城市建设更好体现民众所盼、共同所得。

目前,越城区17个镇街均已覆盖信访联席会议制度。此外,推动“每月体检”,以信访工作五色图指标框架,推动公职人员做好群众工作;纪检监察部门、信访局成立联合督导组,围绕重复越级访、积案化解等重点问题开展督导,对工作中存在干部作风问题责令改正,情节严重的依纪依法依规进行问责处理,持续构建良好信访生态。

“领导下访接访、部门单位轮值访、镇街领导主动约访、村社干部上门走访”的立体接访体系,是柯桥区主动赋能新时代“枫桥经验”,传承发扬“浦江经验”的有力



越城区基层治理“求解”论坛

举措之一。同时,利用“浙智汇”场景应用,简化办事流程,打通信访工作“最后一公里”。

为更好地畅通信访渠道,倾听群众呼声,柯桥区打通政府网站、“浙里办”平台等多种渠道,实现区、镇、村三级电子政务互联网“一网通”。同时,推进“主官办信”,建立来信、来电、来访、网上信访和基层事项



柯桥区为民服务暖人心,群众致致谢送锦旗。

绍兴市信访局相关负责人表示。接下来,绍兴市将继续深化领导下访接访制度,完善“四级联动”工作体系,推动下访接访制度化、常态化。今年以来,三级领导干部已接待群众3433批次。同时,建立巡察机构、纪检监察部门、组织人事部门等与信访局工作协调机制,形成各方齐抓共管的工作格局。

“基层治理不是大包大揽,而是要激发‘自上而下、自下而上’的社会治理活力。”

主动服务 让干群距离近起来

作为干部群众的“传家宝”,“枫桥经验”理之当然写进了《条例》之中。绍兴,又是“枫桥经验”的发源地。近年来,绍兴市自觉扛起使命担当,推进“枫桥经验”和“浦江经验”融合发展,通过领导干部下访就地解决大问题,依靠群众就地化解小矛盾,以两个“就地”,凸显党员作用,强化基层党组织建设,实现“矛盾不上交、问题不上行、解决在当地”,形成了新时代群众工作新样本,并取得较好成效。

近日,在诸暨市赵家镇花明泉村议事厅,一张圆桌数条凳,几杯清茶解烦忧,以这种党员干部与群众共同参与、说话拉呱的唠嗑形式,让村民畅所欲言,生活中的烦心事、糟心事一一化解。

“这些看似鸡毛蒜皮的小摩擦,若不及时化解,容易引起矛盾激化,影响邻里和睦。”在绍兴市信访局相关负责人看来,解决矛盾的战略思维,就在于以群众为中心,在于基层治理力量再下沉、服务再升级。

放大“枫桥经验”“浦江经验”金名片的带动效应,诸暨市持续推动打造替民跑、解民愁、赢民心的“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”,确保信访矛盾问题在初始阶段得到妥善处理和化解,让矛盾“清仓见底”。同时,建立初信初访“三查双核”闭环办理清单,完善“民呼我为”工作模式,打造市域社会治理新格局。

与时俱进是“枫桥经验”创新发展的活力源泉。当下,面对日益丰富和多元化的民生需求,嵊州市将“民情日记”搬到“云”端上,从借助微博、微信组建“民情微群”,实现在线互动沟通,到“浙里民情”应用上线,重塑传统“笔上纸”工作体系,使“民情日记”的新形态不断涌现,助力提升治理现代化水平。

自省信访局赋予在绍兴开展人民建议征集试点工作以来,作为线下实践地,嵊州市围绕“党建+信访+枫桥经验”,探索打造以人民建议征集为主线,干部下访接访为载体,创新推行数字化“民情日记”,充分发扬民主、真心听取民意、广泛集中民智,实现矛盾和问题解决在当地,带动镇村发展,助力“千万工程”,走向共同富裕的新时代群众工作嵊州经验。

绍兴市信访局相关负责人表示,“枫桥经验”自下而上,重在预防,而“浦江经验”自上而下,重在破难。通过自上而下破难促进自下而上预防,努力实现“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”,为人民群众安居乐业营造安定和谐的社会环境。



嵊州写好新时代“民情日记”,做好人民建议征集工作。

效果导向 让问题解决实起来

今年,绍兴市以纪念“枫桥经验”60周年和“浦江经验”20周年为契机,深入挖掘核心内涵和时代价值,不仅制订、修订一系列配套文件,还展开了一系列的新探索,推动信访工作走深走实,做好社会矛盾纠纷调处新答卷。

“枫桥经验”与“浦江经验”双向发力。今年,上虞区在落实领导干部接访下访责任制度的基础上,率先在全市出台《绍兴市上虞区疑难复杂信访事项首办负责制实施细则》,构建首接单位牵头负

责,协办单位积极配合,各司其职,齐抓共管,形成信访部门指导监督的快速高效流转工作体系,实现信访办理事项实时、多跨、闭环、共享。

“营商环境是企业生存发展的土壤,更影响着区域的发展前景和后劲。”上虞区信访局相关负责人表示。上虞区信访局全力配合绍兴市信访局设立的12345营商环境专线事项办

理,成立营商环境事项办理工作专班,建立“日例会、周赛比、月点评”的科室队伍建设机制,推动信访工作落地落实,为助推三个“一号工程”贡献更多信访力量。

不仅如此,新昌县出台《进一步加强党政主要负责人阅办信

件工作规定》,并严格执行“四个必访”,即群众信访问题多的地方必访、工作推进有难度的地方必访、重大政策出台可能引发矛盾纠纷的地方必访、发生突发事件的地方必访,通过深入基层,联系群众,真下真访民情,实心实意办事,实现从“群众上访”向“领导下访”转变。

“原浙江新春轴承有限公司集资房办证问题,因公司改制导致不动产权证无法分割到30户业主,经政府主要领导接访督导,分管领导统筹推进,顺利得到解决。”新昌县信访局相关负责人举例道。去年以来,新昌县通过“四个必访”活动,累计接待来访群众193批331人次,占县级走访63%,化解率97.35%。同时定期举行“信访工作条例宣传”活动,营造办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的良好环境。

为让群众诉求“件件有着落、事事有回音”,绍兴市加强基层调解品牌建设,完善矛盾纠纷多元化解机制,让诉求服务阵地“遍地开花”。建立医疗纠纷、道路交通纠纷、物业纠纷等行业性调委会,维护社会和谐稳定发



群众在上虞区崧厦街道“信访代办”服务中心寻求帮助。



新昌县东茗乡“握手言和”工作室

展;成立“九斤姑娘”“山娘舅”“翠姐姐”等品牌调解室,用乡音乡情回应邻里纠纷,筑牢信访矛盾纠纷第一道防线。

据悉,截至今年6月底,绍兴市信访事项、基层事项化解率均居全省第一;群众满意度居全省第二。



日新月异绍兴城市 阮关利 摄

(本版图片由绍兴市信访局提供)