

绍兴：以法治思维探索基层治理现代化新路径

信访工作，是社情民意的“晴雨表”，也是检验治理能力的“试金石”。在《信访工作条例》(以下简称《条例》)实施三周年、《浙江省信访工作办法》(以下简称《办法》)实施一周年之际，浙江以“1311”体系为框架，打造全流程法治化链条，推进矛盾纠纷预防化解，推动信访工作法治化，为高质量发展建设共同富裕示范区筑牢和谐之基。

法治，是信访工作鲜明的底色。我省坚持以人民为中心，坚持问题导向，坚持系统思维，坚持守正创新，构建起信访工作责任、源头治理、质效评价、民呼我为、干部队伍“五大体系”，深化开展领域类信访突出问题治理、重复信访问题治理、办理质效提升“三大攻坚行动”，深入推进《条例》《办法》的全面落实，确保全省社会大局和谐稳定。数据显示，全省信访总量、重复信访量实现“双下降”，群众满意率持续攀升。

在“枫桥经验”发源地绍兴，将省级部署与地方特色有机结合，法治信访焕发新活力。全市坚持依法及时就地化解信访矛盾，全面推行诉访分离、依法分类处理、网上信访等改革创新措施，构建预防、受理、办理、监督追责、维护秩序的完整闭环机制，规范公权力运行，保障群众合法权益，提升基层治理效能，努力探索浙江信访工作法治化在基层的生动实践和创新发展，推动信访形势持续平稳向好。



法治绍兴新风貌
图片由绍兴市委宣传部提供

■ 孙金良 胡栋彬

规范受理：守好法治化运行“第一道门”

信访工作的起点在于受理环节，在于实现“分类精准、权责明晰”。绍兴市在信访工作法治化进程中，创新构建了“访诉分离+合法性审查”双轨机制，通过智能化手段和专业力量介入，确保群众诉求“进对门、找对人”，从源头上提升信访工作质效。

走进诸暨市社会治理中心指挥大厅，一块巨大的电子屏幕上，“诸暨市信访工作法治化数智应用”显示着类案治理进展。这个依托“民呼我为”平台打造的智慧系统，已归集该市10万余条信访信息。当信访事项进入系统后，经过大数据分析“智能筛检”处理，精准识别出高频信访问题，对风险早发现、早预警、早处置，强化风险防范、前移调处关口。

“有些群众因为不熟悉法律程序，误走了信访渠道，导致错过了最佳

维权时机，给自己带来了不必要的麻烦。”诸暨市信访局相关负责人说。而该系统对于确属信访范畴的事项，会立即启动审查机制，对信访主体资格、诉求内容进行合法性预审。审查内容包括信访人是否具有主体资格、诉求事项是否属于信访受理范围、材料是否完整规范等。这道“法治过滤网”，确保群众合理诉求得到及时受理，让每一件信访事项都能依法依规、精准高效地得到处理，维护群众的合法权益。

在新昌县儒艮镇社会治理中心，每周二、周四都能看到“法治审查团”成员忙碌的身影。这支由驻村律师等组成的专业队伍，会对近期受理的信访事项进行“法治体检”。“很多基层矛盾看似是信访问题，实则涉及法律关系。如果没有专业判断，很容易走弯路。”新昌县信访局相关负责人说。该县创新推行“法治审查员”制度，要求审查员及时参与信访事项的前置审查，并负责指导村级调解组织依法化解矛盾纠纷。



用健康心态描绘信访工作
暖心画面
图片由上虞区信访局提供



锤炼基本功，增强年轻干部
服务群众真本领。
图片由柯桥区信访局提供

全力护航：筑牢基层和谐稳定基石

在绍兴市信访局法治审核办公室里，一名资深律师在仔细审查一起征地补偿信访案。“这个案件的关键是要厘清补偿标准适用的时间节点问题。”该名律师指着案卷中的关键材料说。经过专业研判，最终提出了法律适用建议，推动这起积案得到依法妥善解决。

这是绍兴市创新构建“复查复核+问责溯源+双向规范”立体化监督体系的一个缩影。法治化的生命力在于监督环节的有效实施。绍兴市通过强化内部监督，建立分级复查复核机制，确保公权力规范运行；通过双向规范机制，约束行政行为，引导群众依法维权；通过完善问责溯源制度，实现问题倒查和责任追究，推动形成办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的良好生态。

专业力量是监督体系的重要支撑。绍兴市信访局设立的法治审核办公室由资深法官、检察官、律师组成，专门对疑难复杂信访案件开展“二次体检”。“我们不是简单地‘翻烧饼’，而是要对法律适用进行再校准，确保每一个处理决定都经得起法

律检验，有效维护群众的合法权益。”办公室成员说。

在强化专业监督的同时，上虞区创新推行“四个态度”工作机制成效显著。该机制以鲜明的履职导向规范工作标准：坚持“程序规范态度”，建立标准化操作流程，确保每个环节依法依规；秉持“质量把关态度”，通过专业复查审查，保障工作精准合规；强化“责任落实态度”，建立效能评估体系，推动服务质量持续提升；坚守“依法治理态度”，规范信访工作秩序，切实维护群众合法权益，让群众在每一个信访事项处理中都能感受到公平正义。

数字化赋能让监督更精准。绍兴建立“一图一指数”信息平台，实现市县乡信访事项办理全程留痕、实时监督；在村社一级设立“信访工作观察员”，收集群众对信访工作的意见建议，确保了权力在阳光下运行，也保障了群众的知情权、监督权。而双向规范机制让监督有温度。绍兴创新建立信访工作双向责任体系，明确公职人员的履职要求，规范信访人的行为边界。同时，通过“培训指导+工作交流”双向学习机制，提升干部法治素养，吸收群众合理建议。

“监督不是目的，而是手段。”绍兴市信访局相关负责人说，“通过建立健全预防、受理、办理、监督、维序的全链条法治体系，形成了‘干部依法办事、群众依法维权’，真正让法治成为信访工作的最大公约数，为新时代基层社会治理提供鲜活样本。”



“和为美”品牌调解室调纠纷
图片由新昌县信访局提供

闭环管理：打造全流程“法治责任链”

办理环节的法治化，是信访工作的“中轴”。绍兴市以法治化建设为主线，通过构建“三查双核一闭环”、“2211”责任清单化流程、标准化闭环处置和专业化的信访铁军建设，推动信访工作从经验型向法治型转变，实现办理过程全透明、责任主体全明确、办理结果全可溯，让每一件信访事项都经得起法律和群众的检验，切实提升群众获得感和满意度。

“过去处理信访事项，更多依靠经验判断，现在每个环节都有明确标准和规范。”绍兴市信访局相关负责人介绍，该市创新构建的“三查双核一闭环”工作机制，以程序规范、责任清晰、结果可溯为目标，推动信访工作系统性变革。

据悉，该机制以“三查”为基础：通过形式审查确保程序合规，实质审查把关处理得当，效果审查验证问题真解决；同步实施“双核”制度，由承办单位自查核验与上级部门复核监督双重把关，确保办理质量。通过系统性流程再造、责任链条压实、办理质效评估，推动信访工作标准作业过程更透明、责任更清晰。

“2211”工作机制是绍兴压实信访工作责任的关键举措。所谓“2211”，即

主要负责人“两签”（交办签、办结签）、事项办理“两办”（代办员代办、分管领导督办），基层单位每周会商、每件回访。“市县级部门和乡镇（街道）收到上级信访件，主要领导必须签字交办和办结。”绍兴市信访局相关负责人介绍，代办员全程跟踪办理过程，对不满意的信访事项，由有权处理机关重新交办，分管负责人督办并报主要负责人，形成问题解决闭环，有效提升了信访事项化解效率，群众满意度显著提升。

在越城区，通过构建“诉求收集—分类转办—限时反馈—跟踪问效”全链条闭环机制，将线上民意转化为线下实效。该区开发的智慧化平台对人民网留言实行智能分拣、自动预警，通过“二次交办”“专题督办”“多级研判”三重保障，确保每条留言依法依规办理。去年，越城区一小区改造中，网友的一条留言触发“治理共同体”机制，越城执法、住建、街道等相关部门多次会商，推动方案三易其稿，最终问题圆满解决。“留言管用、求有果”成为越城群众的真切感受。

“信访岗位是锤炼党性的‘熔炉’、增长才干的‘练兵场’。”柯桥区信访局相关负责人介绍，区委、区政府高度重

视省委组织部与省信访局“双提升双推动”工程，构建“选育管用”全链条培养体系，选派年轻干部下沉信访一线。学法律的年轻干部小滕，充分发挥专业优势，有效解决群众诉求；小张运用汉语言文学专长，将政策法规条文转化为通俗易懂的群众语言；小王和小杨深耕政务热线，通过社情民意专报，为民生难题提供解决方案……



信访业务技能大比武
图片由越城区信访局提供

2023年以来，柯桥区已有10余名来自不同领域的年轻干部在信访岗位快速成长。

“办理法治化的本质，就是要让每一个环节都有章可循、每一个决定都有法可依，每一个结果都经得起检验。这就要求信访干部必须懂法，程序必须依法、最终要让群众满意，这才是信访铁军应有的样子。只有法治与民心同频共振，才能让‘信访’二字回归‘信任与访问’的本义。”绍兴市信访局相关负责人表示。



类案治理工作培训
图片由诸暨市信访局提供