

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、质效评估、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》的全面贯彻落实,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。



法治绍兴新风景
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“信访分离+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“智能体检”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。

在新昌县儒岙镇社会治理中心,每两周、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。

为确保信访受理法治化落到实处,绍兴市运用法治思维和法治方式,划定信访与其他法定途径的边界线;要求人民调解组织参与信访事项调解规定、行政复议与信访协调衔接机制落实,着力构建分工明确、上下贯通的工作格局;创新开展访源治理工作,参与重大决策社会风险评估,构建政策决策原因引发信访问题的防线;落实信访分离要求,减少错误进入信访渠道数量。同时,建立《绍兴市干部与信访人见面制度》,通过重点约访和“进村入户”下访,推动各级干部主动上门,把信访工作做到基层。

“法治化受理是通过专业法律指引,帮助群众精准选择最优维权途径。”绍兴市信访局相关负责人表示。如今,随着受理环节法治化程度不断提升,绍兴构建起权责明晰、规范高效、有机衔接的信访工作新格局,为新时代“枫桥经验”注入更丰富的法治内涵。

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说。

闭环管理:打造全流程“法治责任链”

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“诉求收集一分类转办一限时反馈一跟踪问效”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

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服务热线,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



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积案。“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。

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,明确公职人员的履责要求,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、维稳的全链条法治体系,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。”



案卷治理工作培训
图片由诸暨市信访局提供