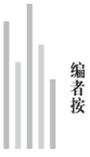




# 坚持和发展新时代“枫桥经验” 推动基层社会治理现代化

## 浙江推进信访工作法治化县域实践出成果见实效



浙江是“枫桥经验”的发源地，被列为全国信访工作法治化试点的7个省份之一。今年以来，该省坚持和发展新时代“枫桥经验”，以贯彻实施《信访工作条例》为契机，积极推进信访工作法治化试点，探索创新信访工作理念思路、体制机制、手段方法，把信访纳入法治化轨道，努力实现信访工作法治化和基层社会治理一体化，推动信访问题“预防在源头、化解在初始、息访在县域”，助力推进基层社会治理现代化，以“浙江之窗”展示“中国之治”。

郡县治，天下安。本报今天特刊发浙江省推进信访工作法治化的县域实践成果，敬请关注。

### 杭州余杭推动信访工作预防法治化

浙江省杭州市余杭区以全省信访工作法治化试点为契机，坚持数字赋能，注重信访工作预防法治化，在法治轨道上化解各类矛盾纠纷，全面加强信访问题源头治理。

近日，在余杭区线上协商议事平台——“众人议事厅”应用场景中，一项关于在径山镇小古城村遗址区块建房的协商议题引起村民热议，93%的村民同意逐步外迁的建房方案。

今年以来，该区健全完善依法决策机制，

用好“浙智汇”平台，打通“自上而下”和“自下而上”两条协商议事渠道，归集和提炼人民建议有效信息，为政府决策提供参考。同时，建立区合法性审查服务中心，落实重大行政决策合法性审查制度，完善重大项目全生命周期法治管理机制，加强行政规范性文件管理工作，不断提升依法行政水平。

余杭区充分发挥信访联席会议机制作用，梳理房地产等15个重点领域信访问题源头预防和涉众型信访问题依法办理清单，健

全行政行为检查和纠正机制，努力从源头减少信访矛盾发生。同时，定期排查化解重点民生实事项目推进过程中发生的各类矛盾纠纷，及时解决群众急难愁盼问题。

此外，该区综合运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、协商、疏导等办法，着力构建矛盾纠纷多元化解工作体系，努力将纠纷预防在未发，把问题解决在访前。今年以来，全区共受理诉前调解案件6.4万件，调解成功率达90.6%。

柯克 曹群川

### 桐乡“三治融合”推进信访工作法治化

今年以来，浙江省桐乡市坚持自治、法治、德治“三治融合”，扎实推进信访工作法治化建设。

坚持纲目并举，健全信访工作法治化保障体系。桐乡市充分发挥党建引领作用，调整信访工作联席会议议事规则，形成“条块结合、齐抓共管”的信访工作合力。同时，健全信访预防在未发，把问题解决在访前。今年以来，全区共受理诉前调解案件6.4万件，调解成功率达90.6%。

柯克 曹群川

坚持“双向规范”，“全链条”推进信访工作规范化建设。桐乡市建立信访工作前端、中端、末端“三端机制”，将依法处理信访事项“路线图”作为信访干部履职“责任图”“时限图”，通过汇编职责清单、流程规范、时限清楚，使用便捷的操作指南，进一步规范信访工作程序，维护信访秩序。

坚持多元协同，推动信访工作法治化和基层社会治理一体化。桐乡市依托“一约两会三团”（村规民约、百姓议事会、乡贤参事会、

百事服务团、法律服务团、道德评判团），发动“两代表一委员”（党代表、人大代表、政协委员）、乡贤、心理咨询师等社会力量，组建行业专业性调解组织25个，调解矛盾纠纷2600余件。同时，成立市、镇、村三级“法律服务团”100余个，将法治教育、法律援助触角延伸到学校、企业、市场、村（社区），依托“法治驿站”“板凳法庭”开展矛盾纠纷化解工作，及时解决群众急难愁盼问题。

吴涛

### 杭州西湖调解优先促纠纷源头化解

近年来，浙江省杭州市西湖区以推进全省信访工作法治化试点工作为契机，推动依法行政和依法信访“双向规范”，努力营造办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的良好法治环境。

今年7月，该区某健身房30余名消费者到转塘街道反映问题，要求健身房返还健身卡充值卡余额。经调查核实，健身房共拖欠213名消费者17万元。转塘街道第一时间将该信访事项引入调解程序，聘请第三方调解组织

对接西湖区法院上诉法庭，利用“共享法庭”组织双方进行诉前调解，仅用时两天，该起矛盾纠纷得以圆满化解，213名消费者充值卡余额全部到账。

为实现“案结事了、事心双解”的目标，今年以来，西湖区牢固树立“调解优先”工作理念，充分发挥辖区法律服务资源集聚优势，推进市场化解纷工作。截至目前，已在8个镇（街道）的“共享法庭”引入以律师、民办非企业单位（组织）为主体的市场化解纷组织，积极参

与涉企合同纠纷案件诉前调解工作。同时，以商事领域为重点，依托区工商联“共享法庭”，推动构建“法院+工商联+N”多元化解解纷模式，促进商事纠纷及时高效化解。截至目前，已分流商事纠纷940件，结案287件，其中调解成功121件，调解成功率达42.2%。此外，西湖区还通过发放宣传手册等方式，大力开展《信访工作条例》学习宣传活动，引导群众依法信访、理性维权。

陈怡如

### 杭州萧山推行“四诊合一”接访制

今年以来，浙江省杭州市萧山区以蜀山街道为试点，将“固定坐诊”“入户巡诊”“疑难分诊”“提级会诊”相结合，探索推行村（社区）党组织书记“四诊合一”接访制度，全力做好风险隐患排查、矛盾纠纷化解等工作。

“固定坐诊”听民声。萧山区将每周二定为村（社区）党组织书记固定接访日，倾听群众诉求，进行“把脉问诊”，就地协调解决一般性信访问题。

“入户巡诊”察民情。该区各村（社区）

聚焦点基地纠纷、征迁补偿等信访事项，常态化开展矛盾纠纷排查行动，及时了解社情民意，发现并化解各类苗头性、倾向性问题。

“疑难分诊”化民忧。针对疑难复杂信访问题，萧山区各村（社区）党组织书记提请街道有关责任部门“对症下药”，制定个性化解决方案，推动限期化解。同时，将情、理、法相结合，有效整合信访、调解资源，织密矛盾纠纷调处“一张网”。

傅娜

### 宁波镇海提升信访复查复核法治化水平

今年以来，浙江省宁波市镇海区锚定“权责明确、底数清，依法办、秩序好，群众满意”目标，以复查复核法治化撬动信访工作“全链条”法治化，积极构建在法治轨道上解决群众诉求的闭环体系。

系统推进复查复核法治化。镇海区在全省率先建立信访事项复查复核委员会，出台工作规则，畅通受理渠道，实施网上申请复查制度。同时，将信访案件公开听证作为疑难复杂信访事项处理、复查的必要程序，组织听证

机关和信访事项当事人共同选定听证员。

系统推进信访办理法治化。该区建立复查机关对信访事项办理的前置审查，动态监管，事后监督“全流程、闭环式”管理机制，倒查各机关、各单位在信访事项依法分类处理等方面存在的问题。目前，全区95%以上的单位已能出具较为规范的处理意见书并准确告知信访群众救济途径。

系统推进积案化解法治化。镇海区建立复查机关常态化参与信访积案化解和重

复信访治理工作机制，落实“统一梳理、统一交办、统一复盘、统一甄别、统一调处”制度。截至目前，辖区52件信访积案全部化解，实现“清零”目标。

系统推进复查复核法治化。该区绘制复查复核工作规程和“流程图”，推行初查交办、事项初查、复查调查、专家会审，形成复查溯源报告、出具审查意见，强化督查落实“七步工作法”。今年以来，共复查溯源信访案件24件，其中，推动实质性化解16件，依法终结8件。

丁海生

### 龙港加强源头治理力促“事心双解”

今年以来，浙江省龙港市聚焦群众急难愁盼问题，牢记为民解难、为党分忧的政治责任，全面加强信访问题源头治理，不断提高群众信访工作满意度。

龙港市依托网格化管理体系，推行“1名网格员+1名社区干部+N个职能部门”的工作模式，做到“接诉即办、马上就办”，同时，积极开展“千名网格员走万家”“网格、社区吹哨，部门报到”等活动，全力做好“微服务”。截至目前，共依托“吹哨报到”机制办理群

众诉求6768件，平均办理时限从60天缩短至21天。

该市落实领导包案制度，由党政“一把手”负总责，推行“接访、下访、网信、包案”机制，面对面倾听群众诉求，“一对一”解决群众难题，推动矛盾纠纷限期化解。同时，坚持关口前移、重心下移，在市民诉求服务中心、社区、街道同步开展接访活动，努力将矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。今年以来，共接待来访群众1431人，推动化解

信访问题354件。

此外，龙港市推行“信访+人民调解+司法确认”工作机制，积极打造欠薪维权“直通车”，推动解决“一件事”向办好“一类事”转变。今年以来，累计受理农民工投诉578件，帮其追回被拖欠工资1500余万元。同时，建立“前端关注、过程督促、末端闭环”的多维度动态监测体系，强化全过程督导及跟踪问效，力促“案结事了、事心双解”。

蓝莹

### 永嘉双向联动助信访工作提质增效

今年以来，浙江省温州市永嘉县以信访问题源头治理三年攻坚行动为契机，实施“双向联动、效能提速”协作机制，推进信访问题前端化解，助力全县信访工作高质量发展。

该县建立线索双向联动处置机制，发挥县12345政务服务热线中心和县纪委监委机关效能监察投诉中心作用，督促有关职能部门依法行政，有效防止因推诿、敷衍、拖延等造成投诉事项无法得到及时有效处置。

永嘉县推行从问题人库到分析研判、

从督办化解到倒查验收的“全流程、闭环式”管理模式，全面梳理县12345政务服务热线中心、“民呼我为”平台的效能投诉问题，定期进行分析研判，形成“挂牌销号”数据库。县12345政务服务热线中心联合纪委监委机关效能监察投诉中心，坚持全过程监督，倒逼行政执法效能提升，推动重点投诉件实质性化解。

此外，为进一步规范信访件办理流程，提升办理质效，永嘉县对信访案件进行分

类处置。针对事权责任难以界定的投诉事项，由县12345政务服务热线中心联合县司法局厘清部门职责。今年以来，共核定疑难复杂信访案件26件。针对涉法涉诉信访问题，积极引导群众通过法律途径化解矛盾纠纷、维护自身合法权益。今年以来，共将1539件涉法涉诉信访问题导入司法程序。同时，积极联合执法部门，进一步健全完善直转快办工作机制。今年以来，共转交执法部门处理群众投诉7084件。

吴庚骏

### 德清建强三级信访法治化调解平台

今年以来，浙江省湖州市德清县推进县、镇（街道）、村（社区）三级社会治理中心（工作站）建设，搭建三级信访法治化调解平台，全力推进信访工作法治化。同时，明确各级职责任务，规范法治调解流程，优化平台力量配置，整合多元化调解资源，积极打造特色调解品牌。

打造法治化调解“全链条”规范体系。德清县依托信访工作“三端机制”，抓牢前端预防，推进科学民主决策，努力从源头

预防和减少矛盾纠纷发生。同时，在中端优化调解模式，充分发挥检察院等部门在信访调解中的作用，形成一个综合受理窗口、五种调解力量（诉调对接、访调对接、专调对接、警调对接、检调对接）、N个承接单位相结合的“法治化、专业化、规范化”信访调解模式，努力将信访调解延伸到基层“最后一公里”。在末端加强法治教育，针对信访程序已终结仍多次上访人员，建立“一对一”程序转化机制，依法处

理违法信访行为。

积极开展诚信信访建设，努力营造良好信访生态。德清县建立以德治为引领的“三治融合”信访信用管理机制，将其纳入基层社会治理体系。同时，将诚信信访理念贯穿信访工作全过程，不断提升“信用善治”水平，积极打造“一镇一品”调解矩阵，努力形成“群防群治全覆盖、纾困解难无死角”的信访工作格局。

鲍方瑜

### 诸暨“三端共治”构建信访法治化格局

浙江省诸暨市信访局积极践行新时代“枫桥经验”，坚持前端、中端、末端同步发力，推进信访工作法治化。今年以来，该市信访事项化解率达99%。

前端预防为基础，“治未病”。诸暨市构建基层矛盾纠纷预防体系，将依法信访纳入村规民约，打造“枫江信誉银行”等特色治理品牌，努力将矛盾纠纷化解在基层；健全领导干部接访、下访、约访工作机制，今年以来，市四套班子领导共接待来访群众

548人；加强合法性审查和风险评估工作，推进信访专家库建设，积极邀请专家库成员为信访工作建言献策。

中端规范为重点，提质效。该市利用数智化手段，持续优化信访工作流程，开展网上复查复核工作试点，制定《网上申请复查复核操作规则》；以重复信访问题治理，“十大领域”信访突出问题整治及“治重化积清源”行动为抓手，推动信访积案化解。截至目前，全市重复信访问题和“十大领域”信访突出问题均已

全部化解，信访积案化解率达73%。

末端追责为手段，树导向。诸暨市强化信访部门提出改进工作，完善政策和追究责任“三项建议”的职责，出台《诸暨市信访办理和处置工作中涉嫌失职失责问题线索移送工作机制》，加大对不尽责、不担当、不作为等行为的追责力度。今年以来，累计出具复盘溯源报告83份，发出改进工作建议函19份，完善政策建议函6份。

诸婉婷 张睿

### 东阳多举措依法打击违法信访行为

2022年以来，浙江省东阳市依法打击缠访、闹访等违法信访行为，努力实现信访突出问题“清零”目标，推动辖区信访形势持续平稳向好。

建立健全依法处置组织体系。东阳市委、市政府加强统筹协调，每月召开市委常委（扩大）会议听取信访工作情况汇报，每周由市委分管领导牵头会商疑难复杂信访案件。同时，抽调20余名专家组建专门团队，制定信访工作规范性文件，明确法律适用标准和

操作指南；组建由市委政法委牵头，公安机关、检察院、法院协同，市场监管、行政执法等8个部门配合，乡镇（街道）参与的“1+3+8+X”工作专班，形成市委政法委牵头协调，乡镇（街道）收集“负面清单”，公安机关、检察院、法院“快打、快诉、快判”依法处置模式。

持续提升依法处置整体质效。东阳市全面摸排违法信访行为，形成“负面清单”，实行专项管理，同时，结合违法原因、性质，加强分析研判，实现“公安机关快办案件、

检察院靠前监督、法院快速审理”的目标。

做好依法处置“后半篇文章”。一是坚持以打击促化解，建立监（所）地协作机制，合力推进息诉罢访。二是以帮扶促化解，健全“属地镇（街道）+村”两委+司法所+派出所”联动机制。三是以震慑促化解，建立典型案例晾晒机制，制作8个典型案例宣传片在全市滚动播放，引导群众依法理性表达诉求。

楼书棋

### 江山完善信访工作规范化运行机制

轨道上有序运行。

针对信访突出问题，江山市落实“三项建议权”（改进工作建议、完善政策解决问题建议和给予行政处分建议的职权），积极打造信访工作法治化保障体系。该市将信访工作纳入“六抓六比·八大竞赛”重点工作，将信访工作法治化建设纳入信访工作责任书重要内容和党建重点任务清单，形成“三级书记”抓信访的工作格局，推动信访问题实质性化解。同时，定期召开市信访工作联席会议，专题研究重大

信访问题，清单化交办重要信访事项，实行动态销号管理；常态化开展“纪信联动”专项监督，抓实抓细信访工作，助力监督执纪问责。

近两年来，江山市累计召开信访工作联席会议79次，各职能部门协调解决疑难复杂信访事项、重点信访积案和群众不满意信访件160余件，化解成功率达98.8%。截至目前，全市信访总量同比下降36%，信访事项一次性化解率达97.8%。

王雯琪 毛慧慧

### 舟山普陀“一站式”化解涉海信访事项

今年以来，浙江省舟山市普陀区加强涉海信访事项前端治理，打造区海上社会治理中心，进一步健全完善涉海信访问题和矛盾纠纷“一站式”化解机制。

构建多元解纷体系，实现涉海矛盾第一时间化解。普陀区制定海上矛盾纠纷化解法治化建设实施方案，形成以区级调解组织为重点，以镇（街道）、村（社区）调解组织为基础，以海上网格员为触角，以行业性专业性调解组织为补充的“3+1+N”海上信访问题和矛盾

4.65%，港区刑事发案数同比下降28.6%。

健全多方联动机制，实现涉海信访件第一环节处置。普陀区制定远洋渔业行业治理六项工作机制，将涉海信访问题在受理第一环节就纳入依法化解的有效路径。宁波海事法院派员常驻区海上社会治理中心，为群众提供矛盾纠纷化解和司法服务；建立远洋渔船“海上治安员”模式，聘请111名远洋渔船指导员、治安员上岗，靠岸化解远洋作业船舶纠纷33件。

方媛

### 仙居“三跨交流”建强信访干部队伍

今年以来，浙江省台州市仙居县持续推进信访法治化建设，纵深推进“双向规范”，进一步规范信访干部的信访工作行为和信访人信访行为。同时，推行干部“跨镇（街道）、跨部门、跨领域”三跨交流模式，树立“能者上、优者奖、庸者下、劣者汰”的正确导向，推动信访干部队伍系统性重塑。

搭建成长平台。仙居县打破部门、领域、条块“体内循环”壁垒，出台《中层（股级）干部跨镇街跨部门跨领域交流实施办法》，

通过培养性交流、制度性交流、调整性交流等多种方式，有计划地安排中层干部到一线“练兵”。

夯实督评基础。该县成立督评小组，围绕履职能力、作风建设、工作实绩、清正廉洁、群众满意度、加分扣分6个方面考核内容，通过现场督查、实地暗访、问卷调查等9种方式开展督评，并将督评结果作为优化信访工作开展班子和提拔使用信访干部的重要依据。同时，建立“红黑榜”机制，向社会公开正反面典型案例，视情采取诫勉约谈、通报批评等各项措施。

强化结果运用。仙居县委组织部建立动态重点观察单位名录和信访干部名录，实行每组选取3个重点单位和X名重点干部的“3+X”机制，打造重点督查名单。同时，建立重点督评30天，对特别优秀干部再跟踪督评14天的“30+14”动态轮换机制，严格落实“闭环调处体系。今年以来，共化解重大

信访事项500余件，调解成功率达99%。

推行长效化机制，“事心双解”提升“访调对接”执行力。该县依托“访调对接”机制，实行合署办公，做到“无缝对接”，针对适用调解的信访事项，分门别类导入县社会治理中心各个“调解门诊”，针对调解不成功的信访事项，及时回流至县信访局，通过转交督办、领导包案等方式推动限期化解，形成“前台接访、调解前置、分类办处、信访‘兜底’”的“一站式”闭环调处体系。今年以来，共化解重大

疑难信访问题56件。

实施规范化管理，求质问效提升“访调对接”公信力。缙云县规范初信初访办理流程，建立“一清单”反馈机制，“调查反馈+科室分析+领导审核”机制，进一步压紧压实信访工作责任链条。同时，组建督导工作专班，督促相关部门及时纠正信访工作中存在的问题。今年以来，全县初信初访化解率达98%以上。

俞晓杰 陶路尹