

积极践行新时代“枫桥经验” 助力信访工作高质量发展

浙江推进信访工作法治化县域实践出成果见实效

浙江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，该省积极践行新时代“枫桥经验”，以贯彻落实《信访工作条例》为契机，积极推进信访工作法治化试点，把信访纳入法治化轨道，依法维护群众权益、规范信访秩序，以信访工作法治化推动信访工作现代化，加快构建信访工作高质量发展新格局，助力谱写中国式现代化浙江新篇章。

编者按

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。

杭州高新区强化涉企矛盾纠纷源头预防

为推动平台经济规范健康发展，今年以来，浙江省杭州高新区(滨江)坚持和发展新时代“枫桥经验”，充分发挥体制机制优势，探索建立合规、制度、监管“三位一体”保障机制，全面加强涉企矛盾纠纷源头预防，推动信访工作预防法治化，着力打造更优法治化营商环境。

开展企业合规审查。杭州高新区(滨江)针对涉企违法广告、不正当竞争、劳资纠纷投诉举报多等问题，坚持预防为主，加强平台

企业合规指导，通过举办企业合规论坛、编发《企业合规指南》等多种方式，推动企业从“要我合规”到“我要合规”转变。

建立滥诉甄别制度。针对平台企业面临的大量以牟利为目的，并非因生活消费需要购买商品投诉举报，杭州高新区(滨江)探索推行优化市场非正常投诉举报处置机制，出台《杭州市滨江区非正常投诉举报人滥诉认定实施办法(试行)》。同时，充分发挥行政复议化解行政争议的主渠道作用，落实

行政复议特邀听证制度，用“看得见”的方式推动行政争议实质性化解。

探索“沙盒监管”模式。杭州高新区(滨江)在现有“首违不罚”和轻微案件不处罚等容错机制基础上，探索更有利于企业创新发展的个性化包容审慎监管措施，尽量减少对市场主体的干扰，努力实现“无事不扰”和高效监管的有机统一。同时，积极引导企业加强规范化管理，有效降低投诉举报率。

项庆

绍兴越城强化信访源头治理化解纷解忧

近年来，浙江省绍兴市越城区坚持以人民为中心的发展思想，强化信访问题源头治理，推进信访工作法治化，着力解决人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题。

越城区坚持系统观念和系统方法，建立完善信访工作联席会议机制、信访工作责任制、重大信访问题领导包案制等一系列制度机制，逐步形成“党委统一领导、政府组织落实、信访工作联席会议协调、信访部门推动、各方齐抓共管”的信访工作格局。

该区把源头治理作为化解信访矛盾的治本之策，探索推行信访代办制度，建立“三帮一办”工作机制，实现群众诉求“有人帮着跑，有人代替办”。同时，以体系重塑、分流联动、诉前化解、源头减量为突破口，积极构建“源头预防—前端化解—关口把控”的矛盾纠纷多元化解机制；将线上与线下相结合，积极开展《信访工作条例》学习宣传活动，引导群众依法理性表达诉求、维护自身合法权益，养成办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛

盾靠法的良好习惯。

此外，越城区坚持数智赋能，承建“民呼我为”平台综合分析应用场景，加强社情民意分析，为党委、政府改进工作和完善政策提供决策参考。同时，在全区推广“浙智汇”应用，方便群众通过网络渠道提出意见建议，实时转送各职能部门办理。目前，共依托17个征集站和352个征集点发布各类征集信息62条，收集群众建议6500余条。

赵建强

杭州富阳“三个深化”打造良好信访生态

近年来，浙江省杭州市富阳区坚持和发展新时代“枫桥经验”，深化“党建+信访”、“部门+镇(街道)联动”、“监督+追责”三项机制，创新信访工作方式方法，推行信访工作提醒单、联系单、交办单“三单”机制，进一步压紧压实信访工作责任链条，努力打造良好信访生态。

富阳区推行信访工作“122”工作法并在灵桥镇试点，将信访总量明显下降，“民呼我为”平台应用率明显提升、信访事项办理群众

满意度明显提升“一个下降、两个提升”作为信访业务比武活动目标，按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”原则，进一步提高信访干部解决信访问题、化解矛盾纠纷的能力和水平。

富阳区选派年轻干部担任农村工作副指导员，定期深入基层，重点处理农村矛盾纠纷，同时，每月组织镇村干部、各业务科室信访经办人员，集中开展《信访工作条例》学习和专题培训活动；通过召开信访工作经验

分享会、举办镇村调解员骨干和科室业务能手演讲会等多种方式，进一步提高年轻信访干部工作能力和工作水平。

此外，该区将微网格作为发现矛盾萌芽、解决纠纷苗头的最小单元，常态化开展村民网格议事活动，做到乡镇网格全覆盖；将民警、辅警、调解员等纳入“1+3+N”网格智治队伍，积极参与矛盾纠纷排查化解工作，做到发现及时、及早介入，努力从源头减少信访增量。

徐向平 蔡超超

永康“四个抓实”攻坚化解信访积案

今年以来，浙江省永康市信访局以信访积案化解“百日攻坚专项行动”为契机，坚持“四个抓实”，不断提升信访事项办理质效，有效化解一批“骨头案”“钉子案”。

抓实源头治理，在控增量上要实效。永康市信访局发动各镇(街道)、部门干部及网格员、民情民代代办员等多方力量，坚持“全员、全面、全域”走访，积极开展“风险隐患清仓见底大排查、大化解行动”。同时，制定初信初访办理十二条规范，建立闭环式办理、“双签、双

核、双见面、一现场”机制，进一步规范信访事项办理流程。

抓实多元化解，在减存量上出实招。永康市信访局与公检法部门、事权单位加强协调联动，推进警源、诉源、访源“三源”共治；整合“两代表一委员”(党代表、人大代表、政协委员)及各类人民调解组织力量，合力攻坚化解信访积案，推动“问题解决、息诉罢访”。

抓实领导包案，在解难题上求突破。永康市落实领导干部下访接访制度，市四套班子

领导全员包案，坚持“一案一策”，推动合法合法诉求尽快解决到位；针对无理诉求及调解不成功的信访诉求，推动有序退出。

抓实督导问效，在促长效上下功夫。永康市信访局建立清单化管理机制，定期复盘信访积案，通报工作进展；针对源头治理推进不力的单位，通过实地督导、晒晒比拼等方式，进一步提高工作人员责任感和信访事项处理效率。

李洁

宁波鄞州“四到位”提升信访工作法治化水平

今年以来，浙江省宁波市鄞州区探索推行“依法分类处理、初次事项化解、加强监督问责、行为依法规范”全流程闭环的办理信访事项“四到位”工作法，推动信访矛盾“前端依法分类、中端双向规范、末端有序退出”，不断提升信访工作法治化水平，获评全国新时代“枫桥经验”先进典型。

夯实信访法治化基础。鄞州区坚持源头防治与依法分类相结合，依托社区社会治理中心，打造“一体化受理、依法分类、实体性化

解”的初信初访化解模式，落实事权单位首问责任制，努力从源头减少重复信访；编制《分类处理信访投诉请求的主要法定途径及法律法规依据》，为信访事项依法分类提供法律支撑。

延伸信访法治化触角。针对部分行政争议案件已超出法定诉讼时效，导致信访事项在司法程序与信访程序之间空转，群众合法权益得不到有效保障的问题，鄞州区延伸信访工作触角，建立行政争议联席会议机制，将游离于司法程序外的行政争议案件纳入信访程序，开展复

查复核工作，全力保障信访群众合法权益。

创新信访法治化路径。鄞州区将调解、和解工作贯穿信访事项化解全过程，探索推行“信访+公证”模式，在信访人签订相关协议时，同步引入公证程序。公证机构进行现场公证后，赋予相关协议强制执行效力，进一步规范信访人访后行为。同时，定期召开信访事项公开听证评议会，赋予信访人选择听证员的权力，充分保障听证程序依法、公开、公正。

杨莉萍

龙游创新机制推进信访工作法治化改革

今年以来，浙江省衢州市龙游县聚焦信访工作法治化建设，以东华街道为试点，创新实施“1235”工作机制，全面规范信访事项办理流程，持续推进信访法治化改革。

“1”即坚持以党建统领为核心。龙游县成立以街道党(工)委书记和办事处主任为双组长、政法副书记为副组长、全体领导班子为成员的领导小组，将信访法治化改革工作成效作为评价干部的重要指标。

“2”即建立两大平台。龙游县建立司法服

务平台，充分发挥省级“枫桥式司法所”示范作用，最大限度将初信初访事项化解在走访和登记之前。同时，建立矛盾纠纷化解平台“舒心馆”，整合公检法司部门资源，设立信访接待、矛盾纠纷调解、心理咨询等功能区，实现信访事项“一门受理、协同办理”。

“3”即建强三支队伍。该县成立平安治理、法律服务、法治审查3支队伍，推动矛盾纠纷前端化解；统筹街道公职律师、法律顾问、专职调解员等资源力量，开展协同处置、

审核审查工作。

“5”即建立五项机制。龙游县建立初信初访化解、“无信访村”创建考核、信访工作联席会议、处理意见司法审核、信访办理闭环“五大机制”，确保信访案件事实清楚，定性准确、处理恰当，不断提高信访案件化解率和信访群众满意度。

据统计，截至11月底，龙游县各街道、村(社区)共依托“1235”工作体系调处矛盾纠纷2756件，化解2673件，化解成功率达97%。

吴敏 寿海威

龙港实现“12345”和“110”高效对接联动

今年以来，浙江省龙港市立足“大部制、扁平化”改革特点，发挥政法、司法、信访三大职能融合效应，创新推行“12345”与“110”警务并轨运行模式，确保群众需求“接得快、分得准、办得实”，努力实现群众“最多呼一次”目标。

龙港市构建“12345”与“110”警务并轨运行机制，通过一键转接、三方通话、工单流转等方式，实现非警务非紧急事件数据双向互通、工单双向流转。今年以来，共并

轨流转处置非警务非紧急事件1220件。

龙港市积极探索县域“12345”交办事件“接件即办”工作机制，按照“属地+社区”“监管+执法”派单原则，构建“主动治理、及时反馈”工作体系，受理处置“接件即办”信访件358件。针对热线呼入量攀升及突发事件增多的情况，龙港市创新建立“12345”与“110”警务融合处置机制，为群众提供“7X24”小时不间断服务，实现“事件1分钟签收，半小时到达、1小时处置，24小时办

结”。同时，联合公安机关等多个部门，坚持“隐患联查、矛盾联调、风险联控”，努力从源头减少信访问题发生。目前，联动处置率、诉求化解率分别上升25%和17%。

为确保群众诉求“件件有着落，事事有回音”，龙港市构建“接件即办”“提级研判”两大“兜底”处置模块，打通部门、社区联动处置“中梗阻”，助力基层社会治理。今年以来，值班市领导及指挥长共提级研判多跨疑难事件34件。

蓝莹

泰顺擦亮区域调解品牌高效化解信访矛盾

近年来，浙江省温州市泰顺县积极践行新时代“枫桥经验”，立足当地丰富的红色旅游资源 and 深厚的红色文化底蕴，坚持“调解的是矛盾，调顺的是人心”工作理念，通过重塑品牌、完善制度、培养调解人才等多项举措，持续擦亮“泰·顺心”区域调解品牌。

泰顺县三魁镇“老东家”调解联盟是“泰·顺心”区域调解品牌中的特色调解力量。该镇采取“以奖代补”方式，设立常规调

解件奖、重大纠纷贡献奖等多个奖项，成立“老东家”调解联盟队伍。同时，在镇级层面建立以法官、警官、法律顾问、专职调解员及各站所、企业、学校负责人为成员的专家型智库；在村级层面成立以“五老”(老干部、老党员、老教师、老族长、老乡贤)为主并按宗族或人脉关系划分的“老东家”调解梯队；依托村(社区)党组织和“1+3+N”网格队伍，在辖区15个村(社区)选拔人员担任矛盾纠纷专职“信息情报员”。

此外，泰顺县依托浙南红色体验实践基地，整合各类资源，打造调解员特色培训基地，定期开展信息员、调解员培训和技能大比武活动；创新打造线上普法阵地，依托抖音、微信视频号等新媒平台打造“慧说法”普法IP项目，自编、自导、自演普法短剧18期，进一步提高信息员、调解员化解矛盾纠纷的能力和水平，为信访工作提供智力支撑和法治保障。

柳大华

温岭开展信访评议试点推动“事要解决”

今年以来，浙江省温岭市以“案结事了、事心双解”为目标，扎实推进信访事项评议试点，领办完成《浙江省信访事项评议工作规则》(以下简称《规则》)修订工作，为推动信访事项办理法治化提供制度保障。

温岭市坚持高位谋划、高标准推进，成立信访工作法治化试点领导小组，制定《法治化建设试点实施方案》，抽调专家、律师、业务骨干组成评议试点专班，建立定期会商机制。同时，不断修正评议和操作规

程，在全市范围内开展评议试点工作宣讲和培训活动。

《规则》明确，信访事项评议通过组织信访当事人、评议人员、专业人员展开陈述、申辩、举证、质证，推动事权部门进一步查明事实、分清责任、找准症结，为信访事项办理和化解提供法治化保障。试点过程中，温岭市重点把握三个方向。一是在评议时机选择上坚持全环节，在信访事项受理、办理及复查复核过程中，只要信访群众和事权单位有必要提

出申请，都可以开展信访评议。二是在评议组织上坚持全方位，涵盖乡镇、村(社区)及事权单位。三是在评议适用范围上坚持全领域，除通过诉讼、复议等法定程序处理的案件外，均可开展信访评议。

此外，温岭市充分发挥乡贤和调解能手人熟、地熟、情况熟的优势，积极邀请其参与信访评议活动，通过“说土话、办实事”，做好政策解释、心理疏导等各项工作，进一步提高信访矛盾化解效率。

徐宏迪

安吉打造信访督查“一督就灵”新格局

今年以来，浙江省湖州市安吉县信访局积极践行新时代“枫桥经验”，坚持县、乡、村分级管理和申诉求决事项分类处置，强化“前端自查纠偏、中端部门联动、末端双向问责”，全力打造“一督就灵”的信访督查工作新格局。

安吉县信访局发挥信访工作联席会议统筹协调、整体推进、督促落实等职能作用，积极打造“闻风而动、接诉即办”工作体系。同时，常态化开展县领导坐班接访活

动，定期召开院长、局长碰头会，就诉前调解、涉法涉诉信访事项终结等事项进行专题会商研判。

该局加强多部门协调联动，制定《进一步建立健全职能部门与信访部门工作协调十项机制》，在工作考核、压实责任、信息共享等方面落实落细各项举措；将信访工作纳入县委巡察内容，完善进驻前情况通报，提供综合分析情况，抄送重要信访情况、加强业务沟通交流四项机制；联合县纪委监委，建立信访问题

线索移送机制，推动容错纠错和问责工作全面开展；联合县委生态文明办，建立协同推进机制，强化生态环境信访问题督导化解。

此外，安吉县对全县15个乡镇(街道)和24个信访工作联席会议成员单位开展“任期动态+离任交接”双审评工作。同时，建立五维评价指数，细化23项具体评价指标，建立“一人一档”制度，出具具体报告39份，形成“离任不离职，新官理旧账”的工作格局。

陈章捷

嘉兴南湖“红色议事厅”将纠纷化解在基层

今年以来，浙江省嘉兴市南湖区坚持和发展新时代“枫桥经验”，整合各类法治资源，创新打造“红色议事厅”，推动信访问题“预防在源头、化解在初始、息访在县域”。截至目前，共依托“红色议事厅”化解各类矛盾纠纷723件，化解成功率达98.3%，信访事项办理效率提高29%，信访总量同比下降18%。

南湖区以在各社区全覆盖建立“红色议事厅”为契机，构建区、镇(街道)、村

(社区)三级调研模式；设置“红色议事厅”意见收集箱，及时收集基层意见建议；依托“红色议事厅”每周固定发起议事邀约，与群众进行面对面交流，及时解决群众急难愁盼问题。同时，成立“红色议事团”，聘请老干部、老党员、“两代表一委员”(党代表、人大代表、政协委员)等作为成员参与协商议事；坚持“一案一团”，为群众提供“点单式”服务；创新搭建协商议事开放空间，积极打造邻里事理道商、业主小事区商、公共

事网格商等流动式“红色议事厅”。

为保障合理合法诉求依照法律规定和程序就能得到合理合法的结果，南湖区进一步规范依法分类处理信访诉求工作。针对议事合理诉求，坚持“查源头、查过程”，用好信访部门提出改进工作、完善政策、追究责任“三项建议权”，推动形成工作合力；针对议事无理诉求，做好政策解释和心理疏导等各项工作。

章文专

丽水莲都“三责联动”依法办理信访事项

浙江省丽水市莲都区坚持明责、定责、督责“三责联动”，做到信访事项精准分类受理、依法规范办理，推动信访工作受理法治化、办理法治化。今年以来，全区初次信访一次性化解率达98.4%，群众对信访工作的满意度不断提高。

针对多诉求信访事项交办难的问题，莲都区信访局、司法局等单位组建线上会商小组，确定主办、协办单位，经区委副书记签批后，由区信访工作联席会议办公室的名义形

成办理意见书，及时进行交办。律师、法治指导员全程参与信访事项办理工作，依托“共享法庭”，邀请法官参与调处疑难复杂信访案件，办结后，由主办、协办单位共同盖章出具答复意见书，进行当面送达。今年以来，莲都区共通过线上会商、交办、解决疑难信访事项50余件，事权单位满意率提高至99.3%。

为有效解决事权单位信访事项办理不规范等问题，莲都区建立健全45天预警提醒机制。针对超过45天没有办理进展的申诉求

决类来信、来访事项，由区信访联席会议会同律师组建督查小组，到事权单位进行督导，通过实地调查、召开协调会等方式，确保案件依法规范办理，推动38件信访问题实质性化解。针对前期已依法终结后再次信访的案件，区信访局联合区社会治理中心，将其通过基层治理平台流转至属地镇(街道)，做好政策解释和心理疏导等各项工作，确保“案结事了、事心双解”。

麻莹莹