

坚持党的群众路线 创新“枫桥式工作法”

浙江践行新时代“枫桥经验”推进信访工作现代化县域实践

信访工作是党的群众路线的重要组成部分，是贯彻党的群众路线的重要内容。今年以来，浙江省坚决扛起“枫桥经验”发源地的使命担当，创新“枫桥式工作法”，不断提升矛盾纠纷预防化解法治化水平，实现“问题发现在一线、矛盾化解在一线、工作落实在一线”，推动信访工作高质量发展，为谱写中国式现代化浙江新篇章作出新的更大贡献。

郡县治，天下安。本报今天特刊发浙江省积极践行新时代“枫桥经验”，助力信访工作现代化的县域实践成果，敬请关注。

杭州党湾镇“三端发力”打造解纷“全链条”

今年以来，浙江省杭州市萧山区党湾镇持续擦亮“湾事和”调解品牌，实现信访与调解无缝对接。同时，以化解信访诉求为目标，重塑信访工作关键“三端”，努力将矛盾纠纷化解在基层。

前端“一站式”受理。党湾镇社会治理中心整合信访、法律服务、诉讼服务等10余条线上、线下工作平台，实现群众诉求“一站式”受理分流和跟踪督办。同时，建立群众诉求无差别受理窗口，进行统一登记，努力实现群众

“最多跑一次、最多跑一地”的目标。中端多元化调处。党湾镇树立“信访‘吹哨’、调解优先、法治‘兜底’”理念，镇、村（社区）职能科室收到群众信访诉求后，坚持“一案一策”，制定有针对性的化解方案，推动矛盾纠纷限期化解。同时，整合调解工作室、乡贤调解队、“共享法庭”、检察工作室、律师工作室等多方力量，加强行业性专业性人民调解委员会建设，及时预防和化解行业、专业领域矛盾纠纷。

后端“闭环式”运行。党湾镇社会治理中心统一事件流转体系，在“红领通·民呼我为”平台及时签收事件，坚持分级分类流转，将诉求交由各村（社区）、职能部门工作人员或执法人员进行处理，并及时向群众反馈办理情况。针对超期未化解的信访事项，及时发放督办单；针对办结案事件，常态化开展跟踪回访，形成“发现—受理—研判—分流—调处—督办—回效”的全流程、闭环式管理。

祝笑天 傅娜

慈溪新浦镇“三治融合”破解矛盾调解难题

今年以来，浙江省慈溪市新浦镇坚持以人民为中心的发展思想，健全“自治、法治、德治”相融合的“三治”基层社会治理体系，对群众反映的问题、遇到的困难，做到第一时间、最快速度解决。

以自治为核心，加强访源治理。新浦镇在各村（社区）全部建立“一站式”矛盾纠纷调解中心，落实“1名领导干部+1名值班干部+1名综合指挥室干部+2名综治调解干部”的日接访制度；将信访工作重心前移，设置信访

接待室，做到“矛盾纠纷全过程记录、全周期调处”，努力将矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。以法治为保障，推进依法治访。新浦镇全面加强信访工作法治化建设，做到“按规定、按程序、按时限”处理信访事项。同时，绘制信访工作法治化“路线图”，依托信访工作“双向”工作机制，对有政策依据的，从快解决一批；对虽然没有政策依据但反映问题合理的，从实际出发解决一批；对生活困难的，帮扶

维护自身合法权益。发挥网格管理优势。东关街道全面加强信访问题源头治理，进一步延伸网格“触角”，坚持“边巡查、边走访、边劝导”，做到矛盾纠纷第一时间发现、第一时间化解。同时，积极开展《信访工作条例》学习宣传活动，不断提高网格员运用法治思维和法治方式化解矛盾、解决问题的能力。

葛艳洁 任迪萍

绍兴东关街道用心用情化解信访积案

浙江省绍兴市上虞区东关街道牢记为民解忧，为党分忧的政治责任，扎实做好信访工作，有效化解一批“骨头案”“钉子案”。今年以来，11件重点信访积案均已实现动态化解。

完善信访工作机制。东关街道落实领导包案制度和轮流接访制度，进一步压紧压实街道、村（社区）两级信访干部工作责任。同时，明确信访办理流程，处理时限，对重点信访事项进行督查督办，确保问题得到及时有效解决。

构建信访工作闭环。东关街道定期对疑难复杂信访问题进行集中会商，督促经办人做好联系、调处、回访等各项工作；按照“重新明确工作责任，重新接待信访群众，重新梳理问题情况，重新制定解决方案，重新开展化解工作”要求，将每件信访积案分解落实到具体责任领导和责任人。同时，建立“五个一批”工作机制，对有政策依据的，从快解决一批；对虽然没有政策依据但反映问题合理的，从实际出发解决一批；对生活困难的，帮扶

宁波奉化“周一夜访”让群众“一次不用跑”

2022年以来，浙江省宁波市奉化区进一步拓展“周一夜访”活动参与面，覆盖面，建立“干部全员参与、基层全域走访、问题全链解决”的闭环式机制，全力打造“周一夜访2.0版”，形成“领导下访、群众一次不用跑”的信访工作格局。

奉化区充分发挥“关键少数”示范带头作用，将夜访单位从村（社区）拓展至两新组织（新经济组织和新社会组织）、企业工程项目等，要求各级领导干部根据岗位分工和当前

重点工作，有针对性地走访信访群众。同时，拓宽人大代表建议、政协委员督查社情民意信息、信访督查摸排问题、基层党建反馈信息、网格排摸信息、“12345”重点受理问题6大类问题来源渠道，及时解决群众急难愁盼难题。该区坚持大抓基层的鲜明导向，每周一晚安排12名区领导及各镇（街道）、区直部门负责人以“轮值制”形式，分赴2个镇（街道）、对村（社区）和企业进行夜访，做好“听民意、解民忧、纾民困”等各项工作。同时，结合

衢州衢江抓实信访履职审计评估工作

近年来，浙江省衢州市衢江区进一步健全信访工作责任体系，以乡镇“一把手”为重点，实施领导干部任期内信访履职审计评估工作，倒逼责任落实、工作落地，努力从源头防范、化解、减少矛盾纠纷。

为有效解决信访评估方向不清、聚焦不准、内容不全、指标笼统等问题，衢江区推动构建区委政法委、区信访局、区社会治理中心联合审计评估机制，由区信访工作联席会议召集人、检法“两长”带队，政法、

信访、社会治理中心等多个部门成立联合督导组，通过列席班子会议、研判信访积案等方式，分赴10个重点乡镇（街道），对党（工）委书记任期内信访履职情况开展为期一个月的专项评估。评估结束后，评估小组根据任前对比、趋势倾向、排名情况等进行分析，出具各乡镇分报告，“点对点”向被评估对象进行反馈，要求限期整改并出具整改报告。区委办、公室牵头汇总形成区级总报告，报送市委

长兴建立“五访”机制力促事心双解

近年来，浙江省湖州市长兴县信访局坚持和发展新时代“枫桥经验”，建立“五访”工作机制，做好领导干部下访接访工作，努力实现“案结事了、事心双解”的目标。

坚持固定下访，县级领导下沉基层，建立县级领导每月固定下访日制度，确定每月18日为县级领导固定下访日，耐心倾听群众诉求，“一对一”解决群众难题。

坚持坐班接访，县级领导每日坐诊，落实县级领导到县信访局坐班接访制度，对接访

案件进行批示和交办。同时，将坐班接访日程进行公示，每月底公布下月坐班接访县领导名单及时间安排。今年以来，共通过坐班接访化解信访问题112件。坚持研判约谈，领导包案约谈化解，落实信访积案“一名包案领导、一个工作班子、一套化解方案、一个化解时限、一个化解报告”的“六个一”工作责任制，重大复杂信访积案由县领导包案，一般积案由单位“一把手”包案。今年以来，42件重点信访积案已全部化解销号。

陈斌

杭州高新区浦沿街道“三心”工作法促进源头解纷

浙江省杭州高新区（滨江）浦沿街道以“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”为目标，建立“三心”工作法，努力从源头化解各类矛盾纠纷和信访问题。今年以来，共排查矛盾纠纷371件，化解359件，化解成功率达96.8%。

耐心倾听群众诉求。在浦沿街道新浦社区老街国有土地房屋收购工作中，信访部门工作人员在丈量 and 测绘时阶段耐心倾听群众诉求，收集意见建议100余条。同时，及时将各类诉求进行归类，分送至各业务科室，要求

限期答复反馈。真心解答群众疑惑。针对居民在收购工作中反映较为集中的问题，浦沿街道召开答疑会，及时消除群众疑惑。针对退休职工反映的要求参与收购原供销社房产所得款分红的的问题，街道社会治理中心组织5名退休职工代表及新供销社负责人进行面对面沟通，达成一致意见，确保收购工作顺利完成。做好群众“贴心人”。收购过程中，社区网格员积极配合街道、部门，全力做好涉拆迁群体

帮扶救助工作。针对因历史原因未能正常缴纳养老保险的群众，街道视情给予每月1000元至2000元的关爱补助；针对身体残疾、自理能力差、家人无暇照顾的群体，积极协调安排到社区养老老年生活，让群众切实感受到政府的关爱与温暖。此外，浦沿街道积极组织街道、社区干部开展《信访工作条例》学习宣传活动，在辖区营造了办实事、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的良好法治环境。

来平

衢州打造“六五三”信访工作法治化机制

近年来，浙江省衢州市以打造四省边际社会治理“桥头堡”为总目标，积极打造“六五三”信访工作法治化机制。

衢州市围绕信访受理、调查核实、法制审核、书面答复、送达评查、复查复核“六道关口”，进一步规范信访业务办理流程。各事权单位主要领导签批诉求类初次信访事项，信访分管领导签批其他类初次信访事项；针对信访答复意见书存在的不规范问题，严格进行审核和把关；组织工作人员当面向信访

人送达处理意见书，开展初次信访事项办理满意度评价，形成工作闭环。

该市梳理“决策源、管理源、纠纷源、作风源、民风源”五个方面信访源头，最大限度将矛盾纠纷化解在访前。市、县层面严格落实重大决策社会稳定风险评估和合法性审查制度，村级层面严格落实村级事项民主决策机制，重大决策报送乡镇（街道）进行法制审查和备案。同时，依托“警务融治”机制和“共享法庭”，进一步健全完善调解优先的矛盾纠纷

多元调处机制，努力将矛盾纠纷化解在基层。

针对违法信访行为，衢州市扎实做好法治教育、诚信信访信用积分管理、维护信访秩序三项工作。该市进一步完善信访法治教育工作规程，引导信访群众依法理性表达诉求；建立诚信信访信用积分管理机制，强化诚信信访宣传教育；健全依法处置违法信访行为联动机制，市委政法委及市信访局、公安局等部门加强沟通协调，定期对全市范围内扰乱正常信访秩序的案件进行研判会商。

徐成

新昌健全体系提升信访工作法治化水平

今年以来，浙江省绍兴市新昌县深入推进信访工作法治化试点，进一步健全矛盾纠纷排查化解工作机制，初步形成“1+3”框架体系。“1”为整体工作方案，即《新昌县开展信访工作法治化试点工作方案》，“3”为3项具体实施细则，即《新昌县初次信访事项“1211”办理规程（试行）》《关于进一步规范和规范初次信访事项办理工作的实施意见》《关于进一步加强乡镇（街道）矛盾纠纷排查化解工作的实施意见》。

其中，《新昌县初次信访事项“1211”办理规程（试行）》明确，一要落实“1天内见面、1天内调查”制度，事权单位收到初次信访事项后，需在1天内落实专人与信访人或信访委托人见面核实，查清诉求详情。二要落实“两级包案”制度，即事权单位分管负责人首办包案，主要负责人提级包案。三要落实“一周闭环”制度，坚持及时、快捷、高效原则，原则上在7个工作日内办结，做到“件件有着落，事事有回音”。

四要落实“一周回访”制度，事权单位在初次信访事项办结后一周内，组织信访干部对信访人进行回访，并将回访内容记录在“民呼我为”统一平台。

此外，新昌县加强部门联动，建立合法性审查机制，由县综治办牵头，统筹司法所、综合执法队、法律顾问、公职律师等开展合法性审查工作；成立县级合法性审查协同中心，确保审查工作科学规范、运行顺畅。

梁赞赞

宁海“三融合”着力打造良好信访生态

今年以来，浙江省宁波市宁海县聚焦群众急难愁盼问题，建立“三融合”工作法，及时就地化解各类矛盾纠纷和信访问题。

一是与社情民意收集机制深度融合，依托“聊天长廊”“信访代办站”“人民建议征集点”，打造“家门口”信访服务体系，进一步畅通群众诉求表达渠道。同时，要求各乡镇（街道）每天安排1名领导干部在当地矛盾纠纷中心值班接访，联村干部每周二进村入户接访，及时就地解决群众合理合法诉求。

二是与信访工作规范化运行机制深度融合，建立信访事项办理“清单+闭环”工作机制，整合“网、信、电、访”渠道所有初信初访件，打造县信访督办管理系统，实现信访事件“入库—流转—出库”全过程可视化操作，清单化销号，同时，坚持“有理推定”，充分挖掘信访诉求中的合理成分，带着感情倾听群众诉求，消除对立情绪；坚持“随时诉、即时办”，按照“归口办理、全程追踪、闭环管理”要求，实现办理全过程图、影、音留痕，不断

提升信访案件办理质效。三是与信访生态重塑机制深度融合，加强部门联动，推进矛盾纠纷化解法治化。宁海县建立检法提前介入机制，要求检察院、法院干警靠前参与，对案件进行沟通研判，提供有效的法理支撑。同时，充分发挥司法部门职能作用，组织律师进行释法明理，引导信访人员依法理性表达诉求，维护自身合法权益，努力营造依法信访良好氛围。

郭红莹

临海古城街道推进信访前端预防法治化

今年以来，浙江省临海市古城街道依托村（社区）网格和调解、警务力量，打造“功能合理、业务聚集、特色鲜明、资源共享”的崇和平安驿站，努力从源头减少信访问题发生，推进信访前端预防法治化。

建立“平安驿站+网格联动”模式，画好信访治理“同心圆”。古城街道按照“网定格、格定责、责定人”的要求，组建“网格长+专职网格员”团队，严格落实信访工作责任；打造网格名家工作室，定期开展矛盾纠纷排查、

重大事项调研等活动，实现“矛盾在网格发现、资源在网格整合、纠纷在网格化解、服务群众在网格完成”。

建立“平安驿站+矛盾联调”模式，搭建多元解纷“连心桥”。古城街道坚持源头预防、多元化解，采取“1+2+X”矛盾联调工作法，即1名人民调解员常驻，2名网格员轮值，视情组织X名村（社区）党员干部、民（辅）警、律师、心理咨询师等参与矛盾纠纷化解工作，努力将矛盾纠纷化解在基层。今年以来，共

受理矛盾纠纷200余件，化解成功率达99%。建立“平安驿站+警务联动”模式，织密社会治安“防控网”。古城街道实行“1+X+Y”工作法，“1”即平安驿站“指挥大脑”，“X”即下辖X个警务室，“Y”即信访、行政执法、市场监管等Y个部门，通过每日会商、联合作业等方式，打造联动联动实体平台。今年以来，共完成联动巡逻138次，开展联合执法21次，老城区违章建筑、噪声扰民等一批信访难题得到有效化解，街道信访总量同比下降31%。

李伟伟

泰顺罗阳镇高效解纷为群众排忧解难

近年来，浙江省温州市泰顺县罗阳镇始终牢记为民解忧，为党分忧的政治责任，积极创新信访工作方式方法，及时化解各类矛盾纠纷和信访问题，努力实现“小事不出村，大事不出镇，矛盾不上交”的目标。

创新“3个3”工作法。罗阳镇结合辖区实际，探索推行“3个3”工作法，即针对每件重大信访问题组建3人专班，3天时间整体复盘，30天内攻坚化解。针对疑难复杂

信访问题和信访积案，依法明确处置流程，坚持“新项目新办法，老项目老办法”，凝聚共识搁置争议，有序推进化解。

推行“板凳议事”解民忧。针对一时难以解决的信访问题，逐一会商研判，“把脉问诊”，严格落实领导包案制度。同时，在各村（社区）创新推行“板凳议事会”模式，组织领导班子成员下沉一线，与群众进行面对面沟通，找准问题症结，制定有针对性化解方案和化解措施。

建立调解品牌提质效。罗阳镇成立镇级调解组织，充分发挥“五老”（老干部、老战士、老专家、老教师、老模范）、乡贤、能人“有声望、能服众、敢说话”的优势，积极吸纳其参与矛盾纠纷化解工作。同时，在辖区12个社区成立乡贤调解室，配备兼职调解员218人，专职调解员8人，常态化开展矛盾纠纷排查行动。近两年来，共化解矛盾纠纷700余件，化解成功率达97%。辖区信访形势持续平稳向好。

刘识建

天台政协和合调解团倾力调解化纠纷

近年来，浙江省台州市天台县深挖和合文化内涵，打造政协和合调解团，将“以和为贵”“善解能容”理念融入基层社会治理，推动矛盾纠纷调处化解点、线、面有机融合，县、乡、村纵向贯通，连续5年获评全省“无信访积案县”。

设立一线问诊“议事堂”。天台县推行“政协委员+”工作模式，进一步健全完善乡镇信访工作联席会议机制，依托县政协和合履职平台，以乡镇（街道）“民生议事堂”为

载体，组织政协委员定点入驻。今年以来，共主动预防和事前化解各类矛盾纠纷287件。同时，将“和合信访”理念融入基层治理“微网格”，创新推行“以和促和+政民互助”机制，自主化解邻里之间的小矛盾、小纠纷。

开辟矛盾化解“快车道”。天台县以县社会治理中心为载体，设立政协委员和合调解工作室，推行信访工作代办代跑制度，搭建多元解纷矩阵。同时，聘请金牌调解员、县调解协会会长担任工作室主任，利用“政民e心”

在线接单平台，让群众足不出户就能化解矛盾纠纷。

勾勒基层善治“新图景”。天台县加强政协和合调解团与县社会治理中心沟通，实现乡镇、村（社区）与部门、行业之间的全面联动。同时，打通信访与其他救济路径之间的屏障，主动邀请和合调解团成员参与案件听证评议，努力在法律框架内寻求案件最佳处理方式。

褚旭

象山“一体化”解纷提升访源治理效能

近年来，浙江省宁波市象山县以矛盾纠纷化解“最多跑一地”改革为契机，持续优化“村民说事”制度，建立乡村善治“说系列”体系，不断提升访源治理效能。

该体系坚持分层分类研究，由县信访局统筹推动各地各部门“一把手”发挥“头雁效应”，落实信访难案积案领导包案制度，一般性信访问题由镇（街道）负责排查，苗头性、倾向性信访问题由村（社区）做好排查处理。今年以来，全县各级调解组织共调解矛盾

纠纷7304件，调解成功率达99%。

象山县在村级党员干部、村民代表基础上，广泛发动乡贤、能人，建立“村民说事、村嫂说情、村舅说理、村官说法”乡村善治“说系列”体系。同时，依托“村民说事”制度，将矛盾纠纷化解纳入“书记账本、小微权力清单、村民诚信、信访代办、包联入户、干部考核”等村级运行机制，进一步压紧压实村级组织主体责任。该项经验入选全国纪念“枫桥经验”60周年白皮书。

徐旭 单旭东