

# 浙江“阳光信访”顺民意得民心

## 将“问题清单”变为“满意清单”



本报首席记者 沈洁琼 通讯员 夏曦

### 顺应民心 从源头破解信访问题

各地各部门要加强风险研判,加强源头治理,努力将矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态,避免小问题拖成大问题,避免一般性问题演变成信访突出问题。

——摘自2016年4月21日习近平就做好信访工作,妥善处理信访突出问题作出的重要指示

平安与和谐,向来不是唾手可得。走在改革开放前沿的浙江亦是如此。虽然经济快速发展,但也遭遇社会问题和矛盾的早发多发。

浦江县曾经因为“三多”而闻名,上访老户多、闹访缠访多、越级上访多。2003年9月,时任浙江省委书记的习近平就选择浦江县作为省级领导干部下访的第一站,拉开了我省领导干部下访接待群众的序幕,也深化了我省寻求经济发展与社会稳定齐头并进的探索。

这些年,浦江的信访状况已经发生了翻天覆地的变化,从2002年的10307件(人)次下降到了2015年的804件(人)次。究其原因,浦江县委书记施振强给出的答案是,浦江的信访工作就是贴着民心去做。浦江曾和很多地方一样,土地违建导致纷争不断,环境污染导致民怨沸腾。为此,浦江县县委县政府在2013年响应省委省政府的号召,开展了“五水共治”“三改一拆”,率先打响了浙江“以治水为突破口倒逼转型升级”的第一枪。历经两年的艰苦奋斗,浦江终于换回了绿水青山,也换回了民心民意。伴随着群众对生态环境满意度的节节攀升,群众信访量连年下降。

在顺应民心的同时,浦江还不断规范信访事项办理,形成了“简单信访马上办、一般信访精准办、疑难信访合力办”的信访事项提速办理机制,从信访事项受理、办理到信访事项处理意见书的送达仅需十日,且办结率高达95.4%。2016年,这种以提速为常态、以法定时限为例外的工作机制已在全省推广,真正变群众的“问题清单”为“满意清单”。

浦江的信访工作只是浙江各地信访工作的一个缩影。这些年,省委省政府始终坚持把信访工作作为最有效的群众工

作,最大的政治工作、最直接的民生工作来抓,连续13年把信访工作纳入建设“平安浙江”和法治浙江考核体系,省委书记、省长与各市市委书记、市长签订信访工作目标管理责任书,市、县(市、区)、乡镇(街道)层层签订,形成了省委领导有责任担当、市县领导有责任落实、党员干部有责任清单,一级抓一级、层层抓落实的生动局面。

省领导干部每年都要到矛盾和问题比较集中的地方去,深入基层解决老百姓反映的最突出、最强烈、最现实的问题,先后开展“万名干部下基层转作风办实事”“百名书记下基层蹲点走访”“走村不漏户、户户见干部”等专项活动。

### 改革创新 多途径化解信访问题

各地各部门要高度重视,强化责任担当,综合运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、调解、疏导等办法,把群众合理合法的利益诉求解决好。

——摘自2016年4月21日习近平就做好信访工作,妥善处理信访突出问题作出的重要指示

今年63岁的蒋文灿是仙居县信访巡调工作中心成员。放弃退休在家含饴弄孙的悠闲时光,他却钟情于调解被称为“天下第一难事”的信访案件。

吴某曾是出了名的老访户,和本村10多户村民因要求归还父辈在上世纪50年代创办的榨油坊和村集体产生矛盾纠纷,且多次赴京上访。2014年,蒋文灿接手了这个案子,和镇工作人员一天天、一趟趟帮着吴某跑法院、国土部门交流取证,向村民一一了解情况。吴某心中的疙瘩渐渐解开,最终,在大家的努力下,此案和平调解。“调解案件不是为一个人解决某一件事。一个案件的妥善解决,将影响一批人。”蒋文灿坚信,“办法总比困难多,耐心方能解千结。信访成功调解,是一个瓜熟蒂落的过程。”

近年来,我省积极畅通信访渠道,倾听群众声音,改革创新,整合各方资源,运用各种社会力量,对群众合理、合法诉求,积极寻找化解良策。

常山白石镇全镇7个村已设立了12个“民情茶馆”,由老党员、“两代表一委员”、退职老干部、创业人士等担任的“民情沟通员”不仅在茶馆做“店小二”,还利用日常巡查走家串户。村民如遇到各类困难和问题,小到咨询户口、医保等问题,大到反映道路设施、土地纠纷等,都可以到“民情茶馆”寻求帮助,或找“民情沟通员”倾诉。

2015年,浙江省政府率先在全国建设全省统一的政务咨询投诉举报平台,将原先分散在49个部门的电话热线整合到一个号码上来,统一以“12345”对外。同时,整合来信、来访、网上

信访、领导信访等各个窗口,实现“一网通”,做到平台管分流、部门管办理、社会来评价、信访来监督。“一网通”平台像一面镜子,又像一把尺子,照出干部对群众的感情,量出群众对党和政府的满意度。

### 划清界限 打破信访不信法

把涉法涉诉信访纳入法治轨道解决,建立涉法涉诉信访依法终结制度。

——摘自2013年11月12日中国共产党第十八届中央委员会第三次全体会议通过的《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》

长期以来,由于受案边界模糊,信访成了各类社会矛盾的聚集地,不仅对行政行为不服要信访,诸如邻里纠纷、民间借贷等民事纠纷也纷纷涌入信访渠道,使信访成为一个包罗万象的“大箩筐”。

2015年,我省全面启动通过法定途径分类处理信访投诉请求工作,以划清行政、司法及信访的界限,让信访工作真正回归本位,把群众的信访投诉请求引导到相应的法定途径去解决,逐步扭转部分群众“信访不信法、信上不信下”的观念,及时纠正正在处理信访事项过程中的“有法不依、执法不严”的问题。

走进缙云县信访局接访大厅,这儿有专门受理涉法涉诉信访问题的窗口,政法机关轮流“坐诊”,第一时间倾听群众诉求,第一时间协调边界模糊的涉法涉诉信访问题,顺利实现了群众信访诉求的有序分流和受理的全覆盖。

在龙游,有一支由骨干律师组成的涉法涉诉信访工作律师服务团,负责相关案件的法律、政策咨询,解答当事人提出的相关法律问题,向当事人进行法治宣传教育,引导当事人依法解决。在龙游县法律援助中心设立了涉法涉诉信访受理窗口,为符合条件的涉法涉诉信访群众提供便捷的法律援助,积极主动服务移民工程、征地拆迁、环境保护、土地流转等民生事项。

其实,这样便捷的法律服务已在我省各地全面开花。近年来,我省信访工作更加注重发挥法律服务和法律保障的职能,通过政府购买服务的方式,组织律师参与信访工作,既提供专业的法律咨询服务,又引导群众通过法定途径解决诉求,取得了良好的实践效果。

从2015年起,我省还全面实行“阳光信访”,细化流程管理,实现进入系统的各类信访事项可查询、可跟踪、可督办、可评价,提高群众参与率和知晓率,主动接受群众评价和监督,打造公开透明信访工作新模式。

前不久举行的省十二届人大常委会第二十九次会议上,《浙江省信访条例(修订草案)》也提交审议了,修订内容涉及信访事项、受理时日及信访事项处理终结制度等。

## 纪实摄影名师 教你如何拍好G20

本报记者 郁燕莉 王志浩

本报讯 5月27日,离G20杭州峰会正式召开刚好100天。对于很多摄影人来说,拍摄“平安护航G20”摄影作品也进入了赛事准备阶段。

作为“平安护航G20”摄影作品评展活动的承办方,浙江省政法摄影协会当晚7点在联盛摄影俱乐部举行沙龙活动。著名纪实摄影师、浙江省摄影家协会副主席王芯克从街头摄影角度,讲述如何拍好G20峰会。沙龙吸引了30多位会员参加。

摄影评展活动启动以来,拍什么题材更能出彩,从哪个角度拍更能出好作品是会员间经常讨论的问题。因此,王芯克一开场就直奔主题:“好作品就在日常生活中,身边题材最容易打动人。对于政法系统来说,护航保障G20峰会成为重要使命,这就是身边的好题材。”那怎么才能把题材拍好呢?这就需要多构思多实践。他举了自己之前拍摄京杭大运河申遗材料的例子。为了拍好这个题材,他每天骑着电瓶车,穿梭于拱宸桥和三堡运河沿线,几乎所有运河边上的高楼都爬上去过,只为挑一个拍运河的最佳角度。

“摄影核心是真实,我们的影像不一定完美,但一定是真实的。”他说,为了整体效果,适度的裁切和光线明暗处理是允许的,而复制、移动或者删除影像,绝对不行。“相对于现在很多摄影倚重后期制作作为作品添彩,我觉得前期准备更重要。”他说,好的题材,加上独一无二的视角,才能成就好作品。很多时候为了拍出好作品,摄影师就要做“孤独的散步者”。

王芯克的讲座得到了会员们的点赞。他们表示,听了讲座很有启发,能更有针对性地开展“平安护航G20”主题拍摄实践。

如果你想了解大赛动态和讲座情况,可以登录平安浙江网(<http://www.pazjw.gov.cn>)首页,点击进入“平安护航G20”摄影作品评展活动专题页面(<http://www.pazjw.gov.cn/index.php/special-view-id-47>),了解详情。

本报职业道德监督电话:0571-87054423

警钟



反对邪教 共建平安

## 不吃“儿孙饭” 斩断“绝户网”

通讯员 包勇军

“再不严格保护幼鱼,今后我们可能真的没鱼吃了!”5月27日起,玉环干江边防派出所联合县渔政部门开展整治“绝户网”专项行动,整治违规渔具,保护幼鱼资源。民警们深入辖区码头、岙口广泛宣传相关法律法规,向渔民发放宣传手册,引导和督促渔民主动销毁违规网具,并加大对违规网具的查处力度。截至目前,共收缴“绝户网”40余张。

## 价值1680元儿童定制写真免费送 “六一”来晒晒自家的“法治萌宝”吧

本报记者 沈洁琼

普法教育要从娃娃抓起,这句话大家都熟悉。

你家的宝贝有没有想当警察或律师的梦想?有没有参加过学校组织的模拟法庭,或者去各类普法公园玩?有没有参与过全国法治动漫大赛?如果有,想必潮爸潮妈们都将会用快门定格这些美好的瞬间。

这个“六一”节,我们想邀请大家一起来晒晒自家的可爱宝贝。只要你家有宝贝年龄在0—14周岁,就可以通过浙江法制报微信公众号传照片给我们参与活动,要求只有一个:照片里需要有法治元素!比如孩子穿着小警服,或者拿着消防车玩具模型,或者参加模拟法庭等活动;再比如照片的背景带有法治元素也可以……只要爸妈有心,法治萌娃分分钟就“诞生”了。

**参与方式:**关注浙江法制报微信公众号,然后直接在对话框里将孩子的照片传给我们。发送时请记得将宝宝名字(昵称即可)、年龄以及家长姓名、手机号一起发送至后台。

**征集时间:**即日起至5月31日。

6月1日,我们会将所有的法治萌宝照片在浙江法制报微信公众号上展示,欢迎每位法制报的读者为可爱的宝贝们投票。投票截止时间是6月3日24:00。届时,票数最高



浙江法制报  
微信公众号二维码

