



紧跟时代脚步，破解“天下第一难事”



见证人：
施佩 永康市信访局局长

本报记者 许金妮
见习记者 陈文欣
通讯员 徐楠

2004年，浙江省委作出建设“平安浙江”、促进社会和谐稳定的重大战略决策。那一年，施佩刚刚参加工作。

彼时，她还是个经常“两眼一抹黑”的业务新兵，前辈告诉她，信访局直接面对群众，工作繁琐，适应这份工作需要一个过程。如今，她已是永康市信访局局长，每当看到平安建设相关报道中“源头治理”“矛盾化解”“风险防范”等高频词，她总是不禁感慨“体会太深了”。

回望走过的20年，施佩深刻感受到，自己在信访工作中的每一步成长，都紧紧跟随着时代的脚步。

“领导干部下访”

施佩刚参加工作时，很多地方还流传着“天不怕、地不怕，就怕信访来电话”“不怕苦、不怕累，就怕信访群众有误会”的“段子”，甚至有人把信访工作称为“天下第一难事”。

在别人的讲述中，施佩对这份工作的第一印象，就是“难”，“好像一说起信访，就是乌泱泱一群人，把工作人员团团围住这样的画面。”

事实上，当时，信访工作已迎来了一个里程碑式的改革。

2003年，时任浙江省委书记的习近平同志把浦江县作为领导干部下访接访群众的第一站，开创了“省级领导下访接访”的先河。

信访的“访”，不再只是群众求助无门时的“上访”，更成了领导干部的主动“下访”。施佩看到，领导们开始走下去、走出去，不仅定期下访接访，还构建了疑难问题定期会商制度。

那时还是新人接待员的施佩深刻感受到两种“访”带来的差异。“最大的区别是群众对我们的信任度，自行前来上访的人，或多或少天然带有一些敌意，往往说话冲、难沟通，而在接访下访活动中遇到的群众，对我们就比较信任，也比较好沟通。”

时光在变革中不停流转，伴随着“领导干部下访”的推进，施佩也慢慢褪去信访新兵的青涩形象。2007年，在施佩等人的主导参与下，永康市信访局提出了由主要领导坐堂主审、政府职能部门参与会审、司法部门专家陪审的“三堂会审”制度，让领导与信访人面对面平等交流来化解疑难杂症。

“短时间内，我们推动25个案件得到圆满解决。这一做法后来在全省推广，还被当作亮点工作在央视《焦点访谈》栏目播出。”施佩回忆，那是她职业生涯中的一个“高光时刻”。丰硕的工作成果，让她坚定了在信访战线一直走下去的决心。

“最多访一次”

施佩对信访工作再次有了深刻感



实地走访信访群众



接待来访群众

悟，是在2016年年底，浙江率先提出实施“最多跑一次”改革。

这个曾让浙江在全国火“出圈”的热词，让施佩想起了工作初期，一位老领导说过的话，“他告诉我，信访工作就是为群众服务。”但那时候，只是简单地做督办工作的施佩，对这句话似懂非懂。

工作中，施佩总会听到信访人说这样一句话：“我什么都不懂，怎么办？”“寻求信访的人，有一部分文化程度不高，对于解决问题的救济途径，往往是不太清楚的。如果信访局只做简单的窗口工作，那么他们还是处于求助无门的状态。”施佩说。

为群众服务，到底该怎么做呢？这个问题，在全省上下切切实实的“最多跑一次”改革中，有了解法。在改革的号召和自身体会的驱动下，施佩带头制定了《关于开展民情民访代办工作推动人民信访“最多访一次”的实施方案》，把代办工作引入信访制度中。

从2019年开始，永康市还建立起市、镇（街道、区）、村（社区）三级民情民访代办网络。经过几年发展，如今当地已拥有超1400名的代办员队伍，施佩自己就是其中一员。

施佩有一个习惯，在每日例行查看市级反馈的信访事项时，会格外注意一些疑难案件。她会主动揽下来，当起代办员。电话了解、实地勘查、部门走访……这些年，她帮助过因为路面违规施工导致骑车途中受伤、生活陷入困顿的外来务工人员；也曾花3年时间，每周一次接访一位“老信访”，耐心倾听、关怀疏导，推动这起信访积案划上圆满句号。

如今，曾经总是接收怨气、焦虑等负面情绪的信访局，越来越多地收到群众的感谢。“都说信访工作难，但求助无门的群众，又何尝不难？”施佩感慨，“信访工作就得迎着老百姓的需求去做。老百姓的问题解决了，信访问题也就解决了。”

信访先信“法”

如今，信访工作已进入了法治化时

代。2022年，《信访工作条例》颁布实施，对信访的功能定位、事项提出、受理治理等方面作了相关规定，将信访工作法治化水平提升到新高度。

在施佩看来，要推进信访工作法治化最重要的两方面，一是面向群众，引导大家依法信访；二是面向政府部门，推进信访案件受理、处理法治化。

“在一些地方，‘信访不信法，信上不信下’的思维习惯仍然存在。”施佩说，“有的人维权，首先想到的是用一些不太合理甚至极端的方法，其实这样不仅无法实现权益，还可能触犯法律。”

为此，在近些年的工作中，施佩格外注意引导信访人用法治思维处理问题。去年，永康一楼盘业主集体为新楼盘交付的质量问题前来信访。在化解过程中，施佩与相关单位一边积极处理，一边用PDF文件、微信公众号和现场公示等方式宣传引导，告知业主正确的处理流程，引导大家合法化维权。

同时，信访工作法治化的改革，也将刀刃向内，从事项受理、办理、监督等方面对准了政府部门内部。

永康市信访局进一步理顺了信访工作机制，对标信访办理质效、源头治理、监督效能、干部能力“四大提升行动”，创设信访事项“一审查二复盘三建议四点评”，制定出台《关于建立信访事项“双审三查”预审制度的通知》《永康市领导干部信访工作离任交接办法（试行）》《永康市信访局关于履行“三项建议”职责实施办法》等多个制度规范。今年一季度，永康信访源头治理“消减信访存量”排名居金华首位。

而在监督方面，永康也强化了问责追责，进一步推动信访工作问题整改。

近年来，经济社会形势不断变化给信访工作带来了新的挑战。网上信访、政务热线来电的普及，预付卡、医美、教育培训等诉求增多……信访工作的“考题库”一直在滚动更新。“多的时候，我一天需要召开3个协调会，理顺部门职责，落实办理责任。”面对新的工作挑战，施佩充满着干劲和激情。

【数说】

54万
件(人)次
15万
件人次

全省信访量从2002年54万件(人)次到2023年的15万件(人)次，集体访量下降74%，越级访量下降20.2%。

到2023年，全省信访事项及时受理率和按期办结率均为99.99%，诉求类信访事项一次性化解率97.1%，群众满意率99.1%。