

为民解难 为党分忧

我市信访工作高质量发展纪实



2022年2月25日中共中央、国务院发布《信访工作条例》，该条例自2022年5月1日起施行。

信访工作既是一扇窗，又是一面镜，照着民心、映着党心。

为了做好这项“送上门来的群众工作”，宁波推动构建以信访为民为导向、以事要解决为根本、以优化生态为抓手、以数智信访为驱动的全周期信访工作新模式，不断为打造现代化滨海大都市贡献信访智慧和力量。

党建统领，构筑起大信访工作体系，一直是我市做好信访工作的重要抓手和创新探索的方向。党政议访，充分发挥了党委总揽全局、协调各方的作用；主官下访，形成“人人都是信访干部、时时都要直面难题”的氛围和共识；联动治访，统筹了各方资源力量，凝聚形成管控信访问题的工作合力；考核督访，利用了争先创优绩效考核机制的指挥棒作用。我市31个被列入重点管理建议名单的镇乡（街道），经整改后全部顺利“摘帽”。

问题导向，是化解“老大难”信访积案的重要着力点。今年以来，全市信访扎实开展积案化解专项行动，定标明责攻坚有力，协同推

进统筹有力，依法依规化解有力，奋勇争先督导有力，推动了一批信访积案的化解。截至目前已召开调度会17次，连线会商化解疑难积案45件。

推行矛盾化解闭环管理，是切实化解矛盾纠纷、提升群众满意度的重要举措。围绕“事要解决”这一核心，我市建立健全“联动办、马上办、提速办、成批办”工作机制，推动群众信访“一地跑、网上跑、数据跑”，进一步提升初信初访一次性化解率，推动解决了一批群众反映强烈的问题。今年以来县级信访调处一次性化解率超过97%。

改革，是推动提升工作质效的内生动力。我市信访系统大力推进信访工作理念创新、方式创新、机制创新，推动信访工作与新形势新变化相适应，与市域治理现代化要求相适应。通过法治开路、夯实基础等，有效从源头上预防和减少信访问题发生。全市信访总量持续下降，信访结构持续优化，信访秩序持续好转。

一呼即应 一心为民 “12345”筑牢民意连心桥

从“一人一机”的市长热线，到“市县一体、一号对外、纵向顺畅、横向协同”的政务服务便民热线体系，“12345”年受理群众来电超过230万件，群众满意度97.63%。“12345”用一条热线，温暖了一座城。



一呼即应，一心为民。“12345”用一条热线，温暖了一座城。

余姚

“一码听民意”让民主深入人心

余姚市信访局创新建设“一码听民意”场景应用，成为全省信访系统数字化改革试点项目。“一码听民意”推行唯一受理码，群众可通过“浙里办”

APP扫码或搜索进入，零时差、零距离、零门槛提出建议。事权单位通过“浙政钉”APP受理、流转、回复，形成闭环管理。

慈溪

“学条例”“树先进”厚植为民情怀

今年以来，慈溪市“嵌入式”开展《信访工作条例》宣贯工作，全力引导依法信访。全链条着力，在全社会营造尊、学、守、用的良好舆论氛围。区域、媒体、流量全要素

发力，创作出一批普法微视频、漫画围墙、“三句半”小品等“爆款”文化作品。结合陆建强先进人物宣传发力，树立信访好干部形象，引导群众有序上访。

海曙

协调联动促信访积案化解

今年以来，海曙区聚焦积案重点难点，全面排查梳理老百姓的急难愁盼问题，协调推进各级各部门联动协作，在全区形成清积案、惠民生、促和

谐的浓厚氛围。充分发挥信访工作联席会议牵头协调作用，研究解决疑难信访问题49起。依法终结、严防回流，推动信访积案化解。



江北区集成设计27个信访事项“一件事”，形成多部门联动联合合力，实现“攻克一件事，化解一大片”。

江北

探索社会治理“一件事”集成改革

今年以来，江北区以“一件事”赋能信访矛盾化解，实现“攻克一件事，治理一大片”。针对群众反映强烈的信访事项，集成设计“一件事”办理流程，厘清部门权责，促信

访事项联办、信访问题联治，形成了27个高频信访事项“一件事”办理模块。例如该区实施餐饮油烟扰民问题“一件事”以来，该类信访投诉同比下降89.5%。

撰文 董小芳 通讯员 林依臻
图片除署名外，由中共宁波市委宁波市政府信访局提供

镇海

构建矛盾纠纷调解“金字塔”体系

镇海区主动把信访工作融入基层社会治理大格局，构建四级矛盾纠纷预防调处化解新体系。通过做实基层网格“触角”，做优村社

信访“代办点”，做强镇街矛调“前哨站”，做精区级解纷“终点站”，实现社会矛盾纠纷“全周期调处”体系，基层事项化解率达到99.66%。

北仑

用社会诚信体系“破”信访难题

北仑区率先探索信访信用管理工作，将与老百姓日常生活息息相关的平台资源引入诚信机制，通过建立个性化的“诚信红黑榜”制度、设立村民诚信分数等，

引导群众依法依规上访。今年还出台了“信访信用管理工作实施细则”，着手梳理信访失信人员名单，探索奖惩并济机制，推动了信访秩序的优化。

鄞州

“三个聚焦”助推矛盾化解

鄞州区着力“三个聚焦”，开拓基层信访矛盾化解新路径。聚焦“疑难事”，积极开展三级领导干部“下访约访走访”活动，着力畅通群众诉求表达渠道。聚焦“老问题”，实施区镇领导“双包案”、

事权属地“双交办”，推动积案化解有序开展。聚焦“微实事”，积极探索党建引领基层全域治理的有效路径，涌现出陈黄“五小”工作法、湾底“幸福工作法”等大批基层治理样板。

奉化

“周一夜访”促信访治理提质增效

为发现一批问题、调处一批矛盾、化解一批积案，奉化创新实施领导干部“周一夜访村（社）”活动，采取“个别走访、重点约访、定点接访、集中座谈”等

方式，形成干部全员参与、基层全域走访、问题全链解决的夜访闭环工作机制。今年以来，共走访村（社、企）89个，协调解决各类矛盾纠纷105个。



在刚刚结束的第九次全国信访工作会议上，慈溪市崇寿镇信访办原主任陆建强被授予全国信访系统先进个人，在北京人民大会堂受到中央领导亲切接见。

宁海

深化信访生态系统重塑

今年以来，宁海县三管齐下构建更高水平的信访生态。以“党建统领”为抓手，抓党建强信访，完善信访工作责任体系，全面落实“一把手”负责制；以“案结事

了”为目的，打好信访积案攻坚战；以“减源抓早”为导向，健全风险防控闭环机制，深化“县乡一体、条抓块统”改革，开发运行宁海信访督办管理系统等。

象山

“村民说事”实现治在源头

象山县一贯重视信访源头治理。创新推广“村民说事”“大徐经验”、信访“四无”村创建等载体，推动形成“海上红帆”“农民诚信指数”等一批特色做法。抓好“微

制度、微共商、微走访”，把责任细分到末端、落实到个人，切实从源头上预防和减少信访问题。截至今年5月，信访“四无”村实现率为90.7%。



严龙 摄