

有理当堂辩，是非大家评！

宁波信访部门建立完善听证、评议机制
为信访事项依法终结工作提供“宁波样本”



听证会现场(资料图片)

同一事由反复信访、“终而不结”的问题，一直是信访部门工作的难点。为此，近年来，宁波市信访局不断探索工作方法，破解难题。2020年初开始，宁波试点建立健全信访事项依法终结机制，通过听证、评议等公开公平公正的阳光工作模式，使诸多疑难复杂信访事项得以真正息诉、化解。

截至目前，我市已完成公开听证或评议信访事项50余件，其中通过听证、评议息诉罢访、诉求降低、诉求剥离分类解决的占比达50%以上，取得良好成效。

1 权益受侵害？公开公平公正的听证会来解答

今年5月25日，慈溪市掌起镇政府综治中心会议室内，一场信访事项听证会正在举行。信访部门除了安排信访当事人、被信访部门人员到会外，还有法律专家、人大代表、政协委员等作为听证员，许多群众旁听。

与以往协调会不同的是，组织实施这场听证会的并不是政府部门，而是当地的一家律师事务所，主持人也是律师。

虽然不是法庭审理，但听证会程序十分规范，主持人首先请信访当事人进行事实陈述。信访当事人反映，自己的征兵资格被侵占，权益受到侵害，要求给予公正处理。

随后，被信访单位进行质证，双方交换相关证据。接着，作为听证员的当地人大代表、政协委员、法律专家以及当地乡贤从各自专业角度进行了提问、合议……现场还邀请了纪委监委机关、司法部门、信访部门干部担任咨询员和监督员。

专业的听证员针对该信访问题是行政侵权还是民事侵权、征兵资格是否被剥夺、信访诉求的构成是否有合理依据等角度，进行剥茧抽丝、层层剖析，使听证当事人的陈述和答辩更切合焦点问题。通过听证会的深入分析，最终得出了“信访人的征兵资格并未被侵占，工作人员误通知导致的相关损失可以通过协商或诉讼解决的听证结论”。

阳光公开的听证形式，专业规范的问题分析，使得这一信访问题很快有了结论和化解方案。

2 推出『听证终结工作规程』打造阳光信访机制

像这样的听证会，在宁波已成为工作常态，只要符合条件的信访事项，各地信访部门等都会积极举办规范的听证会，搭建协调平台。

从去年初开始，宁波作为全省信访事项依法终结工作试点城市先行先试，在相关法律法规的基础上，结合宁波实际，经过一年实践，探索制定出一整套听证规程。今年3月，《宁波市信访事项听证终结工作规程》正式出炉，明确了工作职责、规范了工作流程、创新了工作机制。

《宁波市信访事项听证终结工作规程》本着公开公平公正的原则，为信访当事人搭建规范性的沟通协调平台。

“听证会由第三方机构进行组织和主持，通过这种公开公平公正的处理模式，让当事人一到听证会就能认可这样的沟通形式，营造解决问题的良好氛围。”宁波市信访局复查复核处处长王兴强说，该规程在全市推行以来，各地各单位均在积极的物色案源，拟通过听证会方式化解疑难杂症，以期息诉结案、事心双解。

“很多终而不结的疑难事项，在长期信访之下，累积了许多对立情绪，缺乏信任感，使化解问题失去基础，而我们的听证终结工作引入第三方组织，落实便民措施，从而解决了这一核心问题。”王兴强说，曾有一位信访群众，看到这么多部门单位和人员组织起来，为他的问题举办阳光规范的听证会后，很快打开了心结，当场就在听证会上表示接受处理方案，不再上访。

3 无法信访听证的通过『公开评议』化解矛盾

专业规范的听证会发挥了很好的效果，但群众的信访事项情况不一，很多可能连听证的条件都达不到。有些事项按照信访条例规定，不属于信访受理范围，或因听证程序繁琐等原因，涉事单位和人员不愿出面。

为此，宁波市信访局又出台了《关于开展信访事项公开评议工作的指导意见》，推出公开评议方式，作为对听证工作的一项补充。一些没能达到听证条件的信访事项，通过相对灵活的评议方式，也得到了较好的处理。

去年，北仑大碶街道一小区业主投诉小区绿化地被浇上水泥，设置为大件垃圾集中堆放点，影响周边居民生活。在与物业和业委会交涉未果后，业主们开始投诉。

大碶街道收到业主投诉后，在上级部门协调下，对垃圾集中堆放点的围墙加高，并安装了一道门，防止垃圾外泄、灰尘外扬等。但业主仍不满意，继续信访。

因为物业管理属于小区自治范畴，按规定，该问题不属于信访事项，无法启动听证终结工作程序，但为了进一步化解矛盾，大碶街道办事处启动了公开评议工作。

在公开评议会上，业主、物业双方针对大件垃圾堆放点位设置问题展开了激烈的讨论。公开评议虽不是信访事项听证，但也是本着公开公平公正的原则，以解决问题、化解矛盾为目的。在这场评议会上，党员代表、人大代表、物管负责人等组成了评议团，从法与情多方面因素综合考虑得出评议意见：垃圾堆放点位不变，但在保证不影响垃圾清运的情况下稍作移动错位；小区物业通过加高围墙、种树、墙绘等方式美化环境；同时物业加强管理，及时清运垃圾。

最终大家都同意了评议意见，评议会结束后还一起赴现场进行勘察，对垃圾点位下步建设及美化等方案的落实达成共识，业主对此次听证结果表示满意。

公开评议工作拓宽了社会力量参与基层矛盾纠纷化解的制度化渠道，有利于形成化解信访矛盾、纾解群众心结的合力。

4 为信访事项依法终结工作提供『宁波样本』

在充分运用听证会、公开评议会处理投诉请求、化解信访矛盾的同时，宁波市信访局还对复核、听证终结事项启动备案程序，进一步把好无理信访的终结关、问题信访的纠错关，始终把“事心双解”作为依法终结的终极目标。其中，去年终结的多起疑难复杂信访事项，成为全省首批备案入库的样板案例。

在进一步推进信访事项终结工作中，宁波市信访局还将党建引领融入工作之中，将学习党史与业务工作相结合，把学习党史转化为工作行动力。将群众诉求作为工作方向，在解决信访事项中展现工作成效。

改革创新工作方法，利用信访事项复查复核、听证评议、终结备案并驾齐驱、有机结合的处理机制在宁波的落实生根，为信访事项依法终结工作提供了“宁波样本”。

记者 陈善君
通讯员 程雯雯 文/摄