

网上信访：生成逻辑、运作挑战与优化策略

杨杨¹

（南京农业大学 公共管理学院，江苏 南京 210095）

【摘要】：网上信访是中国社会治理创新的实践形态，符合互联网时代群众工作机制创新的总体要求，成为推进信访治理现代化和完善信访制度的重要依托。网上信访的生成与发展是数字技术的赋能效应、政府组织的主动革新、社会环境的助推驱动共同作用的结果，这一新型信访模式更有利于社会公众的诉求表达、权益保障、民主监督和政治参与。然而，网上信访作为一种新生事物，需要在动态调适的过程中实现渐进式发展，网上信访平台建设的碎片化、功能定位的局限性和治理效能的相对不足呼唤适应新时代社会治理特点的应对策略。在推进国家治理体系和治理能力现代化的进程中，加快推动网上信访标准化建设、打造网上信访治理共同体和提升网上信访治理能力，有助于将信访制度优势更好地转化为治理效能，从而实现网上信访的良性发展。

【关键词】：网上信访 治理现代化 制度优势 治理效能

【中图分类号】：D252 **【文献标识码】：**A **【文章编号】：**1003-8477（2021）06-0034-07

信访制度作为一种极具中国特色的政治制度安排，是国家治理体系的重要组成部分。党的十九届四中全会明确提出要完善信访制度，畅通和规范人民内部矛盾的处理机制。^{[1] (p1)}互联网时代，信息技术与公共治理深度融合，信访制度优势的发挥应当顺势而为，更好地做好网上信访工作成为进一步完善信访制度的关键抓手。网上信访作为社会治理创新的新形态，符合创新互联网时代群众工作机制的总要求，通过将网络信息技术形塑的扁平化、参与性、共享性和即时反馈等特征嵌入信访治理流程，可以在畅通人民群众信访渠道的同时，推动整个信访过程的公开和透明。然而，网上信访是一项涉及多元主体的系统工程，尤其是社会主要矛盾转变后，人民群众对美好生活的需要更加多元化，对网上信访提出了新要求和新挑战。事实上，社会运行和社会变化呈现加速趋势，^{[2] (p102)}风险社会中一些具有高价值冲突、非结构化和不确定性等特征的棘手公共问题不断出现，网上信访也面临严峻的治理形势，必须加快探索适合新时期网上信访良性发展需要的治理策略，更好地将网上信访的制度优势转化为治理效能。

一、网上信访的生成逻辑

自1998年北京市政府门户网站设置“市长信箱”以来，网上信访历经二十多年的发展，已经形成以国家信访平台为统领，全国范围内省、市、县三级信访平台全覆盖接入的“纵向到底、横向到边”的发展格局。^{[3] (p49)}社会公众普遍可以通过“领导信箱”“信访信息系统”、手机信访客户端、信访微信公众号等渠道向党委和政府反映情况、提出意见建议或投诉请求，网上信访正成为聚合民意的“舆论场”和干群互动的“绿色通道”。从理论层面来看，网上信访作为政府积极应用数字信息技术的创新行为，符合“技术—组织—环境”的解释框架，即网上信访不仅是技术创新的结果，而且受到组织属性和外部环境因素的影响，其生成与发展遵循技术赋能、组织变革与环境支持的协同互动逻辑（图1）。

¹作者简介：杨杨（1988-），男，南京农业大学博士研究生。

基金项目：国家社科基金重大项目“创新互联网时代群众工作机制研究”（20ZDA023）；南京市土地整理和集体土地征收管理中心重点研究课题“南京市征地拆迁信访治理研究”（2021ZDCQ0511）；重庆市教育委员会人文社会科学研究项目“基于心理育人视角的高校思政教育路径优化研究”（19SKSZ043）

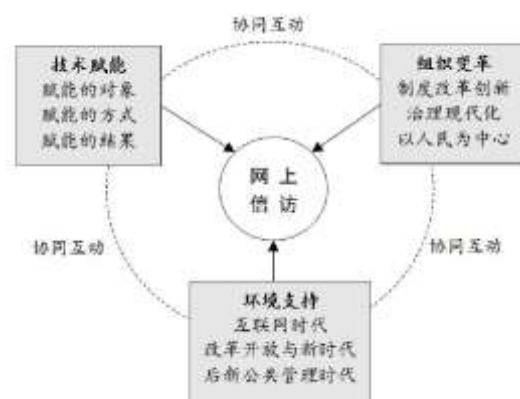


图1 网上信访的生成逻辑

（一）技术赋能：网上信访生成的基础支撑。

网络信息技术的发展是网上信访生成的基础条件。技术因素通常指技术与个人或组织的关系以及其自身特征，既涵盖技术使用与组织的匹配情况（如兼容性、试验性和风险性等），又涉及信息技术本身的特征（如复杂性、易用性和有用性等）。透过公共治理的视角，网络信息技术本质上是在扮演“赋能”的角色，即信息技术的应用可以形成一种新的方法、路径或可能性，来激发和强化行动主体实现既定目标的能力。^{[4] (p60)} 网上信访是信息技术赋予社会公众与信访机构“行动能力”的结果，通过改变个人心理、组织结构或资源运作方式，促使其获得过去所不具备的能力或达成过去无法实现的目标。

技术赋能网上信访可以从三个方面来理解：第一，技术赋能的对象是多元主体。网上信访是信访人、信访机构、职能部门、专家学者和社会公众等多元主体的活动场域，众多利益相关者围绕信访事项开展合作治理，其顺利实施依赖于多元治理主体的线上参与和技术运用。第二，技术赋能的方式是结构、资源与心理。结构赋能是指信息技术有助于破除信访治理过程中的潜在壁垒，促进不同部门之间数据信息的共享和业务协同，减少地域和时间限制。资源赋能是指信息技术可以增进多元主体对机会、信息、权力和支持的可得性与可及性，提升信访事项顺利办理的可能性。心理赋能是指信息技术有助于增强信访主体的自信心、自尊心和掌控感，在相对公开和透明的治理流程中，形成信访事项能够顺利解决的心理预期。第三，技术赋能的结果是改善个人或组织的认知与能力。信息技术有助于提升信访人、信访机构或其他利益相关者的认知能力与行动能力，可以促使信访事项的提出更加便捷、办理更加规范和监督更易实施，从而不断改善网上信访治理效能。

（二）组织变革：网上信访生成的内生动力。

政府部门的主动创新是网上信访生成的内在动力。组织因素通常指组织的自身特征，如组织的类型、需求、定位和文化等。信访机构作为公共部门，其存在和发展的核心追求就是维护公共利益与创造公共价值，网上信访是信访机构主动完善信访制度、提升信访工作能力和更好为社会公众服务的重要抓手。

首先，探索信访制度的改革创新。信访制度建立后，在发展过程中功能逐渐发生偏离，承载了过多的权利救济功能，^{[5] (p32)} 不仅影响了司法系统的正常运转和权威性，而且形塑了部分群众“信访不信法”的心理和路径依赖。信访制度的运行过程也面临法律法规贯彻不力和群众反映诉求方式极端等困境与挑战。^{[6] (p45)} 实施网上信访治理成为信访制度改革创新的突破口，通过将网络的便捷、公开和透明等特征融入信访事项办理过程，不仅有助于优化信访治理流程，而且推动信访机构的转办和督办职能落到实处，促使其政治参与、意见表达和民主监督功能的回归。其次，推进信访治理体系和治理能力现代化。信访制度是中国特色社会主义制度体系的重要组成部分，不断健全信访治理体系和提升信访治理能力是政府部门的应然追求。信访机构积极将

信息化思维融入信访治理过程，不仅有助于完善信访治理体系和提升信访治理能力，而且可以通过改善信访治理效果增强信访群众的满意度。最后，坚持以人民为中心的发展思想。全心全意为人民服务是中国共产党的根本宗旨，发展和维护社会公众利益是信访工作的出发点和落脚点。网上信访的公开、透明、便捷和高效，有助于维护社会公众的自由、民主和平等权利，保障社会的公平和正义，在妥善解决群众合理诉求和接受群众监督的过程中，不断提升人民群众的获得感、安全感和幸福感。

（三）环境支持：网上信访生成的外源驱动。

外部环境的助推是网上信访生成的重要因素。环境因素通常指外部的压力与经济社会发展状况等。网上信访的生成受到外部社会环境、群众利益表达需求和公共治理理论发展的驱动。

首先，互联网时代自媒体的兴起与普及。网上信访的生成和发展与互联网社会的形成紧密关联，截至 2020 年 12 月，中国网民规模已达 9.89 亿，互联网普及率 70.4%，互联网政务服务用户达到 8.43 亿，^{[7] (p1)} 网民通过网络表达自身诉求、参政议政和建言献策成为时代趋势。同时，互联网时代自媒体的兴起与日益普及，使得人人都有麦克风、人人都有话语权，观点表达与传播的门槛降低，信访人倾向于将未得到充分关注的问题进行“网曝”，试图通过制造舆论压力提升问题解决的概率。“信网不信访”现象的出现，推动了信访制度与互联网的融合创新，信访人逐渐通过规范的网上信访渠道表达诉求和提出意见建议。其次，社会公众利益表达需求的多元化。改革开放之后，社会的流动性和包容性不断增强，社会公众的权利意识和民主意识觉醒，政治参与和利益表达更加积极主动，信访制度承载了越来越多的矛盾化解和权利救济功能。^{[8] (p53)} 伴随着中国特色社会主义进入新时代，人民群众的美好生活需求更加多元化，形成政治、经济、文化、社会和生态等全方位诉求格局，推动信访机构以信息技术再造治理流程和规范信访功能，提升信访制度的响应水平和治理效能。最后，后新公共管理时代前沿理论推动。20 世纪 90 年代，网络信息技术在西方国家持续发展，新公共管理引发的政府机构各自为政和决策系统异常复杂的弊端迎了解决契机，以服务整合、电子行政和协同决策为特征的整体性治理理论登上历史舞台，同时期的数字治理理论、公共价值管理理论和网络治理理论等至今方兴未艾，推动了包括信访机构在内的公共部门进行数字化变革和实施开放治理，网上信访的持续发展也是公共治理引领的产物。

二、网上信访的运作挑战

网上信访深刻改变了信访的工作格局，以其经济、便捷、公开、透明和高效的优势，逐渐成为信访的主渠道，^{[9] (p3)} 既顺畅了群众的诉求表达、政治参与、民主监督和建言献策，又提升了信访制度的公信力和整体效能，尤其是新冠肺炎疫情发生以来，网上信访有效助推了涉疫信访问题的及时解决。^{[10] (p135)} 然而，网上信访作为一种新生事物，其发展完善需要经历一个渐进的过程，正视其现实运作中存在的挑战是推进信访治理现代化的必由之路。

（一）网上信访规范与服务的碎片化。

伴随着信息技术深度融入公共治理过程，离开技术支撑的公共行政几乎是无法想象的。^{[11] (p89)} 网上信访的良性运转依赖于健全完整的信访平台，信访事项的提出、办理和反馈等各个环节都应当成为这一平台的有机组成部分，在科层式治理结构中，完整性也代表着稳定性。然而，当前信访平台的建设呈现出碎片化现象，消解和割裂了网上信访的整体性。

一方面，网上信访制度规范的碎片化。在信访治理领域，2005 年由国务院修订颁布的《信访条例》作为现行有效且具有最高效力级别的行政法规，尚未对网上信访做出专门性规定。尽管缺乏规范性的统一标准，然而网上信访的发展趋势却不可逆转，不同地区针对网上信访这一新生事物开展了积极探索和创新实践，出现了云南德宏“网上信访”、湖北省网上信访与公众诉求信息处理系统、江苏淮安“阳光信访”、广州市海珠区“一线三访七箱”一体化办理、苏州市“寒山闻钟”网络信访等不同模式，网上信访平台发展呈现百花齐放局面，同时也突显出发展的不协调和碎片化状态，^{[12] (p104)} 不同地区省级信访条例对网上信访的规定也差异显著。由于不同地区经济社会发展水平的差异，加之缺乏方向性指引，网上信访建设存在较大的随意性和无序性，

不仅影响网上信访的实际运行状况，而且不利于网上信访的规范化和法治化发展。另一方面，网上信访服务供给的碎片化。网上信访设置过多的接入端口，不仅存在信访信息系统、信访手机客户端、信访微信公众号、领导信箱等形式，而且有些地区（如江苏省信访局）将人民网《领导留言板》也纳入网上信访的范畴，不同政府层级、同一层级的不同部门之间存在重复建设现象。尽管渠道的多元化有助于社会公众更加便捷地反映情况、提出意见建议和投诉请求，但过多的端口设置不仅会增加网上信访的建设、运营和维护成本，而且极易诱发信访人针对同一信访事项通过多个服务端口重复信访，一旦不同端口之间对接不及时，就会出现多次录入、循环流转和多方处理的问题，导致有限信访资源的浪费和信访处理效率的下降。

（二）网上信访功能定位存在局限。

网上信访带来了信访手段与方式的巨大变化，毫无疑问是一种技术革新。然而，如果仅将其定位于技术革新，则网上信访就局限于“术”的范畴，无法上升至“道”的高度。党和国家历来重视信访制度的创新和完善，通过网上信访构建超越传统信访工作模式的诉求响应机制（图 2），不仅使群众的诉求表达、利益协调、权益保障、监督反馈和心理服务渠道更加通畅，而且网上信访大数据的统计分析可以增强社会治理的前瞻性和有效性，进而实现以技术革新撬动信访制度创新。然而，网上信访的功能定位出现偏颇，“替代品”思维、信访制度敏感性和信访大数据开发运用不足，都会影响网上信访真实效用的发挥。

首先，将网上信访工作模式作为传统信访工作模式的替代品，无法修正信访制度异化现象。网上信访是政府数字化转型的重要表现形式，必须按照信访平台预先设定的规则和程序运行，为信访人的诉求表达、政治参与和民主监督提供了规范化渠道，一定程度上消解了闹访、缠访、重复访、谋利访和无理访等不良行为。然而，针对传统信访中一些资源消耗大、容易导致信访异化的疑难信访事项，网上信访尚未突破原有的思维惯性，缺乏运用信息技术聚合更多社会力量参与信访治理的思考与行动。其次，网上信访的公开性和透明度偏低，信访制度的敏感性依然存在。网上信访的实质是一种信息渠道，承担着社会信息的输入和政府信息的输出功能。社会公众理应可以通过网上信访查阅、参与和评价政府工作。然而，由于沿袭传统信访工作模式的神秘化和信访信息的敏感化思维，网上信访依然难以实现以社会权力监督公共权力和以信访机构权力监督职能部门权力。^{[13] (p16)}最后，网上信访的结构化数据统计，难以满足信访大数据的开发运用需求。网上信访大数据对社会稳定风险的评估、监测和预防具有重要作用，然而信访机构数据开放程度偏低，习惯于通过网上信访平台对信访数据进行基础统计分析，缺乏对异质数据进行交换和共享的积极性，更无法对信访机构以外的信访理论研究者和专业数据分析人员形成吸引力，^{[14] (p62)}从而降低了网上信访数据改善社会治理效果的潜在价值。

（三）网上信访治理效能相对不足。

网上信访作为政府治理的重要组成部分，其目标在于“有能且有效”的处理信访事项，即政府组织及其工作人员不仅要具备处理行政事务的能力，而且要保证完成任务的经济和效率。信访事项的有效办理是网上信访工作流程的关键环节，由于信访机构一般为程序性受理，真正对信访事项进行办理的是相关职能部门，因此信访事项的办理实质上是一个多环节相互配合的动态过程，多种因素都可能对信访治理效能产生影响（图 3）。

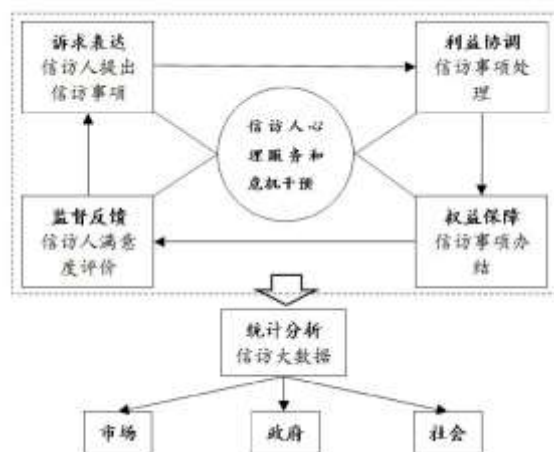


图2 网上信访诉求响应机制



图3 网上信访事项处理流程

首先，信访机构。在网上信访治理过程中，信访机构的重要职责是对信访件进行分拣、判重、完善信息、告知、转送和交办等，由于并不涉及专业信访问题的办理，致使网上信访工作人员多属于“兼任型”，并没有严格的综合素质评定标准，容易出现“有经验的人不懂技术，懂技术的人缺乏经验”^{[15] (p67)}等错位现象。正是由于网上信访工作人员信访事项处理能力的不足和服务理念的欠缺，致使在向有权处理的职能部门转送信访件时，因为无法正确辨别信访事项所涉及的职能部门，进而影响信访事项的处理进程。其次，政府职能部门。政府职能部门能否对信访事项做出恰当、正确的答复和处理决定，直接影响网上信访的整体效果。然而，网上信访经常出现职能部门答复内容不全面、不规范、无实质内容或答非所问等现象，导致最终处理意见事实不清楚或被信访人认为是“流于表面”，^{[16] (p44)}从而造成政府部门公信力流失和引发信访人对网上信访效果的质疑。最后，信访机构与政府职能部门之间的协同效果。信访事项的有效解决依赖于不同部门之间的协调和配合，尤其是面对一些棘手和疑难信访问题时，如果信访机构与负责办理的职能部门之间出现衔接不畅和相互推诿现象，会直接导致信访事项处理进程缓慢，进而降低信访人对网上信访效果的认同。

三、网上信访的优化策略

（一）推动网上信访标准化建设。

标准化是社会高效治理的重要技术支撑，是实践证明的科学管理方法。网上信访走向“标准化治理”，对实现信访治理体系和治理能力现代化具有重要价值。网上信访标准化有助于解决信访平台建设碎片化难题，通过建立健全彰显法治、符合实际、

规范务实和科学严谨的标准化体系，有利于推动网上信访治理的制度化、规范化和科学化发展，提升网上信访事项办理的准确性和减少信访事项处理的不确定性。

首先，网上信访部门建设标准化。以党委和政府为核心的信访机构应当规范和统一网上信访部门的设置标准，按照相关法规政策的原则性规定进行细化和量化，为网上信访的正常运转配备专业人员和经费保障。其次，网上信访业务流程标准化。参照信访业务规范和国家信访局相关规定，围绕网上信访的业务受理、流转办理、分类处理、复查复核和督查考核等环节，设置可操作性、具体化的工作标准，确保信访事项处理部门衔接顺畅和规范有序。江苏省信访局积极探索网上信访标准化建设，率先发布省级信访业务标准《网上信访事项办理工作规范》，推进网上信访各环节全要素标准化管理，增强了通过网上信访解决问题、服务群众的能力，网上信访工作质量不断提升。^{[17] (p59)}再次，网上信访事项处理依据标准化。在将网上信访事项进行科学合理分类的基础上，对同种类型信访事项明确处理标准，建立具有指导性、可借鉴、可复制、可公开的信访案例库，规避同类信访事项处理结果差异过大的风险。最后，网上信访效果评定标准化。网上信访事项的办理全程留痕，通过对信访件办理过程中的基本原则、工作职责、工作要求和方法技能等进行标准化，有利于更加合理和科学的评定网上信访工作效果，从而形成对网上信访工作人员的正向激励。

（二）打造网上信访治理共同体。

共同体的概念古已有之。无论是作为一种“必要之善”的国家，还是理想社会形态中的联合体，抑或是行动上和思想上遵循普遍接受的道德标准聚合在一起的团体，都可以归结为共同体的存在样态。网络信息技术的发展，使共同体的地缘、血缘或亲缘色彩逐渐淡化，多元治理主体可以围绕共同关注的问题实现更大范围的交流与互动。网上信访治理共同体建设可以聚合信访机构、政府职能部门、专家学者、律师、专业数据分析人员、心理咨询师和社会公众等多方力量，形成对线下信访联席会议机制的补充和超越，按需对不同信访事项进行合作治理，以在线接访、在线会议、在线听证等形式共同解决疑难信访问题，增进网上信访办理的公开性和透明度，推动信访数据的共同开发与使用。

首先，培育网上信访治理价值共同体。价值共识是采取有效集体行动的先决条件，以党政部门为核心的信访机构要在组织变革的基础上，进一步更新治理理念，真正以开放、透明、服务和共享为价值引领，推动网上信访的社会化和法治化发展，主动引导多元治理主体将维护信访人合法权益和化解矛盾纠纷作为价值追求。其次，培育网上信访利益共同体。网上信访是多元主体围绕信访事项进行对话、交流和互动的多环节合作治理，众多利益相关者应当将规则意识置于首要位置，在法律框架内进行公平公正的协商对话，以此保障网上信访的良性运行，^{[18] (p64)}并且在维护信访人合法权益和化解社会矛盾冲突的过程中增进共同利益。南京市土地整理中心以线上“店小二”服务、“流动接访站”和“党建联盟”为抓手，以暖心服务和协商对话推动了全市集拆领域网上信访的高质量发展。最后，培育网上信访行动共同体。网络信息技术的发展为信访事项的快速有效解决提供了便利渠道，党政部门应当承担“元治理”的角色，在发挥搭建对话平台和协调矛盾冲突职能的同时，将多元信访治理主体塑造成“积极行动者”，^{[19] (p95)}以分权、授权和赋权的形式实现信访治理权力的合理分配，以更好地应对棘手信访事项和维护公共利益。

（三）提升网上信访治理能力。

相对于传统信访工作模式而言，网上信访更加便捷、高效和透明，然而其治理效能的改善和制度优势的发挥最终要依赖于不断提升的信访治理能力。网上信访是信访人便捷规范表达诉求、信访机构依法高效办理信访事项、信访大数据合理共享应用的价值统一体，信访人、信访机构和信访大数据共同构成了影响网上信访治理能力的三大要素。

首先，增强信访人正确行使信访权利的能力。网上信访的规范性、程序性和科学性为信访制度法治化提供了保障，有助于进一步增强信访制度的诉求表达、民主监督与政治参与功能。引导和培养信访人正确表达诉求，注重信访话语表达的可理解度、内容的真实性 and 行为方式的恰当性，同时要按照“诉访分离”要求和相关规定剥离涉法涉诉案件，逐步纠正信访人“信访是个

筐什么都能装”的兜底制度观念，帮助其正确行使信访权利。其次，提升信访机构有效处理信访事项的能力。一方面，要通过网上信访业务培训和思想政治教育增强信访工作人员的综合素质，提升其按照法律法规对信访事项进行分类处理和办理的能力。另一方面，要积极改善话语沟通和协调能力，网上信访事项办理过程中的文本回复、语音通话与视频接访，本质上是一种话语博弈，信访机构工作人员既要善于营造符合信访事项办理的言说情境，又要依法依规和旗帜鲜明地向信访人传达可能性解决方案，最终实现“法理”与“情理”之间的平衡。^{[20] (p56)}最后，加强网上信访大数据的分析和应用能力。网上信访的数据分析有利于识别社会治理中的普遍性和趋势性问题，^{[21] (p38)}可以使信访制度更好地服务于党政部门的领导决策和公共政策制定。通过加强网上信访数据的跨部门流动和共享，开展信访大数据外包服务，不断加强市场中企业与专业数据分析人员的技术支持，可以有效提升网上信访诉求背后社会潜在风险的识别和治理能力。

信访制度自诞生之日起，就成为党和政府联系人民群众的桥梁和纽带，承载着保护人民群众合法权益、便利人民群众政治参与和顺畅人民群众意见表达的重要功能。网上信访作为政府数字化转型的探索性实践，在创新互联网时代群众工作机制的过程中完善了信访制度，尤其是网上信访生成的信访大数据，对更加充分地发挥信访制度的信息收集、民意汲取、分析研判、预警响应和辅助决策功能具有重要价值。然而，网上信访的运作依然存在挑战，不仅应当注意其规范性缺失、服务碎片化、功能定位存在局限以及治理效能不足等问题，而且要重视“数字鸿沟”引发的将信息贫困群众排斥在网上信访之外的现象。因此，要最大限度地发挥网上信访的社会治理潜能，必须充分重视网上信访治理体系和治理能力现代化问题，加快推进网上信访标准化建设、打造网上信访治理共同体和提升网上信访治理能力应该成为发挥网上信访治理效能的优先策略选择。

参考文献:

- [1]中共中央关于坚持和完善中国特色社会主义制度推进国家治理体系和治理能力现代化若干重大问题的决定[N].人民日报, 2019-11-06.
- [2]张康之. 论社会运行和社会变化加速化中的管理[J]. 管理世界, 2019, (2) .
- [3]付晶, 刘振宇. 大数据时代的网上信访: 治理模式与优化路径[J]. 宁夏社会科学, 2019, (2) .
- [4]关婷, 薛澜, 等. 技术赋能的治理创新: 基于中国环境领域的实践案例[J]. 中国行政管理, 2019, (4) .
- [5]刘睿. 群众性与法治化: 信访制度改革的张力及其反思[J]. 政治学研究, 2020, (5) .
- [6]薛冰. 破解当前信访难题与困境的治理逻辑和有效路径[J]. 湖北社会科学, 2019, (10) .
- [7]中国互联网络信息中心(CNNIC). 第47次中国互联网络发展状况统计报告[R]. <http://www.cnnic.cn/hlwfzyj/hlwxzbg/hlwtjbg/202102/P020210203334633480104.pdf>.
- [8]唐皇凤, 王锐. 在回应民意与规范秩序之间寻求均衡: 我国信访制度70年变迁的内在逻辑[J]. 行政论坛, 2019, (4) .
- [9]张海波, 童星, 等. 网络信访: 概念辨析、实践演进与治理创新[J]. 行政论坛, 2016, (2) .
- [10]徐向春. 12309 检察服务中心依法妥善处理涉疫典型案(事)例相关问题解读[J]. 人民检察, 2020, (8) .
- [11]颜佳华, 王张华. 人工智能场景下公共行政技术责任审视[J]. 理论探索, 2019, (3) .

-
- [12] 蒋冰晶, 张继红. 整体性治理视野下的网络信访研究[J]. 河北法学, 2018, (6) .
- [13] 吕普生. 新时代网上信访的社会治理价值与多重现实挑战[J]. 西南政法大学学报, 2019, (3) .
- [14] 张海波. 大数据与信访治理[J]. 南京社会科学, 2017, (10) .
- [15] 任晓春, 孟令光. 网上信访工作效能的评价维度及提升路径[J]. 信访与社会矛盾问题研究, 2020, (3) .
- [16] 许尧. 社会冲突治理的网络渠道: 比较优势及其发挥[J]. 南开学报 (哲学社会科学版), 2020, (3) .
- [17] 姜金兵. 解码网络信访的江苏路径[J]. 群众, 2020, (13) .
- [18] 于水, 姜凯宜, 等. 网络信访的研究主题与深化方向[J]. 电子政务, 2018, (1) .
- [19] 杨杨, 于水. 城市综合行政执法柔性治理失灵: 发生逻辑与矫正策略[J]. 城市发展研究, 2020, (2) .
- [20] 孔凡义. 补充民主政制: 人民信访制度的再阐释[J]. 学海, 2020, (5) .
- [21] 丁翔, 张海波. 大数据与公共安全: 概念、维度与关系[J]. 中国行政管理, 2017, (8) .