

推动网上信访更好为群众办实事

姜金兵

信访工作是党和政府密切联系群众的桥梁和纽带，担负着了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的重要职能。在党史学习教育中，省信访局深入学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，认真落实中央和省委省政府决策部署，牢记为民解难、为党分忧的政治责任，融合推进“两在两同”建新功行动与“我为群众办实事”实践活动，坚持把创新开展网上信访“人民满意窗口”建设作为办实事的具体举措，持续推动网上信访好用管用、群众会用爱用，着力打造适应群众新需要、体现时代新特征、具有江苏新特色的信访服务窗口，进一步畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，在深入践行新时代网上群众路线、推动网上信访更好为群众办实事上迈出新步伐。

突出全覆盖，提升诉求表达便捷性。网上信访方便快捷，既便于群众表达诉求，又能减少信访成本，符合社会发展和人民群众需要。坚持“数据多跑路、群众少跑腿”，广泛开展社会面宣传，积极引导群众多网访少走访，全省网上信访占比达70%以上，注册用户达24.7万人，成为群众信访的主渠道。一是优化网络平台。深化“江苏阳光信访”信息系统改造，实施“江苏阳光智慧信访”一期工程，依托全省政务服务云平台，建立全省统一的网上投诉平台，整合优化“网上信访大厅”，连同原有的领导信箱、人民网《领导留言板》、手机APP、微信信访、视频信访等多个网上信访渠道，保障群众表达诉求更加通畅。二是健全代理制度。针对部分群众不会上网或不具备上网条件等情况，全面推行网上信访代理服务，引导有信访意愿的群众通过本人近亲属、村干部、网格员、基层法律工作者等代为表达诉求，方便群众在家门口就能解决操心事烦心事揪心事。三是简化操作模式。优化升级网上信访端口，在省市县乡各级接访场所和村居、社区推广应用网上信访自助服务终端，开通智能语音投诉、咨询和图片扫描、身份识别等功能，群众经过简单操作即可就地就近表达诉求。2021年9月，邳州村民彭某因孙子在十多年前的交通事故中致残且始终未获赔偿产生上访念头，但本人年事已高、行动不便，信访代办员该村主任得知这一情况后，主动上门帮助其通过网络反映诉求，并积极协调帮助解决问题，及时向彭某反馈处理进展，经相关部门救助，老人解开了多年的心结。

突出全天候，提升回应群众及时性。网上信访不受时间和空间限制，群众可随时提交问题并跟踪进展，也期待得到及时回应。我们坚持“民有所呼、我有所应”，充分发挥网上信访“不见面”优势，优化完善快速响应机制，推动信访事项直达责任主体，建立党员先锋岗，为群众提供“不断线”服务，全省网上信访事项及时受理率达99%。一是工作时段随有随应。建立“时清、日结”工作机制，及时将网上信访事项录入信息系统，坚持应交尽交、快速转交，对初次求决类事项一律交办，所有事项当天转交到属地和责任部门或单位，做到事不过夜。二是夜晚假日动态巡查。常态化制度化安排专人值班监控，及时查看网上信访平台运行情况，遇有群众反映的紧要事项，第一时间联系对接，快速锁定诉求，迅速回应并落地处置，并同步做好思想疏导。三是特殊时期全员值守。在疫情防控形势严峻、暂停来访接待情况下，各级广泛开辟“绿色通道”，坚持全员在岗在线，动态梳理汇总、及时回应群众诉求，减少由责任部门或单位出具受理告知等环节，必要时直接答复群众。2021年“五一”假期，陈女士通过网上信访反映原所在单位拖欠其工资半年之久，情绪激动，请求解决。省市县信访部门迅即联动，第一时间与其取得联系，详细了解事情经过，交办相关部门核查处理，并对陈女士耐心进行思想疏导。经多方协调推动，陈女士原所在单位及时纠正了欠薪行为。

突出全流程，提升事项办理规范性。网上信访具有数字化、可视化、全程留痕等特点，对信访事项办理质效提出严格要求。我们坚持“接诉即办、办就办好”，以标准化促进规范化，编制实施《网上信访事项办理工作规范》，全省网上信访事项平均办结时间缩短至17天，一次性化解率达75%。一是及时办。对事实清楚、责任明确、易于解决的信访事项依法实施简易办理，对涉及群众日常生活、时效性强的信访事项即时处理，对一般性信访事项要求10日内办结，对涉及多部门的复杂信访事项开展联合办理，最大限度压减办结时间。二是公开办。对群众通过网络提出的信访事项，实行全流程全要素网上流转，在登记受理、

转送交办、复查复核、督查督办、回复告知等关键节点，通过发送短信通知等方式及时、主动、全程向群众提醒公开，群众可随时登录网上信访平台查询进度、获取结果、评价监督。三是提质办。落实依法分类处理要求，提高信访事项转送交办精准度。推行“三减三优化”机制，减时限、减流程、减材料，优化办理环节、优化办理权限、优化办理方式。研发运行标准化验证模块，实施信访事项办理全过程动态监测，定期通报情况，全省网上信访事项办理标准化验证达标率达98%。2021年6月，网友张某通过人民网给省领导留言，反映其购买的房屋墙面开裂，存在严重质量问题。宿迁市信访局接诉后立即启动“宿信速办”工作机制，第一时间交办属地并跟踪问题解决，相关职能部门当天上门查看，现场拿出问题解决方案并快速妥善处理到位。

突出全方位，提升问题解决实效性。网上信访公信力，归根结底体现在解决信访问题的质效上。坚持“事发有因、问题有解”，始终把维护群众合法权益作为首要任务，努力让群众感到权益受到公平对待、利益得到有效维护。一是强化责任落实。实行网上信访工作责任制，强化信访事项首办责任、主办单位办理责任，以责任落实推动问题解决。协调省委党史学习教育领导小组办公室联合印发通知，把领导干部接访下访作为“我为群众办实事”实践活动重要内容，推动落实领导干部责任。健全信访风险警示函、信访问责建议函、信访事项督办单“两函一单”制度，加大网上信访工作考核评价力度，推动责任主体履职尽责。二是强化综合施策。对群众反映的普遍性、趋势性问题加强分析研判，及时向党委、政府及有关部门提出完善政策的意见建议，推动解决层面性问题。围绕城乡建设、社会保障等7个重点领域成立工作专班，开展信访突出问题专项工作、专项整治，推动群众合理诉求解决到位。坚持情理法并用，加强访调对接，引入律师、乡贤等社会力量参与，推动信访问题事心双解。三是强化审核回访。严把网上信访事项报结审核关口，针对性开展线上线下回访，对群众有异议的及时会商会办，对群众明确表示不满意的纳入重点督办。各级信访部门创新开展“三到基层服务一线”工作，在信访受理到基层、积案化解到基层、业务辅导到基层过程中，督查推动解决疑难复杂信访问题。2021年9月，依托创新建立的领导干部接访下访包案化解指定信访事项工作机制，将南京市江宁区李某通过网上信访反映的家庭因病致困、请求为其婆婆办理低保的事项纳入指定范畴，在区委包案领导当面接待、牵头推动下，采取“一事一议”方式有效解决了问题。