

乡村治理动态

2020年13期（总第14期）

中央农村工作领导小组办公室秘书局

农业农村部农村合作经济指导司

2020年5月15日

浙江省建德市实行信访代办制度 提升“最多反映一次”治理方式

农村信访源头治理是乡村治理的重要内容。2019年，浙江省杭州市建德市出台《“最多反映一次”代办服务制度实施意见》，从农村信访源头治理入手，突出党建引领，以人为本、探索创新，全面开展信访代办服务，巩固提升“最多反映一次”治理方式，坚持群众意愿在一线反映、矛盾问题在一线化解、乡村治理在一线升级，实现“小事不出格、大事不出村”。2019年，全市代办信访事项10768件，其中满意10418件，满意率96.75%；解决10381件，解决率96.41%。通过实行信访代办制度，全市信访呈现出“四降一升”的良好态势：

2019年进京、赴省、去杭、来市访量同比分别下降28.26%、9.6%、34%、18%，本地化解率提升5.5个百分点；同时，全市县级走访人次占四级走访总量83.18%，有效扭转了信访走访总量结构“倒金字塔”问题。

一、专人受理，做信访代办的“业务员”，让群众“顺心”

坚持选好信访代办员，建立以村（社区）“两委”及网格员为主力的“业务员”队伍，拓宽群众反映的渠道。一是**专窗受理**。村（社区）“两委”、乡镇（街道）干部“坐班”信访代办服务窗口，受理群众来访、来电提出的信访代办申请，并负责登记。二是**上门受理**。村（社区）网格员通过日常走访，主动沟通、主动发现、主动代办，及时将群众反映的信访代办事项进行收集登记。网格员作为代办的基层队伍，在信访代办收集、理顺群众情绪上发挥了积极作用。三是**在线受理**。依托网格群聊、公众号（“信访代办直通车”专栏）、邮箱等网络载体，即时受理信访代办事项。

二、分类办理，做信访代办的“协调员”，让群众“放心”

坚持限时办结，建立以“村为基础、镇为支撑、市为统筹”的三级联动机制，各级代办员主动担当信访代办的“协调员”，用代办服务的“加速度”赢得群众的“满意度”。一是**村（社区）级**：代办受理后，对于简易事项，遵循“马上办”的原则，当日答复处理；对于一般事项，村（社区）代办员在2个工作日内予以答复处理；需提交村（社区）“两委”研判处置的，一周内进行答复处理。二是**乡镇（街道）级**：村（社区）代

办员向乡镇（街道）职能科室提交的一般事项，原则上3个工作日内给予答复处理；需提交责任领导研判处置的，第二周答复处理。**三是市级：**乡镇（街道）代办员向相关部门反映办理或通过市长热线电话反映（由信访局交办）的一般事项，相关部门5个工作日内予以答复处理；复杂事项由相关部门领导研判后两周内答复。同时，强化部门联动，坚持信访代办与“信访超市”相结合，依托各部门进驻信访局联合接访的大平台，由市级各部门代办员根据职责分工直接认领代办事项，有效减少流转环节。

三、全程跟踪，做信访代办的“监理员”，让群众“安心”

坚持事中监督，代办员监督信访代办流转全过程，当好沟通和反馈的“监理员”角色。**一是动态沟通。**做到既要及时向群众反馈办理情况，也要代表群众与相关单位进行沟通协调，动态反映群众的意愿，保障代办服务高质量运转。**二是及时反映。**各级代办员及时发现信访代办服务过程中出现的难点问题，向机关单位或信访局提出意见建议，不断完善此项服务。**三是定期研判。**各级代办长定期牵头代办工作会商研判，村（社区）结合例会每周开展一次会商研判，乡镇（街道）和市级部门每两周开展一次会商研判。

四、反馈评价，做信访代办的“检验员”，让群众“舒心”

坚持首问负责制，在信访代办服务结束后，由第一级代办员将答复意见向当事人反馈，并移交代办过程的材料，做好政策解释和思想沟通工作。各级“检验员”，既要接受来自

内部的“自检”，又要接受群众的“他检”，还要接受“清廉建德”的“智监”。**一是内部评价。**各级代办员，要对流转代办的部门、科室进行评价，完善信访代办服务机制，以提高工作成效。**二是外部评价。**各级代办员也要接受群众的评价，就代办员的工作态度、办理效率、处理结果的满意度进行评价，以提升代办服务的质量。**三是智慧监管。**打造“最多反映一次”线上服务平台，构建“最多反映一次”线上审批程序，强化监管力度、整合平台资源、实现数据共享，并将“最多反映一次”代办服务纳入“清廉建德”网上平台，实现“最多反映一次”智慧监管和代办事项科学化、精细化、精准化管理。

五、合理公开，做信访代办的“宣传员”，让群众“定心”

坚持用清白换明白，每周反馈公示信访代办答复意见单（不包括举报投诉他人等事项），切实发挥公众参与和监督作用。**一是明白墙。**在信访代办服务窗口设置“明白墙”，代办员主动公开代办的过程和结果，用各级代办员做事的“清白”换取群众的“明白”。**二是倒逼法。**“明白墙”的设置，不仅有效倒逼各级信访代办员合理合规高效服务，更有力宣传了信访代办服务。**三是问责制。**按照“每周一督查，每月一通报”的要求，通过明查暗访直接与信访人联系，对代办事项落实情况和满意度评价真实性进行抽查核实，对代办事项落实不力、代办服务不满意的进行督办问责。

六、完善配套，做信访代办的“保障员”，让群众“遂心”

坚持初信初访，各级代办员做好信访代办服务的“保障员”。**一是完善管理。**将信访代办服务纳入全市综合考核，压实各级代办员的责任；同时开展典型信访代办案例培训，提升基层队伍代办能力。**二是丰富配套。**在做好“一杆秤”调解工作室的基础上，开设“微心驿站”等调解、援助组织网点，吸纳更多党员、志愿者、村组（楼道）长充实服务队伍。**三是明晰清单。**梳理信访服务事项清单，明确代办流程、人员、时间，让服务群众有单可查。

下一步，建德市将以全国乡村治理体系建设试点示范为引领，深入实施“最多反映一次”信访代办制度，进一步培养一支信访代办员队伍、解决一些信访代办难题、营造一个信访代办氛围、总结一批信访代办经验，不断夯实信访代办服务机制，更加有效地将群众信访问题解决在基层，推动乡村治理迭代升级。

报：中央农村工作领导小组成员单位，中央纪委国家监委机关、中央政法
委、中央文明办、司法部、文化和旅游部，最高人民法院、最高人民
检察院，农业农村部部长、副部长、党组成员、国家首席兽医师（官）、
总经济师、总农艺师、总畜牧师。

送：农业农村部有关司（局）、有关直属单位。

发：各省、自治区、直辖市党委农办、农业农村（农牧）厅（局、委），
全国乡村治理体系建设试点示范单位。
