

宝山区杨行镇获评“2023 上海信访‘家门口’服务体系十大优秀案例”

近日,宝山区杨行镇信访“家门口”服务体系建设案例荣获 2023 上海信访“家门口”服务体系十大优秀案例。

近年来,宝山区杨行镇加快“家门口”信访服务体系,积极探索“起承转合”四字诀,坚持和发展新时代“枫桥经验”,传承弘扬“浦江经验”,“把坐在办公室办信访变成主动上门送服务”,扎实推动信访问题的源头治理和前端化解。

起势要“早发现”,服务群众零距离

发挥好“高位+中段+末端”每个环节的作用,在矛盾产生前,就进行预防性接访、化解。一是高位推动,坚持党建引领,搭好“四梁八柱”。二是中段压实,全镇各村居实现信访代理员(站)全覆盖,信访干部轮班下沉,大家共同发扬“铁脚板”+“小板凳”精神。三是末端保障,加强信访队伍建设,确保实现“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”。

承接要“稳把控”,暖心纾困零缝隙

杨行镇积极落实“五项工作制度+四类接访形式+提供三种价值”的工作机制,牢固承接、稳住人、稳住心、稳住局面,切实解决好人民群众“急难愁盼”问题。

五项制度,即“首接负责、提醒帮办、双向交办、分类督办、定期通报”五项制度;创新四类形式,即现场接访、主动约访、积极下访、及时面访;提供三种价值,即情绪价值、专业价值、功能价值,不断践行初心理念,分类施策,从不同维度提升矛盾化解效果。



转办要“快准好”,多元化解零时差

健全矛盾纠纷多元化解机制,依托人民建议征集工作,不断完善“秩序共治+信访法治+基层自治”三治结合,打破壁垒共同发力,确保问题“一站式”及时有效解决。

实施“秩序共治”,落实“大窗口”接待。丰富“领导代表接待”制度内涵,坚持打造“人民满意窗口”,本着“重点部门联合接访、其他单位吹哨即来”的原则,努力实现让群众“最多访一次”。推进“信访法治”,实现“多途径”化解。充分发挥人民调解作用,运用法律手段,最大限度保障信访群众权益。强化“基层自治”,做细“精准化”调处。推行“乡贤治理”模式,开展社区治理“老法师”工作室,提供专业化、多元化、人性化的服务。

合拍要“严实信”,固守成效零死角

常怀“时时放心不下”的责任意识,确保工作干好、过程盯好、效果守好,用严谨务实、勤勉干事的作风,打造群众互信共信的信任之访、信赖之访。认真做到“四个是否+四个巩固”,即核查信访事项处理是否规范、措施是否落实、问题是否解决、群众是否满意。巩固好干群关系、巩固主题教育成果、巩固长效机制、巩固化解成效。

“一枝一叶总关情,起承转合见初心”,杨行镇将继续念好“起承转合”四字诀,细化“为民解难”颗粒度,不断完善“家门口”信访服务体系,用真情、真心、真智化解矛盾,为民解忧,不断提升群众的信任感、获得感、幸福感。

学习实践“枫桥经验” 全员全域全时开展“三访”

近日,2023 上海信访“家门口”服务体系十大创新案例现场评比会在上海商学院举行。前期经过街镇自荐、各区选拔,有 34 个街镇“家门口”信访服务案例入围参加全市现场评选会。经激烈竞争,普陀区桃浦镇《学习实践“枫桥经验”全员全域全时开展“三访”》案例荣获 2023 上海信访“家门口”服务体系十大创新案例。

桃浦镇地处普陀区西北部。通过学习实践“枫桥经验”,全员全域全时开展“三访”,以区领导下访、处级领导接访、全员走访的方式建立“家门口”的信访服务体系新矩阵。

区领导下访,盘活全区“资源库”

2021 年 9 月,桃浦镇西北物流园区开通短驳接驳车,解决了员工出行“最后一公里”问题。这还要追溯到同年 8 月,区政协副主席欧阳萍在桃浦镇片区信访接待时,有群众反映园区员工出行难的问题。就如何解决该问题,桃浦镇随即在园区内展开建议征集。其中一名“90 后”员工的建议,得到了区委书记姜冬冬的批示。在区领导的协调下,盘活借力全区资源,信访矛盾两周内得到了解决。2021 年以来,区委书记姜冬冬带领区四套班子成员先后 6 次在桃浦镇片区、居委会面对面接待群众,桃浦镇就充分借力区领导“邻·聚里”片区常态化接待和“靠谱”解纷中心等平台,形成“我镇吹哨、部门报到”的工作机制,一批在桃浦镇感到束手无策、难啃的“硬骨头”,如紫藤苑房屋开裂,楼浦、春光、真建等村老宅改造产证补办难等问题,在“家门口”得到彻底解决。

处级干部接访,用好民意“晴雨表”

经过不断实践探索,桃浦镇积极推动形成了领导干部定期接访和下基层接访、包案化解矛盾、信访联席会议等信访接待化解机制。每周四上午,镇主要领导带领三套班子成员开展信访接待,不定期到片区、社区接待群众,开展现场办公。针对群众反映强烈的问题,通过排查上报镇



信访工作联席会议,分级诊疗、会商研判解决。2021 年以来,桃浦镇领导班子共接待来访群众 314 批次 527 人次,牵头解决建设方拖欠农民工工资、培训机构学费纠纷、物业业委会矛盾、停车难、道路修缮等矛盾纠纷 241 起,充分发挥信访工作“晴雨表”作用,切实把矛盾化解在基层,消除在萌芽。

全员走访排查,筑起矛盾“防火墙”

通过对信访数据的分析研判,桃浦镇发现城建领域是群众反映问题的集中地。2023 年 3 月,桃浦镇发动机关干部青年干部实地走访,主动去发现问题,向群众下发各类问卷 1247 份,撰写问题报告 42 篇,内容涵盖“口袋公园建设”“桥下空间利用”“空白墙体美化”“小区中心花园微更新”“社区周边临时停车”等群众关切问题。针对反映集中的问题,桃浦镇践行全过程人民民主理念,联合普陀区信访办,开展专项人民建议征集,收集到 77 条群众建议。在历经全镇范围内的走访排查、问卷调查、群众意见征询、方案完善修订后,积极采纳、推动一批建议落地。如,调整中楼浦河东岸绿地,密植桃林打造“桃源坞”,建设并开放一批有特色的露营区域等。通过主动听“埋怨声”,推动转化成“建议声”,最后落实为“惠民声”,从源头上减少矛盾。

坚持践行信访为民理念 努力打造“长安·零距离”服务品牌

日前,杨浦区长白新村街道《坚持践行信访为民理念,努力打造“长安·零距离”服务品牌》案例荣获上海信访“家门口”服务体系十大创新案例,成为杨浦区内唯一获此殊荣的街道。

近年来,长白新村街道坚持发扬新时代“枫桥经验”,着力打造“长安·零距离”信访家门口服务品牌,努力实现信访工作沟通零距离、服务零距离、解纷零距离。

“365”机制共筑解忧“同心圆”

为深化信访“家门口”服务体系,街道围绕“整合资源、立足长效、务实管用、群众满意”目标,探索建立信访“365”工作机制,“3”即打造街道信访工作例会、矛盾化解联席会、民情实时分析会“三会平台”,做到民情民意定期收集,信访问题处置清单化闭环管理;“6”即领导包案、做实信访代理员、法治指导员、信访会客厅、“三所联动”调解、上门办信 6 项工作机制,做到一般问题不出社区、疑难问题不出街道;“5”即实现平安办、信访办、司法所、派出所、居民区五方联动,做到矛盾纠纷发现早、反应快,努力实现纠纷“案结事了”、群众“事心双解”。

“面对面”办信实现服务“零距离”

街道坚持“面对面”“心贴心”做好送上门的群众工作。2023 年以来,街道召开信访联席会议 18 次,会商研究议题 41 个,全部落实闭环管理。16 个居民区搭建各类矛盾纠纷协商平台 121 次,解决家门口急难愁盼问题 37 个。信访办牵头对 71 件初信初访件实现上门办信,问题



处置率、群众满意度均位于全区前列,真正做到便民、利民、惠民。目前,街道信访接待大厅已完成“人民满意窗口”标准化建设,“上海信访”标识清晰、大厅干净整洁、工作制度上墙、便民物品齐备,16 个居民区 100% 设置“一码直通”平台,居民扫码反馈,信访接诉即办,全力提升服务效能。

“软协商”平台架起沟通“连心桥”

街道积极搭建家门口“软协商”平台,努力践行“全过程人民民主”理念。228 街坊是上海现存唯一的成套“两万户”历史风貌住宅区,为走好老街坊蝶变新生的城市更新之路,街道全过程秉持人民建议“软协商”精神,1500 余份问卷调查、6 次专项调研、10 余次座谈讨论,人民群众一个个“金点子”,最终转化为城市更新“实景图”。如今,上海工人新村展示馆、熊猫饭堂、创寓 228、星巴克纷纷引入,228 街坊蝶变新生,已成为惠及 10 万人口的“15 分钟社区生活圈”核心节点,该案例更荣获 2023 中国城市更新优秀案例之 15 分钟生活圈示范奖。街道注重积极推广 228 街坊家门口“软协商”平台成功经验,已形成安图新村“安康和美图”等一批居民深度参与的自治项目,得到广泛好评。

信访无小事,枝叶总关情。未来,长白新村街道将持续擦亮“长安·零距离”信访家门口服务品牌,知民情、办实事、解民忧,全力实现“长安 365,服务零距离”!

上线“清晨访问团” 直击民声“第一线” ——松江区石湖荡镇信访“家门口”服务体系建设小记

石湖荡镇地处松江西南部,2001 年由原石湖荡镇与原李塔汇镇“撤二建一”而成,上海母亲河——“黄浦江”始于镇内斜塘和圆泄泾两江交汇处,故名“浦江之首”,是与“上海之根”“沪上之巅”齐名的松江三大名片之一。全镇辖区面积 44 平方公里,下辖 10 个村、3 个居委会,205 个村民小组、69 个网格。石湖荡镇信访“家门口”服务体系,以“人民满意窗口”创建为平台,发挥“多元服务体系”,上线“清晨访问团”,直击民声“第一线”,打通服务群众的“最后一米”。

创建“人民满意窗口”,标准化建设“家门口”。石湖荡镇以“人民满意窗口”标准化建设为契机,按照“六个一”“五个化”的标准,不断加强接待场所硬件建设和信访接待服务水平,高标准打造人民满意的群众来访接待窗口,使场所设施更加便民温馨、专业服务更加优质高效、多元参与更加广泛深入、信访秩序更加安全稳定。

发挥“多元服务体系”,打好“家门口”组合拳。石湖荡镇以“需求”为导向,以社区服务站、党群服务站、网格等阵地为载体,发动老党员、老干部探



索“党建+”服务新模式;在传统宣传方式的基础上,探索“互联网+”,紧跟服务新步伐;在服务站建立“会客室”,在网格内设立“客室”,实现“阵地+”;同时,打造“家门口的公共法律服务超市”,建立“信访+司法”工作机制,真正做到群众矛盾化解“小事不出村,大事不出镇,矛盾不上交”。

上线“清晨访问团”,直面“家门口”矛盾盾。石湖荡镇隶属浦南地区,辖区面积大、错落分布散、老年人占常住人口的 33%,流动人口占 36%。“清晨访问团”的上线是石湖荡镇立足实际、因地制宜打造的品牌。通过变“我”开门为“您”开门;变“您”来访为“我”来问;变“我”认为“您”建议,把信访工作做到老百姓“家门口”、做到田间地头。从群众最忧、最急、最怨的问题入手,问需于民、问计于民,更好地为群众办实事,做好事。

通过“清晨访问团”的上线,直击民声“第一线”,打通了服务群众的“最后一米”,石湖荡镇信访“家门口”服务体系建设得到进一步深化,全镇信访满意率 100%,群众的幸福感、获得感和满意度得到了进一步提升。

下一步,石湖荡镇将继续深入推进“家门口”信访工作走深走实见实效,带着感情和责任履行好“为民解难、为党分忧”的责任,为城市治理体系和治理能力现代化贡献力量和智慧。