

区信访局聚焦以人民为中心的核心理念，积极推进集约型、紧密型、枢纽型“信访超市”建设，从更好地满足群众日益增长的社会治理需求的供给侧出发，输出更高质量的社会服务、矛盾化解和风险防控等社会治理公共产品，探索建立“四办”信访机制，努力破解“四跑”信访难题，努力实现信访矛盾化解“最多访一次”。

倾力打造拱墅区信访超市 努力实现群众信访“最多访一次”



区“信访超市”整体外观



区“信访超市”受理大厅



区“信访超市”导引台

建成运行“信访超市” 推动信访事项“集中办” 让信访群众只“跑一地”

整合职能场地“只进一门”。依托办公场所统一的阵地优势，集聚政法、司法、行政、信访和第三方力量，建成“全科受理、访调一体、集成联办、一站化解”的“信访超市”。推动12个部门办理事项常驻信访超市，实行信访与仲裁、行政复议、诉讼工作有效衔接，加强信访与诉讼、调解工作联系，形成矛盾纠纷“接、转、调、诉、化”集成服务。

设置综合窗口“只到一窗”。坚持“一门进入、一窗受理、全员响应”的原则，实行受办一体的即接即办机制。专门设置7个行政部门综合窗口+5个法定途径解决

矛盾纠纷接谈室。群众诉求“一个窗口”综合受理，一次性集成办理，提供一站式服务。

明确工作职责“只找一人”。落实首问责任制，为信访人提供“受理、办理、评价、跟踪、督办、办结”全程管家式服务，信访人不管到哪个窗口，窗口的工作人员就要负责到底，直至办结，做到一跟到底、专人负责、限期办理。建立双评双考机制，信访事项办结后群众可以通过网上或者手机短信对信访工作人员与信访部门开展评价，信访业务办理质量实现信访工作人员与事权部门一同考核。



探索信访代办制 推动信访事项“一次办” 让信访群众只“跑一次”

简单信访由街社主动代办。制定出台《拱墅区“最多反映一次”信访代办制实施办法（试行）》，建立区、街、社三级信访代办组织机构，设立94个社区信访代办点、10个街道信访代办站、1个区信访代办中心，配备专兼职的社区代办员、街道协调员、中心督导员，社区代办员对群众反映的信访问题和上级交办的突出信访问题进行代办，街道协调，部门领办，中心督导，做到信访问题有人管、有人

办、有人帮，实现“社区代办、部门跑腿”，努力做到“小事不出社区、大事不出街道”。

重大信访由部门牵头代办。针对涉及群体复杂的信访问题，由一个部门为主牵头负责，相关部门协同配合处理。针对牵涉面广的疑难复杂问题，成立工作专班，定时回访，建立与信访群体代表有效沟通机制，将信访问题处理进展及时反馈投诉人，从而协调沟通共同推动问题解决。

疑难信访由领导领衔督办。推动信访联席工作专项组发挥作用，建立集中交办突出信访事项机制，构建条块合力化解攻坚格局。强化综合协调、组织推动、督导落实等职能，提出改进工作、完善政策的建议，力争在形成合力、预防化解矛盾上有新的突破。对苗头性、倾向性问题早发现、早预防，对行动性、极端性问题及时启动预案、妥善处置，实现由被动应对处置向预测预警预防转变。



倡导推行网上信访 推动信访事项“网上办” 让信访群众“上网跑”

扩展网上信访功能。制作网上信访网址二维码，张贴在各街道、社区居民办事服务窗口，并通过展板、宣传册等形式向群众普及网上信访。试行“访转网”手把手宣传，在大厅设置网上信访自助机，对于初次简单信访由专人引导来访人通过自助机完成信访登记录入。

扩展网上信访智能。加强与司法局人民调解工作对接，建立在线矛盾

调处机制，将网上信访纳入在线矛盾纠纷调处平台，实现网上受理、网上调处、网上督办。嵌入网上视频接访系统，搭建区、街、社三级快捷高效的远程视频接访网络平台，实现网上视频直接接访、联合调处。运用省平台智能分派功能和知识库，不断提高智能答复处理效能。

扩增网上信访效能。实行网上信访办理提示预警机制，针对苗头性、

新发性问题及时向事权部门发出提醒，提出防范和解决问题的意见建议。建立信访突出问题化解三级抄告制度，按照问题发展程度和解决力度逐级提高抄告层级。开展网上信访办理质量媒体监督，将推诿扯皮不解决或解决不到位的问题由区级纸媒《今日拱墅》公开曝光。



加强信访法治引领 推动信访事项“依法办” 让信访群众“有序跑”

营造法治信访浓厚氛围。建立来访精准疏导机制，融入情绪疏导因素，设置场景式引导。5种音视频播放不同宣传内容，发挥宣传、教育、引导、舒缓情绪的作用。积极营造信访和谐文化，设立习近平总书记人民信访重要思想展示长廊，建立首家信访文化微展馆，筹备打造信访法治文化主题公园，搭建起法治文化、信访文化、和合文化阵地，开展普法教育、法治信访、社会文明宣传。

完善依法解决信访机制。由“访诉分离”向“访诉对接”转变，依托“信访超市”工作平台。由“依法分类处理”向“矛盾梯次滤化”转变，初始“简单矛盾”由入驻职能部门依规优先处理；重复“复杂矛盾”导入法定程序依法分流处理；长期“疑难矛盾”引导群众与专家后援团建立全天候协调互信关系，每个阶段都实行

“受理、反馈、评价、回访、督办”5个环节闭环管理。

依法双向规范信访行为。严格落实信访工作责任制，建立信访工作作风与纪委效能监督结合，开展信访作风绩效管理。面对群众诉求，推诿扯

皮、敷衍塞责将会受到“红牌”警告，典型问题迟迟不解决的点名道姓通报曝光。加强对上访群众依法信访的宣传引导，进一步规范信访秩序，依法处置违规和违法行为，杜绝越访闹访，营造良好信访秩序。



信访文化长廊



信访文化微展馆



“信访超市”金牌人民调解员上主题党课