

# 法律资讯

社会治理与社会矛盾化解

专业委员会

2024 年 11 月第 10 期

## 《社会矛盾化解法律资讯》编委会

主 编：江 净

副主编：黄淑红 陆俐莎 汪积炯

编 委：（按姓氏拼音）

程一鸣	傅 兵	樊亮生	高 宇	管 瑜	郭毓敏
胡传斌	琚鋈浩	梁春程	乐 佳	李 杨	蓝宇曦
李泽山	马 佳	彭惠英	邱贵融	孙剑彬	施菊花
时瑞芳	苏蓉蓉	孙 哲	王国钢	王 敬	王俊杰
吴鸥翔	魏书宁	吴天扬	王 洋	谢 东	徐 辉
奚海麟	肖 婧	徐 均	许闻侯	叶诚豪	袁 方
应少白	袁文钦	张东亚	周健炯	张胜道	张 伟
张 文	朱伟锋				

本期编辑：郭伊凡

联系邮箱：guo.yifan@i-xinmin.com

# 目录

## 一、行业动态

- 1、中央社会工作部召开部机关党员干部会议 传达学习习近平总书记重要指示和中央社会工作会议精神……………1
- 2、国家信访局召开党组扩大会议传达学习习近平总书记关于社会工作的重要指示和中央社会工作会议精神……………2
- 3、“推进信访工作法治化 服务人民城市建设”专题研讨会举行……………5
- 4、【基层好做法】松江区九里亭街道：“第二楼组长、第一贴心人”，把信访服务送到群众“家门口” ……………8
- 5、人民日报刊发上海市委署名文章：奋力谱写新时代人民城市建设新画卷……………10

## 二、法律法规

- 1、中共浙江省委 浙江省人民政府关于印发《浙江省信访工作办法》的通知……………16

# 中央社会工作部召开部机关党员干部会议 传达学习习近平 总书记重要指示和中央社会工作会议精神

国家信访局发布 2024 年 11 月 08 日

11 月 7 日，中央社会工作部召开部机关党员干部会议，传达学习习近平总书记关于社会工作的重要指示和中央社会工作会议精神，部署学习贯彻落实工作。中央社会工作部部长吴汉圣主持会议。

会议指出，习近平总书记专门对社会工作作出重要指示，充分体现了以习近平同志为核心的党中央对社会工作的高度重视，对社会工作系统的殷切期望。习近平总书记的重要指示高屋建瓴、精辟深邃，为做好新时代社会工作指明了方向、提供了遵循，令人振奋，催人奋进。要深入学习贯彻习近平总书记的重要指示，切实把思想和行动统一到党中央决策部署上来，坚定拥护“两个确立”、坚决做到“两个维护”。

会议强调，党中央首次召开中央社会工作会议，在党的社会工作历史上具有重要意义。要把学习贯彻会议精神与学习贯彻党的二十届三中全会精神结合起来，聚焦突出抓好新兴领域党的建设、抓好党建引领基层治理和基层政权建设、抓好凝聚服务群众工作等重点任务，明确思路举措、加强督促检查、狠抓工作落实，以改革创新精神推动新时代社会工作高质量发展。

中央社会工作部班子成员，驻部纪检监察组、部机关各部门和所属各单位全体党员干部参加会议。

# 国家信访局召开党组扩大会议传达学习习近平总书记关于 社会工作的重要指示和中央社会工作会议精神

国家信访局发布 2024 年 11 月 07 日

11 月 6 日下午，国家信访局召开党组扩大会议，传达学习习近平总书记关于社会工作的重要指示和中央社会工作会议精神，研究部署贯彻落实措施。中央社会工作部副部长，国家信访局党组书记、局长李文章主持会议并讲话。局党组成员、副局长李自军、孙建立、金艳丽出席会议并分别传达有关讲话精神。

会议指出，习近平总书记关于社会工作的重要指示，站在党和国家战略全局的高度，深刻阐述了社会工作的重要地位作用，充分肯定了党的十八大以来社会工作取得的重要成就，指出了社会工作面临的新形势新任务，对于以新担当新作为做好新时代新征程党的社会工作提出了明确要求。习近平总书记重要指示高屋建瓴、精辟深邃，深刻回答了事关新时代党的社会工作发展的根本性、方向性、战略性重大问题，既是指引我们做好新时代党的社会工作的根本遵循，也是进一步做好信访工作的行动指南，具有很强的政治性、针对性、指导性。要全面贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，深入学习贯彻习近平总书记关于社会工作的重要论述和重要指示精神，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，坚决做到“两个维护”，自觉把思想和行动统一到党中央决策部署上来，切实增强做好新时代社会工作的责任感使命感，不断提高做好社会工作特别是信访工作的能力水平，为以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴作出更大贡献。

会议指出，中央社会工作会议对于做好当前和今后一个时期党的社会工作具有十分重要的里程碑意义。蔡奇同志的讲话，系统梳理了习近平总书记关于社会工作的重要论述，深刻剖析了新时代社会工作面临的形势任务，对做好当

前和今后一个时期的社会工作作出全面部署，为我们做好社会工作包括信访工作指明了方向。中央社会工作部部长吴汉圣对深入学习贯彻这次会议精神作出部署、提出明确要求。我们要贯彻落实好中央社会工作会议精神，准确把握社会工作的重要地位和重大作用，充分认识社会工作取得的重要成就和形势任务，深刻理解做好新时代社会工作的总体要求和职责使命。要全面领会党中央对信访工作作出的重大决策部署，进一步围绕中心、服务大局，充分发挥信访部门职能作用，以改革创新精神推动新时代社会工作高质量发展。

会议强调，信访工作是党的社会工作的重要组成部分，是推进社会工作高质量发展的重要抓手。要找准职责定位，更好地融入党的社会工作大局，进一步发挥了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的重要作用。要在中央社会工作部的统一领导和有力指导下，加强党对信访工作的全面领导，不断研究完善信访工作融入社会工作的方式方法、实践路径。要聚焦重点任务，在推动新兴领域党的建设中履行好职能职责，着力在畅通群众诉求表达渠道上下功夫，发挥好信访工作反映社情民意的“晴雨表”作用，维护新兴领域群众合法权益，化解新兴领域矛盾问题，以有力有效工作，不断巩固党长期执政的群众根基。要强化整合融合，更好发挥信访工作在党建引领基层治理中的重要作用，加强治理资源和力量整合，推进治理方式和载体创新，落实好中办、国办《整治形式主义为基层减负若干规定》，坚持和发展新时代“枫桥经验”，用好“四下基层”优良传统，积极推广“街乡吹哨、部门报到”“接诉即办”等做法经验，进一步提升矛盾问题源头预防化解水平，把信访制度优势转化为社会治理效能。

会议强调，学习贯彻好习近平总书记关于社会工作的重要指示精神，是全国信访系统当前一项重要政治任务。要提高政治站位，加强组织领导，迅速掀起学习热潮。要全力抓好信访工作法治化改革，认真总结今年以来法治化全面推开情况，不断提升法治化工作成效，确保人民群众的每一项诉求都有人办理、每一项诉求都依法推进。要统筹推进信访问题源头治理和突出矛盾化解，

深入开展信访业务规范化评查，抓好不规范信访事项的督办工作，推动更多矛盾问题化解在基层，切实维护群众合法权益。要全力服务保障党和国家工作大局，进一步强化政治担当，做好岁末年初各项重点工作，确保全年工作圆满收官、明年工作良好开局，努力推动信访工作高质量发展迈上新台阶。

局机关处长以上干部列席会议。

# “推进信访工作法治化 服务人民城市建设”

## 专题研讨会举行

上海信访发布 2024 年 11 月 20 日

11 月 19 日下午，“推进信访工作法治化 服务人民城市建设”专题研讨会在华东政法大学举行。理论界、实务界的专家学者齐聚一堂，交流工作经验，分享理论研究成果，共同为全面推进信访工作法治化贡献智慧和力量。

国家信访局党组成员、副局长孙建立，市法学会党组书记、会长姜平，市委社会工作部副部长、市政府办公厅副主任、市信访办主任、市人民建议征集办主任盖博华，市社会科学界联合会党组书记、专职副主席王为松，华东政法大学党委书记郭为禄出席会议并致辞。市政府参事王剑华、上海社会科学院党委副书记、法学研究所所长姚建龙参加会议。江苏、浙江、安徽省信访局有关负责同志在线上参加了研讨会。

### 致辞讲话

孙建立同志充分肯定上海市信访工作取得的成绩。他指出，上海市信访理论研究很有特色，长三角信访理论研究共同体等多个研究平台建设持续深化，研究成果数量多、质量好。他强调，全面推进信访工作法治化是党中央作出的重大决策部署，要深刻把握推进信访工作法治化的重大意义，切实把信访工作法治化各项要求和措施落实到位。要深入理解信访工作法治化的目标任务，确保人民群众的每一项诉求都有人办理，每一项诉求都依法推进，实现权责明、底数清、依法办、秩序好、群众满意。要准确把握信访工作法治化的原则要求，不断提升“五个法治化”水平。要聚焦信访工作法治化重大理论和实践问题，进一步深化信访理论研究工作，更好服务人民城市建设，为推动信访工作高质量发展作出应有贡献。

姜平同志表示，今年是习近平总书记在上海提出“人民城市人民建，人民



城市为人民”重要理念五周年，也是全面推进信访工作法治化开局之年，召开此次专题研讨会，非常有意义、非常有必要。市法学会将聚焦“法治化”这个关键词，以贯彻落实《信访工作条例》为主线，发挥好平台作用，发挥好理论界、实务界专家学者的智库作用，积极推动信访工作法治化学术研究。

王为松同志表示，近年来，上海市信访学会积极组织信访理论专题研讨，在深入宣传《信访工作条例》、推进“家门口”信访服务体系建设、开展人民建议征集等方面形成了一批高质量成果，为推进信访工作法治化，服务人民城市建设作出了上海贡献，期待市信访学会进一步为上海人民城市建设汇聚共建共治共享的强大合力。

盖博华同志表示，本市信访部门认真贯彻落实中央关于信访工作法治化的决策部署，结合实际探索形成了有上海特色的具体做法。希望以此次研讨会为契机，深化理论探讨，紧盯问题研究，加强实践探索，拓展法治宣传，不断夯实信访工作法治化的坚实基础，细化落实信访工作法治化“路线图”，全面推进信访工作法治化。

郭为禄同志表示，学校紧密对接信访工作法治化进程，推动《信访工作条例》宣传学习进高校，积极投入信访理论研究，一批专家学者投身信访工作法治化研究与实践，为信访制度改革和信访立法起草提供咨询意见，着力打造一批校内精品课程，深入党群服务站点、居村社区开展法制宣传。

### 成果发布

吴波同志发布了2024年上海市信访学会信访工作法治化研究成果，并发布了长三角信访理论研究共同体第二批重点课题。

姚建龙同志发布了信访工作法治化相关课题研究成果。

研讨会上，由市信访办发起，市法学会、华东政法大学、上海社会科学院法学研究所参加，共同成立的“全面推进信访工作法治化研究中心”揭牌，多方共同推动信访实务工作与信访理论研究深度融合，为信访工作法治化研究搭建平台、汇聚力量。

## 主题研讨

主题研讨环节，长宁区、市公安局、市人力资源社会保障局、华东政法大学、奉贤区庄行镇分别进行了交流：长宁区副区长陈颖围绕“源头预防 夯实基础 稳步推进信访工作规范化”作主题发言，市公安局指挥部信访处处长丁铭围绕“坚持过程管理 实现‘三个转变’ 推动上海公安信访工作提质增效”作主题发言，市人力资源社会保障局副局长谈琳围绕“系统治理 协同治理 闭环治理 全面推进全力落实信访工作法治化各项要求”作主题发言，华东政法大学办公室主任、教授练育强围绕“以实践为基，以宣传为翼：推动《信访工作条例》进校园”作主题发言，奉贤区庄行镇党委书记陶清围绕“坚持融入治理，推动信访制度优势更好转化为社会治理效能”作主题发言。

华东政法大学党委副书记韩强在点评总结中表示，此次研讨会，既有经验做法的分享，也有成果成效的展示，还有理论层面的思考，对于推动信访工作思维创新、理论创新、制度创新、实践创新具有积极作用，为深化信访理论研究提供了丰富的实践素材。

安徽省信访局党组书记、局长胡启望，浙江省信访局副局长项洁，江苏省信访局副厅职信访督查专员訾富春等有关同志在线上参加了研讨会。

中国浦东干部学院、市委党校、上海法学会、复旦大学、上海交通大学、同济大学、华东师范大学、上海外国语大学、上海财经大学、华东政法大学、上海社科院法学所等高校、科研院所专家学者，各区信访办和部分委办局信访部门负责人同志，市信访办二级巡视员、各处室主要负责同志、挂职干部，相关企事业单位负责同志等参加会议。

## 【基层好做法】松江区九里亭街道：“第二楼组长、第一贴心人”，把信访服务送到群众“家门口”

上海信访发布 2024 年 11 月 12 日

松江区九里亭街道坚持和发展新时代“枫桥经验”，紧密结合“家门口”信访服务体系建设，积极探索基层治理的好办法，形成了党员“第二楼组长、第一贴心人”的创新做法，打通服务群众的“最后一公里”。

党员“第二楼组长”是松江区于 2019 年 11 月推出的服务群众项目，旨在充分发挥机关党员专业优势，倡导机关干部、党员骨干、社区达人，在做好本职工作的前提下，深入单元楼组担任“第二楼组长”，利用业余时间配合社区楼组长参与基层治理，发挥熟人熟地、专业赋能、资源整合等优势，为居民们解难题、调纠纷，把信访服务延伸至基层治理的“神经末梢”、送入社区和群众“家门口”。

### 发挥熟人熟地优势，化身隐患“侦查员”

九里亭街道某居民区的垃圾分类点，因承载量较大，垃圾桶旁经常散落不少垃圾，影响环境卫生，散发臭味，让居民不堪其扰，成为可能引发矛盾纠纷的问题隐患。居民区内的党员“第二楼组长”发现后，及时到实地查看，汇集居民意见，并协同居民区党总支，依托“红色智汇团议事会”研究解决方案，推动在原点位上加盖了垃圾箱房，采取了一系列配套保障措施，妥善解决了这一问题隐患，得到居民一致好评。

像这样的“第二楼组长”，街道共有 400 余位。这些在职党员充实到楼组长队伍中，通过“信息摸排”“走访问需”等工作机制，关注并了解居民的实际需求和感受，了解社区内的问题隐患并向社区反馈，形成协商议事清单，推动把问题隐患解决在“家门口”。

### 发挥岗位专业优势，化身矛盾“调解员”

党员“第二楼组长”发挥岗位专业优势，走进居民区开展政策宣传、上门办信、结对帮困等活动，特别是对社区内的高龄老人等生活不便人员，经常性上门走访，面对面听需求，实打实解难题，深受社区居民信任和欢迎。

小张是亭汇小区的一名80后“第二楼组长”，本职工作是人民公园的专业园长。自2014年就开始利用自己的专业知识，组建护绿志愿者队伍，对小区绿化空地进行改造，带领大家优化社区环境。担任“第二楼组长”以后，他更是成了居民心目中的“红人”，很多居民主动添加他微信，遇到问题时和他“私聊”、向他求助，发生纠纷时和他“私聊”、请他调解。他养成了空余时间手机不离手的习惯，对居民发来的信息秒回，对群众提出的疑惑秒答，紧急情况还会到现场帮忙处理。久而久之，和他“私聊”的人越来越多，社区内的问题和纠纷却越来越少。

### **发挥资源聚合优势，化身症结“治理员”**

九里亭街道某小区是一个有着20多年房龄的商品房小区。近年来，随着居民购买的新能源车不断增多，停车充电问题日益凸显，居民之间、居民与物业之间常因此发生纠纷，成为社区治理中的一大难题。面对这一情况，担任“第二楼组长”小沈充分发挥在供电部门工作的优势，不仅为停车位改造出谋划策，更是请来专业同事给与技术指导，提出了“预埋线路为后期充电桩打下基础”的好主意。通过大家共同努力，小区居民的新能源车实现了充电“自由”。“第二楼组长”的专业智慧，让老小区得到了“超前发展”。

党员“第二楼组长”经常主动跨前，融合各方力量搭平台、畅通道、建载体，依托党建联建、共建结对等活动，聚焦社区治理中的复杂难题出谋划策，坚持每年至少提出一个攻坚项目，引领解决一个或一类居民碰到的难题，吸引凝聚周边高校、银行、律所、企业等党员骨干力量，共议社区治理难题，做实“发现问题、协调资源、解决问题”的服务闭环。

# 人民日报刊发上海市委署名文章：奋力谱写新时代人民城市建设新画卷

上海信访发布 2024 年 11 月 02 日

2019 年 11 月 2 日，习近平总书记考察上海，首次提出“人民城市人民建、人民城市为人民”。党的二十大擘画了中国式现代化的宏伟蓝图，把人民城市理念写入报告，发出了团结奋斗创造新的伟业的时代号召。习近平总书记提出的人民城市理念，是以人民为中心的发展思想在城市工作中的生动写照，是党的群众路线在城市工作中的根本要求，是马克思主义立场观点方法在城市工作中的集中体现，深刻回答了城市建设发展依靠谁、为了谁的根本问题，建设什么样的城市、怎样建设城市的重大命题，深化了我们党对做好城市工作的规律性认识。这一科学思想理念作为习近平新时代中国特色社会主义思想在城市建设与治理领域的重大原创性成果，是一个系统完整、逻辑严密的科学理论体系，实现了马克思主义城市思想在 21 世纪中国的创新发展。

习近平总书记对上海人民满怀深情，对上海这座城市寄予厚望，要求上海牢记“城市是人民的城市”，勉励全市党员干部“全面践行人民城市理念”“把全过程人民民主融入城市治理现代化”“努力创造宜业、宜居、宜乐、宜游的良好环境”“为人民创造更加幸福的美好生活”。五年来，上海牢记嘱托，沿着习近平总书记指引的方向，一以贯之、攻坚克难、接力推进，以滚动实施“民心工程”为重要抓手，持续开展一系列实际行动，推动人民城市建设迈出新的步伐，取得新的成效。

着力解决群众宜居安居问题。习近平总书记一直牵挂上海群众的居住问题，指示“把让人民宜居安居放在首位”。上海以“决战决胜”的决心，以“再难也要想办法解决”的韧劲，打好攻坚战。到 2022 年 7 月，中心城区成片二级旧里以下房屋改造全面完成，历史性地解决了这一困扰市民多年的民生难

题。通过持续发力，累计解决 11.7 万户群众“拎马桶”问题；创新群众能接受、市场有动力、财政可承受的模式，加快零星旧改和不成套旧住房改造，累计分别完成 20 万平方米、110 万平方米；实施城中村整体改造，累计启动 34 个。面向来沪新市民、青年人和一线务工人员，加快构建“一张床、一间房、一套房”的多层次租赁住房供应体系，累计建设筹措超过 50 万套。其中，对快递外卖、保安保洁、家政服务等城市运行一线保障人员，建设城市建设者管理者之家，解决“一张床”需求，累计提供 4.1 万张，还将扩容提质，努力实现进得来、留得下、住得安、能成业。

着力提升公共服务均衡优质水平。习近平总书记要求上海“认真解决涉及群众切身利益的问题”“不断提高公共服务均衡化、优质化水平”。上海围绕兜底线、促普惠、提品质，进一步加大投入、优化布局、完善供给，努力让群众有更强的获得感。聚焦“一老一小”，发展社区“嵌入式”养老和居家养老，推进普惠性托育服务，累计加装电梯 9773 台，解决老年人下楼不便的问题，为 2.9 万户老年人提供居家环境适老化改造，建成家庭照护床位 6000 张；全市普惠性托育机构比例提高到 70%，为职工家庭提供幼儿照看的社区“宝宝屋”实现全市 216 个街镇（乡）全覆盖。深化分级分类诊疗，推动 36 家大医院 50%的专家号源下沉基层，社区医院门诊量占常住居民门诊总量上升到 38.9%。针对就业市场结构性矛盾，推动人才紧缺岗位清单动态更新发布，扩大新技术、新业态技能培训资源供给，加大对养老护理员、家政服务员等规模化持证培训力度，获评高级职称的人员五年月平均工资收入提高了 45%。顺应群众对更多公共空间、更好生态环境的期待，大力推进黄浦江、苏州河还岸于民、还绿于民，推动“工业锈带”变为“生活秀带”，“一江一河”岸线贯通超过 100 公里，生态空间规模增至 1200 公顷，建设“千座公园”达 832 座，六成以上全天候开放，111 家企事业单位开放附属绿地。借鉴“千万工程”经验，累计建成 112 个乡村振兴示范村、5 个“五好两宜”和美乡村，推动 3.4 万户农民入住新居。

着力把全过程人民民主融入城市治理现代化。习近平总书记在上海首次提出全过程人民民主重大理念，嘱咐上海“构建人人参与、人人负责、人人奉献、人人共享的城市治理共同体”。上海持续深化全过程人民民主实践探索，不断畅通听民意、察民情、聚民智的“直通车”，建成36个人大基层立法联系点、5700个人大代表“家站点”、1280多个政协委员“站室点”、1100个人民建议征集点，累计收到群众建议35万件。更好回应群众诉求，打造“12345”市民服务热线总客服，推动“有诉必应、接诉即办”，从“解决一件事”到“解决一类事”，每年受理900多万件，五年解决群众诉求4000多万个。以民主的方式解决民生的问题、用协商的办法解决治理的难题，确定和推进每轮民心工程、每年民生实事项目、每个城市更新项目、每个涉及百姓切身利益的事项，都坚持从群众中来、由群众去定、让群众来评，不断激发广大市民的主人翁意识。

着力提升城市精细化管理的水平。习近平总书记强调，超大城市治理“要有精细化思维和‘绣花’功夫”。上海制定实施两轮三年行动计划，精心绘好超大城市治理的“工笔画”。聚焦垃圾分类、“光盘行动”等“关键小事”，广泛动员群众参与，市民自觉履行垃圾分类义务比例达到97%。持续推动城市运行和政务服务“两张网”迭代升级，“一网统管”基本建成城市“时空底图”和“随申码”系统，推出国内首个“城市运行数字体征系统”，接入82个部门单位、1515个应用，有效提高了对各类风险及时感知、快速反应、协同处置的能力；“一网通办”个人实名用户、法人用户累计分别达到8367.96万人、380万户，上线“高效办成一件事”50个、“免申即享”服务事项358个，开通长三角跨省通办服务173项。努力消除“数字鸿沟”，推进网站和APP适老化改造，提供“一键式”就医、订车等服务，让所有市民享受到数字化便利。着力破解城市治理难题，加强污水收集处理“厂站网”一体化建设和运维，开展架空线入地和杆箱合杆整治，消除城市上空“蛛网”，累计完成900多公里。坚持和发展新时代“枫桥经验”，全面推行“三所联动”矛盾纠

纷多元化解机制，由基层派出所牵头、司法所和律师事务所共同参与，累计排查纠纷 175 万起，80%以上就地化解。持续深化电动车、燃气、仓储等风险隐患综合治理，电动自行车火灾风险下降 70%以上。

着力激发人民城市的精神力量。习近平总书记强调“文化是城市的灵魂”，亲自为上海概括提炼城市精神、城市品格，一直激励着全市上下踔厉奋发、砥砺前行。上海努力打造习近平文化思想最佳实践地，坚定文化自信，守牢文化阵地，持续打响“上海文化”品牌，积极发展新时代中国特色社会主义文化。高质量推进“党的诞生地”红色文化传承弘扬工程，深入挖掘红色资源，加强全市 612 处红色资源、250 处不可移动革命文物的保护，修缮开放一批红色场馆，推出一批红色作品，组织青少年开展红色大寻访，让红色血脉代代相传。以可视可感可参与的文明创建活动、志愿服务行动为抓手，广泛动员群众把城市精神品格内化于心、外化于行，更好弘扬社会主义核心价值观。目前，全市注册志愿者超过 600 万，经常性参与志愿服务的有 100 万人，市民群众守望相助、自律互助、热忱奉献蔚然成风。深入实施文化惠民工程，健全优质文化资源直达基层机制，发布 252 个“家门口的好去处”，建成 100 家演艺新空间，实现市民夜校 16 个区全覆盖。以敬畏历史、热爱文化之心守护城市文脉，编制城市历史风貌保护专项规划和保护指南，发挥责任规划师、责任建筑师、责任评估师的作用，推动建筑可阅读、街区可漫步，让人们记得住历史、留得住乡愁。

着力建设时刻情系群众的干部队伍。习近平总书记要求广大党员干部，“始终保持对人民的赤子之心”。上海教育引导党员干部，以“时时放心不下”的责任感，增进为民的感情，提高服务的本领。面向流动党员，积极创新基层党建覆盖新模式，推动城运网格、警务网格和区域化党建等“多格合一”，创设街区党支部，加快对街面上小微企业、个体工商户、专业市场和新就业群体组织体系的全覆盖，建立街区党组织 772 个。面向群众，践行“四下基层”，组织干部开展“进百家门、访百家情、解百家难、暖百家心”常态化



大走访，走进 573 万户家庭，解决群众身边问题 3 万多个。面向基层，持续推进减负增能，将证明、系统、考核、标牌分别压减 94%、61%、76%、83%，用好“同上一堂党课”“社区治理学院”等平台，通过线上线下相结合，强化优质培训资源同质等效的供给，培训党员骨干近百万，将实施推进全覆盖，更好为党员骨干赋能增能。

五年来，上海人民城市建设取得的成效，是习近平新时代中国特色社会主义思想指引下的生动实践，是广大人民群众共同行动的生动创造。全市上下深切体会到，深入践行人民城市理念，必须始终坚持党的领导。充分发挥党的政治优势、组织优势和群众工作优势，增强党在城市工作中的政治领导力、思想引领力、群众组织力、社会号召力，形成党委统一领导、党政齐抓共管、全社会共同参与的工作格局。必须始终树牢造福人民的政绩观。秉持人民至上的价值追求，面对“两难”“多难”抉择，坚持立足人民的整体利益、根本利益、长远利益，多算大账、民心账、政治账，把人民放在心中最高位置，真正以人民利益为重。必须始终把“为人民”和“人民建”有机统一起来。坚定走好新时代党的群众路线，坚持把“一切为了人民”作为想问题、作决策、办事情的出发点和落脚点，更加注重“一切依靠人民”，充分汇聚共建共治共享的强大合力。必须始终以改革创新精神破解瓶颈难题。坚持人民有所呼、改革有所应，在加大投入的同时，更好在制度、机制、标准上深化探索，努力形成可持续可借鉴可推广的经验。必须始终以钉钉子精神狠抓落实。一件事情接着一件事情办，一年接着一年干，一抓到底、久久为功，以实绩实效取信于民。

为群众谋幸福永远在路上，建设人民城市永远在路上。新征程上，上海将深入贯彻习近平总书记考察上海重要讲话精神，更加自觉地把人民城市理念落实到城市发展全过程各方面，把以人民为中心、让生活更美好作为城市工作的鲜明主题，充分发挥党的领导和社会主义制度的显著优势，奋力开创人民城市建设新局面。紧紧围绕推动高质量发展，聚力强化人民城市建设的物质基础。营造鼓励创新、创造、创业的良好环境，激励干部群众勇当排头兵、敢为先行

者，推动进一步全面深化改革展现新气象，推动加快“五个中心”建设和强化“四大功能”迈出新步伐，推动培育发展新质生产力取得新突破，不断提升城市能级和核心竞争力，更好服务国家发展大局。紧紧围绕践行全过程人民民主理念，聚力构建城市治理共同体。健全全过程人民民主制度体系，发挥上海市民法治意识、参与意识、监督意识强的优势，在制定法律法规和公共政策中更充分地吸纳民意民智，在推进民心工程和实事项目中更好地同群众商量商议，在推动城市建设和管理中更广泛地动员群众共建共享，把群众的“金点子”转化为城市治理的“金钥匙”，让每个人成为共创美好家园的参与者、受益者。紧紧围绕人民群众对美好生活的向往，聚力创造高品质生活。时刻牢记“中国式现代化，民生为大”，坚持把最好的资源留给人民、用优质的供给服务人民，更加用心用情用力地解决好群众的急难愁盼，更好满足群众多层次、多样化的需求，推动服务供给从“有没有”向“好不好”提升，让现代化建设成果更多更公平地惠及人民、促进共同富裕。始终坚持文化建设着眼于人、落脚于人，持续深入打造习近平文化思想最佳实践地，以高品质文化生活彰显人民城市温度，不断增强人民群众文化获得感、幸福感。

上海是党的诞生地、初心始发地、伟大建党精神孕育地。上海将牢记习近平总书记殷殷嘱托，动员全市人民，坚守初心使命，坚定“四个自信”，坚持“四个放在”，以锐意创新的勇气、敢为人先的锐气、蓬勃向上的朝气，朝着加快建成具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市奋勇迈进，在推进中国式现代化中充分发挥龙头带动和示范引领作用，让这座光荣之城、创新之城、开放之城、梦想之城绽放出更为绚丽的光彩。

**中共浙江省委 浙江省人民政府**

**关于印发《浙江省信访工作办法》的通知**

各市、县（市、区）党委和人民政府，省直属各单位：

现将《浙江省信访工作办法》印发给你们，请认真遵照执行。

中共浙江省委  
浙江省人民政府  
2024年6月30日

**浙江省信访工作办法**

2024年4月22日中共浙江省委常委会议审议批准  
2024年6月30日中共浙江省委、浙江省人民政府发布

**第一章 总 则**

第一条 为坚持和加强党对信访工作的全面领导，保持党和政府同人民群众的密切联系，提升信访工作法治化水平，推进信访工作现代化，根据《信访工作条例》等有关规定，结合我省实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于我省各级党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、监察机关、审判机关、检察机关以及群团组织、国有企事业单位等开展信访工作。

第三条 信访工作坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，坚持和发展新时代“枫桥经验”，传承和弘扬“干部下基层开展信访工作”，了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心，为在奋力推进中国式现代化新征程上勇当先行者、谱写新篇章提供坚强保障。

第四条 信访工作应当坚持依法按政策解决问题，将信访纳入法治化轨道，推动预防、受理、办理、监督追责、维护秩序全过程各方面法治化，依法维护

群众权益、规范信访秩序，保障合理合法诉求依照法律规定和程序就能得到合理合法的结果，让人民群众在每一件信访事项的办理中感受到公平正义。

## **第二章 体制机制**

第五条 各级党委应当加强对信访工作的领导，坚持和完善省、市、县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）五级书记抓信访工作责任制度。

第六条 各级党委和政府应当加强对本级信访工作联席会议的领导，健全完善信访工作联席会议工作机制，落实统筹协调、整体推进、督促落实信访工作的职责，定期召开会议，研判信访形势，协调解决疑难信访问题。

各级党委和政府信访部门应当与本级人大机关、纪检监察机关、组织部门、政法部门、巡视巡察机构等建立协调联动机制，推动不同领域信访突出问题的依法解决、干部依法履职等情况的信息沟通运用，每年向本级党委和政府报告相关情况。

第七条 各级党委和政府应当深化完善领导干部下访接访工作机制，健全省级领导带头下访、市级领导定期接访、县级领导值守接访、乡级领导随时接访、村社干部上门走访工作制度，切实解决群众诉求。

第八条 各级党委和政府应当关心爱护信访干部，加强信访干部队伍建设，健全信访督查专员制度，加大信访干部内外交流力度，构建年龄梯次适当、专业优势互补、来源渠道广泛的信访干部队伍。

建立健全信访岗位锻炼制度，定期选派新提任干部、优秀年轻干部、新录用干部等到党委和政府信访部门锻炼。

加强基层信访工作力量，乡镇（街道）按照有利工作、方便信访人的原则，明确负责信访工作的机构和人员，提供与任务相适应的工作条件和经费保障。

## **第三章 源头预防**

第九条 坚持和发展新时代“枫桥经验”，推动信访工作重心下移、关口前移，压实各级机关、单位预防信访问题产生的主体责任，形成“预防在源头、

化解在初始、息访在县域”的良好信访生态。

第十条 各级党委和政府应当科学决策、民主决策、依法决策，将保障和改善民生作为预防和化解矛盾的基础性工作，落实完善各项民生政策；严格执行行政合法性审查制度和重大决策社会风险评估制度，深化重点产业预防性合规体系建设，加强政策的宣传解读，防止决策、审批不当引发社会矛盾。

第十一条 各级机关、单位及其工作人员应当依法履职，规范行政执法行为，加大重点领域执法力度，完善执法监督制度，提升执法质量和效率。

人大机关应当根据党委和政府信访部门提供的群众反映热点难点问题有针对性地开展监督，推动司法机关公正司法、行政机关依法履职。

审判机关应当依法独立行使审判权，公正司法、严格执法、依法保护个人和组织的合法权益，维护社会公平正义。

检察机关应当切实履行法律监督职能，通过提出抗诉、检察建议、公益诉讼等方式加强对行政机关履职行为的监督。

司法行政机关应当健全行政执法监督机制，加大对群众投诉比较集中、以信访答复代替行政处理决定等突出问题的监督力度，提升行政执法工作质效。

第十二条 各级机关、单位应当定期排查矛盾纠纷，适时开展矛盾纠纷和信访问题大起底大排查，运用数字化手段即时感知群众信访反映的热点难点堵点问题。

第十三条 各级党委和政府应当强化县级社会治理中心矛盾纠纷调处化解的统筹协调，坚持调解优先，发挥专业团队的调解引导功能，做到应调尽调、能调尽调，构建调解、信访、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等多种方式有机衔接的一体化矛盾纠纷多元化解体系，实现矛盾纠纷就地化解。

县、乡两级社会治理中心应当加强与信访部门的工作对接和互联互通，及时对乡、村两级矛盾纠纷化解平台和网格员上报的信息进行研判处置，避免矛盾纠纷转化为信访问题。

第十四条 村（社区）“两委”应当坚持自治、法治、德治相结合，采取民

主恳谈、村民说事等方式主动听取群众意见建议，问需于民、问计于民，将诚信信访、依法维权等内容纳入村规民约、居民公约，引导群众依法有序文明信访。

第十五条 各级机关、单位应当建立健全人民建议征集机制，明确负责人民建议征集工作的机构或者从事人民建议征集工作的人员。

各级机关、单位应当将日常征集、专题征集、主题征集等方式征集的建议及时转化为决策、政策及工作措施等，并向建议人反馈采纳情况。

各级公共服务机构、社会治理中心等场所设立人民建议征集站（点），主动收集意见建议。

#### **第四章 受理办理**

第十六条 各级机关、单位对信访人提出的信访事项应当按《信访工作条例》等规定登记，录入信访人的姓名（名称）、住址、联系方式、事发地、送达地址等信息，逐一登记请求、事实、理由和有关材料，做到登记要素齐全、记载信息全面、诉求表述清晰、过程记录详尽。

同一信访人有多项诉求的，应当分诉求登记，分类别、分层级、分途径、分渠道进行受理、办理。

第十七条 各级机关、单位应当根据问题性质、事发地、处理层级等对信访事项的类型、处理途径、管辖等实行分类管理，区分意见建议类、检举控告类、申诉求决类信访事项进行处理。

信访事项发生地有权处理的机关、单位是信访事项的首办单位。信访事项涉及同级两个或者两个以上机关、单位的，相关机关、单位应协商受理，共同办理的应当确定关联度高的机关、单位主办。对受理有异议的，由党委和政府信访部门与同级机构编制部门协商并报共同的上一级机关、单位决定。

第十八条 有权处理的机关、单位在受理、办理《信访工作条例》第三十一条第一项至第五项规定的信访事项时，应当告知信访人处理途径、法律依据、联系方式、注意事项等，做好释法明理工作，并将受理情况和办理结果按照规

定录入民呼我为统一平台。

有权处理的机关、单位在受理、办理《信访工作条例》第三十一条第六项规定的信访事项时，应当出具信访事项受理告知书，在受理之日起 60 日内办结，并向信访人出具信访处理意见书；延期办理的，应当向信访人出具延期告知书。

建议意见类、检举控告类信访事项的处理按照《信访工作条例》等有关规定执行。

第十九条 各级机关、单位应当按照属地管理、分级负责，谁主管、谁负责的原则，完善初次信访首办、接诉即办、跟踪督办等机制，全面落实办理责任。

申诉求决类初次信访事项原则上由有权处理机关、单位的主要领导签批承办意见和信访处理意见。

承办责任人应当与信访人确认诉求，通过与信访人见面、现场走访、实地考察、查询有关资料、召开论证会等形式进行调查核实，并充分听取信访人的意见，对疑难复杂的信访事项，可以采取听证、评议等方式办理。

信访处理意见书应当由有权处理的机关、单位业务分管领导、信访工作分管领导分别审核，依法送达信访人。

第二十条 县级以上党委和政府信访部门负责本级党委、政府信访事项复查复核工作。

信访人对处理意见、复查意见不服的，可以根据《信访工作条例》第三十五条、第三十六条规定请求复查、复核。信访人请求复查、复核一般采用书面形式，书面请求确有困难的，可以口头请求。

有权处理的机关、单位应当在信访处理意见书、复查意见书中告知信访人请求复查、复核的权利。复查复核机关、单位应当依法按规定做好复查、复核信访事项的受理、办理、送达等工作。

第二十一条 信访事项办理、复查、复核过程中，有关机关、单位可以依职

权或者依申请对疑难、复杂的信访事项组织听证。听证应当全程录音、录像。

听证员一般由听证机关工作人员以及人大代表、政协委员、法律工作者、相关领域专业人士和其他公民组成，由信访人与听证机关共同选定。

第二十二条 各级机关、单位应当严格按照信访工作的规定和要求办理信访事项，建立信访事项登记、受理、办理等质效评价机制。

第二十三条 各级党委和政府信访部门发现有关机关、单位在信访工作中有以下情形之一的，应当开展督办：

（一）信访事项未按照规定登记、接收的；

（二）信访事项应受理而未受理的；

（三）未按规定转送、交办有权处理机关、单位，有权处理机关、单位未按《信访工作条例》第三十一条规定办理的；

（四）信访事项受理后未按照规定出具受理告知书、延期办理告知书、处理意见书，送达程序不规范的；

（五）信访事项处理主体不适当、意见书认定事实不清楚，适用法律、法规、规章和政策不正确、实体问题应解决未解决、处理结果显失公正，或者以过程性、阶段性结果代替问题解决的；

（六）拒不执行信访处理意见的；

（七）办理信访事项推诿、敷衍、拖延或者弄虚作假的；

（八）其他应当督办的情形。

## **第五章 监督追责**

第二十四条 各级党委和政府应当定期开展信访工作联合督导，重点督查本级党委和政府所属部门、下级党委和政府开展信访工作、落实信访工作责任的情况。

各级信访工作联席会议及其办公室、党委和政府信访部门应当加强对重要信访事项的督查，将信访事项受理办理、复查复核和落实等情况纳入督查范围，重要问题向本级党委和政府报告。



县级以上党委和政府督查部门定期将重点领域信访问题、督办后没有实质进展或者疑难复杂信访问题等列入督查范围。

第二十五条 县级以上党委和政府应当建立信访工作重点管理制度。省、市、县（市、区）党委和政府应当分别对信访工作重点县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）加强指导，推动整改落实。

第二十六条 各级机关、单位对重要信访事项开展复盘溯源，对信访事项的产生原因、办理程序、适用依据、事实认定等进行核查。

第二十七条 有关机关、单位对党委和政府信访部门提出的改进工作、完善政策、追究责任的建议，应当在收到建议之日起 30 日内书面反馈采纳情况，并录入民呼我为统一平台。

第二十八条 各级党委和政府建立健全县、乡两级领导干部信访工作任期盘点和离任交接制度，县、乡两级党政正职和信访问题相对突出领域的机关、单位主要负责人离任时应当开展任期信访工作盘点及离任交接工作。

第二十九条 各级党委和政府信访部门应当建立信访办理和处置工作中涉嫌失职失责问题线索移送工作机制，发现有权处理的机关、单位及工作人员在信访事项办理、信访事件应急处置中涉嫌失职失责问题线索的，应当移送纪检监察机关和有管理权限的机关、单位调查处理。

第三十条 各级纪检监察机关应当对不履行或者不正确履行信访工作职责，以及不履行或者不正确履行职责导致信访问题发生的行为依规依纪依法处理。

## **第六章 信访秩序维护**

第三十一条 信访人在信访活动中应当遵守法律法规规定，依法理性反映诉求，对反映问题的真实性负责，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人，自觉维护信访秩序和社会公共秩序。

第三十二条 信访事项存在下列情形之一的，有关机关、单位不予受理，15 日内出具书面告知书并送达信访人：

（一）信访事项已经受理或正在办理，信访人在规定期限内向上级机关、

单位又提出同一信访事项的；

（二）信访人采用走访形式跨越有权处理的本级或者上一级机关、单位提出信访事项的；

（三）属于审判机关、检察机关管辖的事项，已经、正在和应通过审判机关诉讼程序或检察机关法律监督程序处理的；

（四）其他不予受理的情形。

有前款第二项规定情形的，上级机关、单位应当出具越级走访引导告知单。

第三十三条 信访人反映的信访事项存在下列情形之一的，有关机关、单位不再受理，15日内出具书面告知书并送达信访人：

（一）已经复核的信访事项，信访人仍以同一事实和理由提出投诉请求的；

（二）涉法涉诉信访事项已经依法终结的；

（三）其他不再受理的情形。

第三十四条 对不再受理的信访事项，地方党委和政府以及基层党组织和基层单位应当做好疏导教育、矛盾化解、帮扶救助等工作。

第三十五条 各级机关、单位及其工作人员应当加强信访法治宣传和教育，对违反《信访工作条例》第二十条、第二十六条规定的，进行劝阻、批评或者教育，依法采取必要的措施，切实维护信访秩序。

第三十六条 各级政法部门对信访人在信访过程中滋事扰序、缠访闹访行为情节严重，或者捏造歪曲事实、诬告陷害他人，构成违反治安管理行为的，依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 第七章 数字化建设

第三十七条 省级党委和政府信访部门应当构建横向联通各机关、单位，纵向贯通省、市、县、乡四级，集网络、电话、来信、走访“四位一体”的民呼我为统一平台。

各级机关、单位应当依托省一体化智能化公共数据平台，按规定将本机关、单位应用系统中的相关数据归集至民呼我为统一平台，与基层智治系统等平台数据共享。

第三十八条 各级机关、单位应当根据有关规定，将信访事项的登记、受理、办理、转送、交办、督办等信息同步录入民呼我为统一平台，每一件信访事项形成统一的“民呼码”，全流程全闭环实时展现信访事项办理和工作情况，做到可查询、可跟踪、可评价、可追溯。

第三十九条 省级党委和政府信访部门应当加强对全省民呼我为数据的管理，确保数据真实、系统安全，申请单位依法获取的民呼我为数据应当用于本单位依法履行职责的需要，不得用于或者变相用于其他目的。

对在履行职责中通过民呼我为统一平台收集的有关信访人的个人信息、商业秘密等依法予以保密。通过民呼我为统一平台查询数据应当留痕。

各级机关、单位应当按照数据权限获取数据，加强数据全生命周期安全管理，防止数据被非法获取、篡改、泄露、损毁或者不当利用。

第四十条 各级机关、单位应当按照相关规定对每件信访事项按照“信访人+信访诉求”逐件做好收集整理立卷工作，形成数字档案，及时归档。

## 第八章 附 则

第四十一条 本办法由中共浙江省委、浙江省人民政府负责解释，具体工作由省委办公厅、省政府办公厅商省信访局承担。

第四十二条 本办法自发布之日起施行。