# “信访信用管理”向村（居）延伸的实践与探索

近年来，洪桥镇围绕市域治理体系和治理能力现代化的决策部署，按照“防为主、防为上”的要求，以诚信积分体系建设为抓手，创新谋划“党建引领、数字赋能、课题推进”社会治理新模式，取得一定成效，连续两年获得“市平安建设优秀乡镇”和“市平安建设模范单位”，成功承办长三角第31次信用工作例会现场会。

一、评好诚信积分“每一分”，让小积分形成大约束。一是合理设置指标。结合村规民约，把移风易俗、垃圾分类、平安建设、志愿活动等与社会治理相关内容全部纳入诚信积分体系，创新制定《诚信亮灯七不准》，将无理信访、恶意投诉、散播谣言、煽动闹事等内容全部纳入诚信考评扣分，以积分制形式实现对个人行为的量化监督，激励广大村民向上向善。二是科学设置等级。建立一户一码的“文明诚信”档案，按照诚信积分得分情况，实行“文明诚信码”三色管理，大于100分的为绿码、等于100分的为蓝码、小于100分的为红码。对绿码“诚信示范户”在“鸿信馆”、“鸿信榜”、“诚信大道”等村级载体进行公开晾晒、宣传典型，并在年终户主大会上集中表彰；对红码“待提升户”在银行借贷、参军入党、农民建房等方面给予限制。三是阳光评选结果。按照“每月一评比、每季一亮晒”的评比机制，建立“党员联户评户、承包组长联片评户”以及“和治理事会与村两委”综合审核的“联评联审”制度，算出“诚信道德指数”，结合“四个平台”提供的信访、上访以及公安、环保等方面的违法数据情况综合评选出本村的“诚信示范户”和“待提升户”。目前，已建立诚信档案 10800户，累计褒奖示范户3363户，曝光待提升户967户。

上图是太湖村网格员在农户家门口张贴文明诚信等级

二、用好诚信积分“成果卡”，让小积分换来大文明。一是强化激励机制。强化诚信积分结果运用，创新建立村级积分兑换超市，制定《诚信红利十条》，联合辖区银行、超市、企业、卫生院等单位成立“鸿信+”诚信联盟，推出“鸿信贷”“鸿信卡”，让诚信农户、诚信商户、诚信企业共享5亿元免担保、基准利率诚信“大蛋糕”，享受联盟单位消费折扣、免费体检、应聘绿色通道等实惠。截止目前，共发出“鸿信卡”155张，“鸿信贷”累计授信5亿元。二是强化信访管理。根据诚信积分评比标准，把无理信访、上访、缠访等行为纳入诚信考评扣分，让诚信小积分发挥了有形的约束力。例如我镇俞某，因反映违章建筑被拆除的问题曾越级上访3次、缠访13年，通过告知其行为将降低诚信积分，对其子女的参军入伍、入党、贷款等均有影响，2019年信访人主动承诺不再无理上访，上访案件成功得到化解。2020年全镇历史积案全部清零，12345同比下降19%，网信、信访均同比下降20%，无到省市去京上访。三是强化民风改善。以诚信积分结合“最美”系列评选，引导普通群众自觉参与成为社会治理的主角。深入实践“解纷码”试点，创新打造“和治楼（村级矛调站）”“本富工作室”“警老伯讲法室”等自治品牌，搭建群众乐于接受的政策宣讲和矛盾调解平台，让乡贤能人在社会治理中彰显责任担当，“诚信为荣、失信为耻”蔚然成风。

三、落好诚信积分“关键子”，让小积分推进大治理。一是实施“一盘棋”谋划。坚持和发展新时代“枫桥经验”，创新治理模式，把“三无村”（无信访、无诉讼、无案件）创建、诚信积分体系建设、“滨湖记忆·乡贤示范带”、“军徽闪耀·退役军人服务站示范带”等23项与社会治理有关的工作作为子课题纳入“党建+社会治理”总课题，协同研究，一体推进，实现“一子落而满盘活”。二是实施“数字化”研判。通过全科网格排查、“4+X”组团式执法等模式推进“两个排查见底”，建立“12345”追溯制、信访问题闭环处置等机制，从问题发现、处置、流转、反馈全过程闭环跟踪，确保责任无盲区、问题无遗漏。创新打造社会治理智慧管理平台，通过对12345阳光热线、信访件、网信件等基础数据的录入和更新，建立大数据网格，开展集成分析、精准研判、及时预警，在源头处介入，以数字化推进社会治理，实现矛盾“就地解决”。三是实施“系统化”治理。以“让群众离美好生活更近一点”为目标，将扶贫帮困、志愿服务、垃圾分类、移风易俗等子课题工作纳入诚信考评加分，久久为功坚持做，让群众在“共同富裕”中实现民风更淳、生活更好、矛盾更少。围绕助农增收，紧抓河蟹特色产业，以全省历史最高分创成省级特色农业强镇，实现河蟹亩均纯利首破万元。创新“商会发起、政府设计、企业出资”形式，建成小城镇综合整治“省级样板”，让“绿水青山”福利惠及人民群众。持之以恒推进“移风易俗”，刹住了人情攀比、封建迷信等不良风气，杜绝“舌尖上的浪费”。通过认真落好“每一子”，协同推进“每一课题”，让“多沟通、少投诉、互谅解”形成共识，有效减少邻里纠纷和社会矛盾，信访问题明显减少，实现基层治理从重“治”到重“养”的转变。

浙江省信访局2021-3-26