# 北京推动信访智能化解 从网上向“掌上”延伸

诉求网上约、困难网上研、矛盾网上调……北京把云计算、大数据、人工智能等现代科技手段融合于信访矛盾化解工作全过程，近年来网上信访总量逐年提升，网上信访主渠道作用日益显现。今后，北京将推动网上与网下融合、网上向“掌上”延伸。

北京市海淀区在全市率先成立网上信访工作机构，将网上信访打造成为信访主渠道 北京市信访办供图

这是北京市信访办公室主任韩耕在21日召开的北京市海淀区网上信访矛盾智能化解工作现场会上透露的。

构建社会协同、多元参与的信访矛盾调解新模式

据介绍，北京市海淀区在全市率先成立网上信访工作机构，将网上信访打造成为信访主渠道，引领了全市信访信息化创新发展。

今年以来，北京市信访办联合海淀区探索创新信访工作新模式，依托北京网上信访智慧平台资源，综合利用大数据、云计算、人工智能等技术，探索“互联网+”信访矛盾化解新模式，初步搭建了具有智能咨询、分析评估、在线调处、辅助决策等功能的“海淀区网上信访矛盾智能化解平台”，平台包括网上预约接访、智能咨询、会商评估、多元调解、信访听证、即时化解、督查督办、培训交流等功能模块，实现了与北京网上信访智慧平台的互联互通。

海淀区群众信访诉求经北京市网上信访智慧平台分析评估、智能判断，对诉求简单明确的信访案件，自动引入网上信访矛盾智能化解平台，由信访机构、主责单位、专业律师、心理咨询师、人民调解员、行业专家、人工智能(AI)为信访人提供及时、全面、权威的在线解答服务及调处方案；对诉求疑难复杂的信访案件，信访机构通过平台组织多元力量，利用PC、APP、微信小程序等方式快速接入，异地在线对案件进行视频会商评估，形成初步调解方案，组织多元化解力量，开展线上调解；对需要组织信访听证的案件，信访工作机构可通过平台对信访听证的组织准备、核对宣布、陈述申辩、辩论质证、提问陈述、实时调解、记录核对、听证结论进行全过程管理。调解全过程实时进行语音转文字记录，智能生成各类文书，各方人员可实时在文书、记录上远程签字。

同时，平台可以组织社会第三方力量积极参与，构建了社会协同、多元参与的信访矛盾调解新模式，通过“数据多跑路、群众少跑腿”的方式使群众信访“矛盾不出屋，问题不上交，最多跑一次，最好不用跑”成为现实。海淀区网上信访矛盾智能化解平台的建设运用，实现了“枫桥经验”在互联网时代的新继承、新发展和新实践。

已有2604家单位接入使用网上信访信息系统

韩耕表示，北京市大胆探索创新，目前市、区、街乡三级已有2604家单位接入使用网上信访信息系统，在全市推广网上信访“当日接、当日转、当日办”工作模式，实现信访事项全部纳入、信息应录尽录；推动形成了“信访网上投、事项网上办结果网上评、间题网上督、形势网上判”的工作模式。

他指出，五年来，北京市网上信访总量逐年提升，网上信访主渠道作用日益显现。其中，今年北京实现了信访总量、群体信访、个体信访、初次信访、本市非接待场所人员“五个下降”，信访形势总体平稳可控。

谈到今后网上信访工作，韩耕表示，北京要创新方式方法提升技术应用，进一步拓展网上信访渠道和基层网点建设，重点解决系统“通而不用”、数据“体外循环”的问题。同时，科学运用大数据和云计算等信息手段，深度挖掘信访数据价值，提高初次信访诉求化解率，让民众感到网上信访好用、管用。

他强调，北京将全力推动网上信访真正实现“全覆盖”“一网通”，要把来信、来访和网上投诉等信访业务全部实现网上统一流转，做到全程留痕，办理过程和结果可査询、可跟踪、可督办、可评价，打造首都“智慧信访”和“智能信访”双轮驱动模式。尤其要充分运用“互联网”技术，打造集网络、电话短信、APP、微博、微信等多平合、多渠道于一体的信息服务矩阵，推动网上与网下融合、网上向“掌上”延伸。

百家号2018-12-21