# 论“互联网+”背景下工作人员应对网络信访工作思路转变

1 引言

党的十九届四中全会审议通过《中共中央关于坚持和完善中国特色社会主义制度、推进国家治理体系和治理能力现代化若干重大问题的决定》，明确提出要坚持和发展新时代“枫桥经验”，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，完善信访制度[1]。可见，党和国家在改革完善信访制度上有着强大的决心并付诸实践。在“互联网+”背景下，网络信访是信访制度一种新实践，可以推动传统信访制度发生根本性变革，该方式为信访工作带来新的活力，也促使相关工作者在工作方法及思路上进行改进与优化。因此，针对我国网络信访现存问题，探索工作人员处理网络信访信息的方法，切实发挥信访工作的作用，有利于进一步维护人民利益，促进社会和谐发展。

2 信访及网络信访相关含义

2.1 信访的含义

《信访条例》第一章第二条中指出，信访是公民法人或者其他组织采用书信、电子邮件，传真、电话、走访等形式，向各级人民政府、县级以上人民政府工作部门反映情况，提出建议、意见或者投诉，依法由有关行政机关处理的活动[2]。

2.2 网络信访的含义

学界对“网络信访”并没有明确统一的内涵鉴定，“网络信访”一词主要出现在地方信访制度改革的实践中。例如，2014年7月1日起施行的《广东省信访条例》使用了“网络信访”的概念。网络信访既包括信访人通过网络表达信访诉求，也包括信访受理部门通过网络办理信访诉求[3]。简单而言，网络信访就是公民借助网络政务平台，向各级行政部门反映情况、提出意见或者投诉。

3 网络信访的优势

新事物的产生必定是符合事物发展的客观规律和前进趋势，具有强大的生命力和远大前途。网络信访的诞生是符合社会发展需要的，与传统信访模式相比较，其优势明显。

3.1 信访方式便捷，成本低廉

公民只需要通过互联网设备，在相关平台进行信息描述，还可以通过网络平台实时查看办理流程和进展情况。无论是对于政府单位还是公民自身，都节约了时间、省略了中间程序。

3.2 增強信访过程的透明性和公正性

网络信访过程受到信访当事人在内的所有网民的监督，整个信件的接收、分发、受理、流转、处理过程都可在网上跟踪查询[4]，所有的回复意见均在网上对大众公开，相较于传统信访模式来说，更加透明、更加公开，但同时对相关工作人员在办理时的时效性、规范性、公正性方面提出了更高的要求。

3.3 有利于解决越级上访问题

国家信访局于2014年4月印发了《关于进一步规范信访事项受理办理程序引导来访人依法逐级走访的办法》，该《办法》对不能越级上访提出了明确要求，而网络信访则不受此限制。在2020年，全国人大机关将于开通网上信访平台，让群众少跑路，让数据多跑腿，更多基层群众的声音通过网络传到更远的地方。

4 我国网络信访工作的现存问题

随着互联网和大数据技术的发展，在相关政策的引导下，我国网络信访工作有了初步发展，为公民进行有效信访提供了更多的可能性，但是在网络信访工作推进中，些许问题仍然普遍存在。

4.1 数字鸿沟问题显著

网络信访顾名思义，必定是要借助网络设备，在第45次《中国互联网络发展状况统计报告》中显示，农村网民规模只占总体网民规模的28.2%，他们由于受到文化程度低或区域经济欠发达等方面的影响，而没有能力通过上网来表达自己的诉求，这部分公众的网上信访权利就受到了限制[5]。此外，由于宣传力度的不足，部分网民并不知道网络信访这一渠道。

4.2 网络信访运行机制不完善

网络信访的整个运行过程包括事务提交与受理、事务办理、事务反馈与公开，并伴随信访者及社会各界的监督[6]。高效完成这些任务需要政府各个部门的优化配合、数据共享，亦需要对信访工作的高度重视。但在实际工作中，并没有达到最佳效果，仍存在事务受理拖沓、处理敷衍、反馈机制缺失等情况。例如，在向某政府“市长信箱”提交相关信访事务时，便出现了以上问题。信访网站并没有显示相关单位处理结果及方式，后续试图对本次处理结果提交评价时，出现网页乱码现象，并且没有得到最终的结果反馈通知。

4.3 部分網络信访受理工作人员缺乏信息技术能力

网络信访必须在互联网环境下完成整个信访过程，因此，信访受理者必须具备一定的计算机应用能力。而现阶段实践过程中，无论是对信访网站的维护还是信访过程的优化，都存在技术问题[7]。部分网络信访受理工作人员只具备最基本的计算机技术，但是随着网络信访中对数据整合、信息资源共享要求的提高，他们所具备的知识无法高效应对。

5 网络信访受理人员工作思路转变的策略

5.1 打破传统工作模式的限制，提高对网络信访工作的重视程度

无论是传统信访模式还是网络信访，其目的都是加强联系群众，为群众排忧解难，提高政府科学行政的能力，维护社会和谐与稳定。网络信访受理人员需要迅速适应新的信访方式，不能“圈”在老方法中，不再是一张纸、一支笔、一杯茶的受理形式，要以“开放、包容”的姿态通过网络看到信访者内心的声音与需求。始终要高度重视信访工作，规范个人受理程序，明白该项工作的巨大意义，绝不是“形象工程”，是真正为老百姓解决问题[8]。

5.2 网络信访受理人员要提高信息技术应用能力

网络信访离不开互联网技术的支持，由于其公开性和透明性特征，网络信访对工作人员的工作时间、程序等有了更高的要求。作为网络信访的工作人员需要强化自身的信息意识，相关单位应对工作人员开展技能学习培训[9]。同时，在招聘人员时，应更看重其信息意识、信息资源整合及优化的能力以及对计算机技术的应用能力。相关人员要跟进技术发展的前沿，让大数据、区块链、人工智能等逐步应用到网络信访在工作中，优化网络信访程序，让公民越来越愿意“发声”。

5.3 严格遵循网络信访处理流程，以高标准要求自我

网络信访受理人员应不断加强个人对马克思主义群众观和社会主义道德观的认识[10]。网络信访虽然较传统信访模式，在公开度和透明度上有了质的飞跃，但是仍然存在处理不合理等问题。受理人员应公事公办，及时掌握政府的相关政策法规，严格遵守规章制度，及时响应信访公众的需求。在面对各类信访问题时，应发挥自己爱岗敬业的精神，本着实事求是的原则，一视同仁，尽职尽责，为人民办实事。真正做到信访过程和结果可查询、可跟踪、可督办、可评价[11]。

6 结语

网络信访是信访制度优化的必然结果，网络信访的高效实施离不开完善的处理标准与程序，更离不开工作人员的规范化、高效化、公平化的工作态度与流程。取信于民才能不断提高网络信访的权威性，不断强化工作人员信息意识与能力，可为网络信访工作持续推进添砖加瓦。

参考网2021-12-20