# 「网上信访这5年⑩」从“面对面”到“键对键”，民情传递更方便

编者按

全面推行网上受理信访制度已经5年，全国信访系统认真贯彻落实中央决策部署，创新完善网上信访制度，全力打造“阳光信访”，在实践中探索形成了一批各具特色、管用有效的经验做法，推动网上信访公信力不断提升，受到社会广泛关注、群众普遍欢迎。我们选择了一些地方的经验做法进行系列刊载，把更生动、更鲜活、更有成效的网上信访工作展现给大家。

今天，我们来看看河南省的网上信访取得了哪些新突破吧！

近年来，河南省积极探索“互联网+信访”新模式，畅通拓宽快捷高效、便民利民的网上信访渠道，推动解决了大量信访问题，实现“数据多跑路，群众少跑腿”，群众的满意度和获得感大幅提升。

网上信访

“一网通”

河南省开通网上投诉、电子信箱、手机APP、视频终端等网上信访平台，方便群众随时随地提交诉求、提出意见建议，实现网上信访“一网通”。立足“事要解决”这一根本，强化业务规范、加大督查督办，推动及时就地、快捷高效解决群众合理诉求，使群众切身感受到网上信访好用、管用。近年来，网上信访及时受理率、按期办结率和群众满意率逐年上升，主渠道作用逐渐显现。

驻马店市平舆县西洋店镇小李湾自然村的李某网上信访，反映村里唯一一条1.5公里左右的道路没有硬化，群众出行困难，生产生活极为不便。该网上信访事项交办至西洋店镇政府后，有关部门立即现场核查，并多次召开会议研究解决方案。经多方共同推动，小李湾很快就启动了道路铺设维修工程，困扰村民的“出行难”问题通过网上信访得到了有效解决，李某表示非常满意。

领导信箱

“一点通”

河南省、市、县三级均开通了党政主要领导电子信箱，与信访信息系统互联互通，形成“一网登记判重、一网交办转送、一网统计分析”的工作模式，实现信访事项三级直批、直转、直办、直审，充分发挥了“直通车”作用，解决问题的效率进一步提高。

河南省歌舞剧院多名离退休人员向省长信箱投诉，反映单位改制后他们的退休手续办理和退休金发放等问题。为保障退休老同志们的正常生活不受影响，收到投诉后，省财政厅、人力资源和社会保障厅、机关事务管理局等单位立即着手研究解决方案，仅用了６天时间就作出了处理意见。老同志们对此非常满意，说：“一周之内问题就得到了解决，我们非常感谢！”

短信信访

“一掌通”

河南省建设了集回复、登记、转办、查询、跟踪、评价于一体的短信接收办理平台，联通群众手机与信访信息系统两个终端，形成“互联网+信访+手机”“一掌通”模式。全省公布各级党政领导、信访局负责人手机号码971个，群众仅需发一条短信，就能直接反映诉求、咨询政策，实现“面对面”向“键对键”的转变。对于群众的短信，有关部门不仅及时回应，更加注重人文关怀，通过暖心的个性化回复，让群众感受到暖暖温情。手机短信信访开通以来，累计接收群众短信30.9万人次，收到感谢短信4217条。

郑州市二七区刘女士通过手机短信反映拆迁安置补偿问题，称之前曾通过其他途径反映过，但一直没有解决。收到短信后，工作人员从字里行间感受到刘女士的焦虑情绪，第一时间进行了交办，并回复了刘女士：“您好，短信收到，请不要着急，我们非常理解您的心情，一定尽力帮您协调督办，让您满意。”10分钟后，刘女士再次发来了一条短信，这次是充满感谢的文字：“谢谢你们，当地联系我了，说是立即帮我解决！没想到一条短信就能解决问题，这样的结果真的太惊喜了！”

国家信访局2018-12-3