# 创新完善网上信访制度 把信访工作全程“晒”在阳光下

武汉征收“九桥一隧一路”ETC车辆通行费的做法已经沿用多年,市民对此吐槽不断。

2017年,这个问题在网上阳光信访平台集中反映,武汉市委、市政府认真研究后决定,自今年1月1日零时起全面取消收费。此举措每年为企业、群众减少支出10多亿元。

经常往返于武汉三镇的货车司机王师傅说:“我就在武汉跑,一年ETC要花3000多元。现在取消了,我的物流成本大大降低了。”

网上信访,凭借其公开透明、快捷高效、便于监督的优势,受到群众欢迎。

党的十八届三中全会指出,改革信访工作制度,实行网上受理信访制度。5年来,全国信访系统不断创新完善网上信访制度,形成了“信访网上投、事项网上办、结果网上评、问题网上督、形势网上判”的“阳光信访”新模式,实现了“数据多跑路、群众少跑腿”,网上信访公信力不断提升,群众越来越感觉到“好用、管用”,也越来越“愿用”网上信访反映诉求、提出建议,网上信访已经成为群众信访主渠道。

资料图

动动手指就能网上信访

全面推行网上受理信访制度5年来,国家信访局全力践行网络群众路线,着力打造网上“群众之家”,建立了国家信访信息系统,依托互联网搭建了群众诉求表达新平台并不断优化完善,群众反映问题越来越方便快捷,只需“动动手指,敲敲键盘”就能网上信访,便民利民优势不断显现。

2013年7月1日,国家信访局全面放开网上投诉受理内容。2015年1月1日,建成运行国家信访信息系统,目前实现国家、省、市、县、乡五级互联互通。2016年7月1日和9月1日,国家信访局相继开通手机信访、微信信访,实现网上信访向“掌上”延伸,进一步拓宽了网上信访渠道。目前国家信访局移动端信访占网上信访量七成以上。

记者了解到,一些地方根据实际推出了一系列的具体措施。

贵州省建成集互联网投诉平台、领导信箱、电话、短信、手机APP、微信、视频于一体的多渠道诉求表达体系,满足群众多样化需求,真正实现群众足不出户就能反映诉求、提出意见建议。

江西省充分发挥网上信访方便快捷优势,建成网站、网上信访热线、网上信访自助服务、移动信访、视频信访五大服务平台,设立“江西信访网上服务中心”,将省长手机、政府信箱以及91个市、县政府信箱接入系统,群众通过不同渠道反映的信访诉求可在一个平台上办理。

河南开通短信信访“一掌通”、湖北在县乡设立网上信访自助服务设施、广东省广州市开通微信小程序和微信城市服务两条网上信访新渠道,实现网上信访全覆盖。

及时解决群众合理诉求

5年来,信访部门把网上信访工作重心放在“网下”解决问题上,狠抓及时就地、快捷高效解决群众合理诉求,让群众切实感受到网上信访好用、管用。

贵州省贵阳市修文县大石乡李某,通过手机APP向贵阳市网上信访平台反映,2012年他在黔东南州丹寨县某公司承包了工程,但公司迟迟不支付30万元工程款,希望帮助解决。

接到这一网上信访后,贵阳市信访局工作人员立即着手处理。

鉴于李某的信访事项涉及省内其他市州,工作人员一方面向省信访局发出协助请求,另一方面督促大石乡政府跟进处理,多措并举落实好解决问题的责任。在多方共同努力之下,不到一个月的时间,李某就收到了工程款。

今年4月27日,浙江省浦江县郑某通过网上信访向浦江县信访局反映,2017年3月至7月,他在浦江一家环境建设公司承包的工地打工,被拖欠工资2万元至今未付,恳请政府帮助解决。

浦江县信访局当日将该事项交办县人社局,县人社局立即展开调查。5月3日责成公司付清了拖欠郑某的工资。省信访局回访时,郑某表示非常满意。

浙江省围绕实现网上信访“最多投一次”的目标,推进统一政务咨询投诉举报平台建设,在网上信访快捷高效服务群众上取得新突破。安徽省大力推进网上信访线上“一网通办”、线下“只进一扇门”、现场“最多跑一次”的“一网、一门、一次”改革,及时有效解决了大量信访问题,群众满意度进一步提高。

信访部门以业务规范促进办理质量提升。国家信访局出台了《信访事项网上办理工作规程(试行)》,规范信访业务,做到有章可循。

国家投诉受理办公室制定《网上信访事项办理工作规则(试行)》和操作指南。各地结合实际细化工作规则、优化业务流程,将规范化要求贯穿于工作全过程。

近年来,信访部门还推动各地把功夫放在“网下”快捷高效解决问题上。

江苏省建立网上督查、上门督查、现场督查“三督查”机制,推动信访问题及时就地解决。山东省烟台市研发信访效能督查系统,对网上信访事项进行全程化督导、智能化提醒、自动化考评,督促问题化解。

办理过程结果网上查询

5年来,信访部门着力打造公开透明的工作机制,推进办理全过程公开,将信访事项办理过程、方式和结果在网上公开,方便群众查询评价,“阳光信访”新模式不断完善。

工业和信息化部、江苏省以网页消息、电子邮件、手机短信等方式,实时推送信访事项受理、转交进展,便于群众第一时间掌握。

国家信访局通过门户网站及时向社会公开实地督查情况,将信访工作情况“晒”在阳光下,接受群众监督。

福建省在网上信访服务平台设“满意栏”和“曝光台”,分别公开群众评价满意和有关部门办理不规范的信访事项。江西省开通网上信访服务热线,群众只需拨打电话就能了解网上信访流程、查询信访事项办理情况。

山东省海阳市包某通过网上信访反映家门前道路破损问题,当天就收到了答复,他说:“这个平台可以看到每一步具体流程,感觉网上信访真的挺方便。”

国家信访局局长舒晓琴指出,“阳光信访”理念催生的网上信访平台建设和应用,以公开促公正、用透明赢信任,有效契合了信访群众不断增强的民主意识、权利意识、法治意识;以手段和方法的创新拓展新空间,有力推动了信访工作领域的转方式、补短板、防风险。

北京市建设网上信访大数据应用平台,预测信访问题、预判信访形势,掌握工作主动权,下好改善民生“先手棋”。上海市积极探索“互联网+人民建议征集”工作机制,主动征民意、广泛听民声、深入汲民智,不断激发群众参政议政热情,为助推城市发展凝聚智慧和力量。

中国人民大学教授范愉指出,“阳光信访”是民众对信访改革最为直观的感受和体验,从过去的神秘00化到信息公开和程序结果的透明,不仅说明信访正在回归初心,成为民众可信赖、可利用的渠道,而且说明信访这种中国特色的申诉制度正在与当代世界公民申诉制度相互借鉴,融入现代治理体系。

信访法定职责清单待明确

党的十八大以来,实行信访工作制度改革,最令人关注的是实行“阳光信访、责任信访、法治信访”,已成为我国信访工作制度改革的亮点。一系列基础性、支柱性、关键性改革措施陆续推进、落地生根,从实现诉访分离到强化依法逐级走访,从“网上信访”五级互联互通到实行信访督查倒逼化解矛盾,从强化信访责任到依法分类处理,信访工作探索形成一批各具特色、管用有效的经验做法。

当前,“网上信访”成为信访主渠道,其意义不仅仅是让“数据多跑路、群众少跑腿”,更重要的是网上信访的全程留痕以及全程可监督,尊重和保障了信访群众的知情权、表达权、参与权与监督权。

信访工作被称为“天下第一难”事,既然信访为民,就要认真落实信访责任。因此,信访工作必须紧紧抓住责任落实这个“牛鼻子”,以责任落实推动工作落实。

用法治来规范信访,是解决“信访不信法”的关键。将信访纳入法治化轨道,研究梳理法定职责清单,建立完善信访法规体系,真正做到“法定职责必须为,法无授权不可为”。

国家信访局2018-12-18