# 【“枫桥经验”新实践】江苏宿迁：创新网上信访适老化无障碍诉求表达机制见成效

“小同志，我年纪大了，腿脚不灵便，也不会用手机，我想反映房子漏水问题，你替我想想办法，可行？”

“大爷，我可以代您网上投诉。这是我的便民服务联系卡，以后再有什么事，找人打这上面电话就行了。”

这是江苏省宿迁市泗洪县青阳街道城中社区信访代理员张前现场帮助一位老大爷信访投诉的场景，也是宿迁市实施网上信访适老化无障碍诉求表达机制的一个镜头。

今年以来，宿迁市为更好更优质服务信访群众特别是老年信访群众，坚持改革创新，探索网上信访适老化无障碍服务新途径，让老年或生活不便的信访群众足不出户便可反映诉求，尽享网上信访的快捷便利，有效提升了群众满意度。

诉求表达更便捷

坚持数据赋能，高标准建设网上智能信访服务大厅，开发适应老年人网上投诉的设计界面和操作模式，方便老年人阅读信访须知、填写诉求信息。开发手机APP视频投诉模块，让老年人足不出户像微信聊天一样视频上访。开发语音录入新功能，老年人可以通过自助一体机用语音投诉，减少打字慢、不会打字的烦恼。今年以来，该市网上信访占比87.3%，60岁以上老年群体信访占比16.8%，同比上升3个百分点。

网上代理更贴心

全面推行网上信访代理制度，建立市县乡村四级网上信访代理机构，充分发挥代理员“地头熟、人头熟、情况熟”的优势，明确代理员“一站式”代理信访事项的受理、办理、反馈全过程，形成“群众动嘴、代理代办、数据跑腿、全程服务”的闭环管理工作格局。据统计，该市共有信访代理员535名，累计帮助271名群众反映诉求解决问题。泗洪县青阳街道开展信访代理员+网格员+智慧社区“智慧为老”服务，通过网格员日常走访及时将老年人诉求反馈给代理员，代理员利用智慧社区平台上传街道信访办，信访办再录入阳光信访系统，处理结果由代理员负责反馈，“一条龙”服务赢得信访群众的一致好评。

规范办理更高效

实施“1310工作机制”，即简易事项1天内受理交办、3天内责任部门答复、10天内作出处理意见，推行快速交办、快速处理、快速回复、快速督办、快速审核和马上办、简易办、规范办、就地办、提质办“五快五办”工作法，让群众合理诉求“只上一次网”“最多访一次”。今年以来，该市信访事项及时受理率、按期办结率保持100%。

多元化解更温情

遵循“三到位一处理”工作原则，多措并举处理信访事项，并实行办理结果上门告知制度。对处理意见不满意或有疑惑的，代理员和具体工作人员持续跟进，从政策解释、思想疏导、关怀关爱和救助扶助等角度入手，多措并举，多元化解，真正做到“事心双解”。今年以来，该市网上信访一次性化解率达92%以上，信访群众满意率达到97%以上。

新华日报2022-11-30