# 将经验的“珍珠”串成制度创新的“项链”！这场研讨会聚焦“将信访制度优势更好地转化为城市治理效能”

昨天下午，由复旦大学、市信访办、市社联主办的“奋进新征程，将信访制度优势更好地转化为城市治理效能”专题研讨会在上海图书馆东馆举行。会上发布了理论课题《新时代上海信访工作全面融入超大城市治理研究》研究成果，该课题入围上海市委宣传部“习近平新时代中国特色社会主义思想在上海的生动实践”系列课题。

“这是一条坚持人民至上、为民排忧解难的民心路，是一条融入城市治理、服务中心大局的奉献路。”会上，上海市信访办主任王剑华总结了信访工作十年来立足自身使命职责，服务超大城市治理走出的一条“崭新之路”。他介绍，经过十年夯基垒台，上海信访工作品牌体系的四梁八柱初步建成，人民建议征集机构、法规、机制基本完备，登上了践行全过程人民民主的更高平台；市民服务热线持续扩容增能，成为党委、政府服务群众“总客服”；“家门口”信访服务体系渐趋完善，正在演绎新时代“枫桥经验”上海版。信访已经成为群众维护合法权益的重要通道。

他强调，全市信访系统要持续深入学习贯彻党的二十大精神，坚持理论与实际相结合，深度聚焦全过程人民民主、信访制度改革、超大城市社会治理等理论与实践的交汇点，一方面，用理论新视角启迪实践新思路，另一方面，用实践新探索助力理论新突破，努力构建理论和实务的良性互动，促进理论研究和信访实践的同步发展。

市政府发展研究中心综合处处长王丹围绕信访工作提升城市治理效能的路径和建议作主题发言，他表示，要在汇聚民情中，找准城市治理的薄弱点，认真倾听群众呼声，及时发现和梳理群众所思所想、所盼所求；在信息分析中，强化城市治理优化跟踪，加强对社情民意新动向、新特点的分析研判，及时提出改进工作、完善政策的建议；在深入调研中，强化推动诉求解决建言，聚焦重点、热点问题，深入一线、深入实地开展调研，汇聚民意、集中民智，为制定政策、完善政策建言献策。

长宁区信访办主任黄继平围绕智慧信访分享了经验和体会，他说，在深化“家门口”信访服务体系建设过程中，要做好群众诉求反映最后一公里的各项工作，发挥信访工作作为反映社情民意窗口的重要作用，更好运用信访大数据，推进人民建议征集制度和健全信访工作联席会议机制，发挥信访凝聚各方智慧、汇集各方力量的工作优势，为城市治理贡献信访智慧。

复旦大学社会发展与公共政策学院党委书记尹晨认为，城市治理是一个“巨系统”，系统集成的信访工作需要汇集各方面力量。要将一粒一粒经验的“珍珠”，串成上海信访工作制度创新的“项链”。既将信访制度优势更好地转化为城市治理效能，更能够为新时代新征程的信访工作提供可复制可推广的制度性公共产品。

新民晚报2022-11-19