

浦江经验

“浦江经验”是习近平同志在浙江工作期间亲自倡导、亲自谋划、亲自下访接待群众的好做法好经验，也是一项一举多得的有益创举。经过 20 年的发展，以“变群众上访为领导下访，深入基层，联系群众，真下真访民情，实心实意办事”为主要内容的“浦江经验”依然展现出强大生命力，并且不断彰显出历久弥新、弥足珍贵的时代价值和真理光芒。“浦江经验”是我们在新时代新征程上做好信访工作、推进信访工作现代化的重要指引。

深学细悟笃行

“浦江经验”蕴含着习近平同志对信访工作的深邃思考和系统谋划，深学细悟笃行这一宝贵经验是做好新时代信访工作的重要遵循。

深学细悟“为民解难、为党分忧”的政治担当。通过下访倾听群众呼声，了解群众疾苦，解决群众困难，满足群众心愿，维护群众权益，从而进一步密切党同人民群众的血肉联系，增进党和政府同人民群众的感情，赢得广大人民群众的爱护和支持，这是领导干部下访的初心使命和逻辑起点。

深学细悟“领导多下去，群众就少上来”的群众路线。领导干部在急难险重等关键时刻，应该冲在最前列，面对群众信访问题，领导干部也应站在最前面，面对面地做好群众工作。习近平同志到浦江下访，“零距离”倾听民声，面对面解决问题，真心实意帮助他们排忧解难，真正做到一切为了人民，始终相信和依靠群众，这是领导干部下访的价值追求和基本判断。

深学细悟“要到矛盾多的地方去，往矛盾‘窝’里钻”的务实作风。领导干部下访，要到矛盾多的地方去，往矛盾“窝”里钻，这样才能取信于民，才能解决一批阶段性的信访问题。到矛盾多的地方去，化解矛盾，不搞形式主义，不做表面文章，这是领导干部下访的首要目的和本质要求。

深学细悟“要挂牌、出公告，做到家喻户晓，扩大接待面”的管用办法。习近平同志到浦江下访，要求下访的时间、地点要提前 10 天在浦江广播、电视、报纸公告，下访前 3 天再次发布公告，让全县上下都知道，家喻户晓、人人皆知。事先提前公告、做到家喻户晓，这是领导干部下访的重要方法和倒逼手段。

深学细悟“不能含糊，竭尽全力，确保件件有回音，事事有结果”的严谨品格。凡是涉及群众切身利益和实际困难的事情，再小也不能含糊，再小也要竭尽全力去办。解决事关群众利益的问题，必须真心实意而不是虚情假意，必须全心全意而不是三心二意。对群众反映的事项认真梳理、逐件交办、集中调处、分级包案、联合会商、严

格督查，把每个问题解剖至最小细节，在解决难题中全力以赴、不遗余力，把“问题清单”变为“满意清单”，这是领导干部下访的首要责任和核心要求。

深学细悟“领导干部下访，不是替代当地工作，也不是信访工作的唯一形式”的辩证思维。下访绝不是要替代当地的工作，让当地干部产生依赖性，认为解决问题主要靠上一级领导，而是为了推动领导干部下访制度的建立健全。既要加强系统治理，坚持开展领导下访接访活动，带动各级党员领导干部深入基层解决问题，坚持不断完善、去虚存实、兴利除弊，又要加强源头治理，压实信访问题属地责任，夯实基层基础，这是领导干部下访的重要观点和辩证思考。

从盆景到风景再到全景

20年来，浙江一方面以浦江县为领导下访接访发源地、示范点，持续挖掘经验举措，另一方面注重示范引领、以点带面，努力把点上经验转化为面上举措。

深耕“盆景”，推动形成县域信访治理样板。2003年以来，浦江以“创新发展、迭代升级”为着力点，健全完善各级领导带案下访、重点约访、律师陪访、组团包村、进村入户等制度以及县领导带头下访、乡镇（街道）领导随时接访、村（社）干部上门走访、“4+2”联心服务团组团息访的“四级”联动下访接访机制，探索建立初信初访提质增效、法定途径分类处理、信访积案攻坚化解等机制，创新推出“红色台门里”“乡贤评理堂”“丰安徽政事”“车轮上的调解室”“烦心事门诊”等基层治理做法，推动全县信访生态持续好转。

打造“风景”，推动领导干部下访规范化、制度化、常态化、长效化。2003年至今，省、市、县三级领导及部门负责人下访接待群众共约15万人次，累计接待群众20余万批、70余万人次，化解信访问题20余万件，群众满意率达85%以上。省信访局精心组织实施省领导下访接访活动，把成功经验规范化、制度化，先后下发转变工作作风、党员干部直接联系群众、领导干部定期接待群众来访、县级领导值守接访等制度。各县每月公布领导干部下访接访安排，每天有一名县领导在矛调中心座谈接访，以此真正推动形成“省级领导带头下访、市级领导定期接访、县级领导值守接访、乡级领导随时接访、村级干部上门走访”的“五级大接访”新常态、新风尚。

着眼“全景”，推动省域信访工作现代化。省委、省政府坚持领导干部下访20年不动摇，坚持层层签订信访工作责任书19年不动摇，坚持主官办信、领导包案、联合接待不动摇，将“浦江经验”不断发扬光大。省信访局在原有基础上创新建立了市县乡党政领导和职能部门班子领导信访事项任期盘点和离任交接制度，倒逼“新官要理旧账”“现官少留坏账”。完善“首接规范、首交精准、首办负责”的初信初访责任落实机制，实行初次信访事项“双签字”“双审核”“双见面一现场”制度。以构建“民呼我为”工作体系为抓手，大力畅通群众信访渠道，归集各类网上民意渠道

3078个，建立健全网上信访接诉即办、分类办理、评价反馈等机制，实现群众诉求“马上办、网上办”。

实心实意办事

“浦江经验”是对治理模式的深刻变革，是对领导干部正确政绩观的有力塑造，是对执政能力的全面提升。

“浦江经验”是践行立党为公、执政为民、为民解难、为党分忧的经验。“浦江经验”始终贯穿了以人民为中心的鲜明主线，其本质即通过各级党委、政府“一把手”一竿子插到底，亲自接待群众、亲自阅批来信、亲自协调处理、亲自督查督办，以“一把手”带动各级领导干部“零距离”倾听民声，面对面为民解难，真正把信访工作做到群众心坎上，以实际行动为党中央“站好岗、放好哨”。

“浦江经验”是把信访工作融入群众工作、融入社会治理、融入发展大局的经验。“浦江经验”将信访工作定位为关系到巩固党的执政基础和扩大党的群众基础、关系到党始终保持同人民群众的血肉联系、关系到维护改革发展稳定大局，保证国家长治久安的高度和意义去谋划、去推进，促进党委、政府与社会良性互动，不断夯实党执政的群众基础。

“浦江经验”是考验领导干部全局观念、担当精神、能力水平的经验。“浦江经验”在目标导向上，将信访工作与经济社会发展全局充分结合起来，为全党全局工作提供坚强保障；在锤炼本领上，将做好群众工作、接待上访群众作为提升干部能力水平的重要途径；在改革突破上，充分激发各级领导干部攻坚克难精神，着力推进源头治理、系统治理、智慧治理，推动矛盾纠纷调处化解“最多跑一地”。

“浦江经验”是与“枫桥经验”双向发力、互为补充、相互促进、相得益彰的社会治理经验。“枫桥经验”自下而上，重在预防，“浦江经验”自上而下，重在破难，并且通过自上而下破难促进自下而上预防；“枫桥经验”是基层通过群防群治、自主发现，努力实现“小事不出村，大事不出镇，矛盾不上交”，“浦江经验”是领导干部到矛盾上交的地方去，并且通过下访解决基层想解决而解决不了的难题，发现基层能解决而未解决的问题。

“浦江经验”是改进工作作风，加强调查研究的经验。“浦江经验”要求属地在下访前走村串户调查研究，摸清群众对党委、政府的意见，广泛集中民智；在接访时对四大类问题进行分门别类的调查研究，提出精准的处理意见；接访后更是加大督办力度、协调力度、包案力度，提出改进工作、完善政策、追究责任的建议。

“浦江经验”是运用战略思维、系统方法，提升为民服务水平的经验。事先预告、上下联动、分类处理、跟踪督办等方法步骤、系统设计，形成步步为营、环环相扣的

问题解决系统性闭环。浦江等地的“访前调查准备+访中会商研究+访后限期办理”成为“浦江经验”的重要标志。

争当传承实践发扬者

浙江广大信访干部将不断传承好、弘扬好、运用好、践行好“浦江经验”。

高起点打造“党建+信访”工作体系，在学思践悟“浦江经验”中铸就忠诚之魂。全省信访系统始终牢记“为民解难、为党分忧”使命职责，健全党领导下的信访工作机制，完善“党建+信访”工作体系，拧紧“五级书记”抓信访责任链，将党的领导贯穿信访工作全过程。同时，扎实推进浦江经验“循迹溯源学思想促践行”系列活动，开展“一个组合”基层行活动、“一个专题”集中研讨交流活动、“一个系列”大讨论活动、“一个轮次”大接访活动。

高标准做好送上门来的群众工作，在学思践悟“浦江经验”中秉持为民之心。全省信访系统将认真落实责任心、爱心、耐心、细心“四心”信访工作法。加强人民建议征集工作，出台人民建议征集标准化建设制度。充分发挥县级社会治理中心主枢纽作用，全面构建“一窗受理、多元化解、事后防复”工作闭环。大力推进信访代办工作，健全“主动帮办、全程代办、联动服务”的工作机制。充分发挥信访督查“利剑”作用，对漠视群众利益、侵害群众权益的信访事项，逐一提出改进工作、完善政策、追究责任建议。

高水平深化信访工作法治化总体格局，在学思践悟“浦江经验”中汇聚革新之力。扎实开展信访工作法治化试点，持续深化“1131”信访工作法治化工作体系，努力为推进信访工作法治化提供浙江样本。健全多元预防调处化解综合机制，着力提升以法治思维和法治方式预防和化解信访问题的能力水平。做优前端强预防，形成信访问题源头治理法治化强有力的倒逼态势。做强中端促化解，充分发挥复查复核制度在依法有效化解信访问题中的重要作用。做实末端提质效，进一步完善调解、和解制度，推动机关单位规范履职、信访人诚信履约。持续打造“民呼我为”工作体系，实现信访办理实时、多跨、闭环、共享。

高质量推进省域信访工作现代化，在学思践悟“浦江经验”中砥砺奋斗之志。全省信访系统将把全省信访工作会议科学提炼的“五个根本”作为探路前行的方向，持续聚焦“四大短板”，以“五个贯穿始终”作为治本“良方”，健全协调联动机制，加强社情民意分析研判。树牢“防为主、防为上”的工作理念，深入开展信访风险隐患“大起底大排查大化解”、“十大领域”信访突出问题集中治理行动、依法维护信访秩序专项行动，进一步加大“三跨三分离”事项及“钉子案”“骨头案”“考古案”的协调力度，系统性推动化解一批疑难复杂信访案件，健全风险清单、任务清单、责任清单“三张清单”，实行清单动态销号管理，构建风险隐患闭环管控体系。