

创新“局长信箱”建设 推动行业矛盾纠纷化解大提速

——深圳市创新开展信访工作系列报道之深圳市信访局篇

□ 何长仁 杜健良

随着群众诉求服务“光明模式”在深圳进入收获期,“诉求服务小网格”“龙岭模式”“心安夜话”“无讼社区”等基层创新模块不断涌现,信访工作呈现出诉件减量、办理提速的良好局面。近两年来,为进一步提高信访工作质量,深圳市又积极变革创新,通过在市直部门全力推动“局长信箱”建设,成功开创行业信访工作新局面。

高位推动 行业诉求服务“走捷徑”

领导牵头,高位推动。对于当前社会矛盾纠纷日益凸显、群众需求更加多元、社会治理难度加大带来的新挑战新要求,深圳市主要领导高度重视,多次对信访工作作出批示。各市直部门领导严格按照市委、市政府下发的《关于领导干部带头化解信访问题的工作意见》要求,甘当好“战斗员”,把信访事项化解作为重点工作、当务之急,事不避难、主动作为、积极化解。深圳市先后发布《关于进一步加快推进“局长信箱”建设的通知》和《关于进一步推进群众诉求服务“局长信箱”深化发展的通知》,将“局长信箱”建设作为当前重点工作。

目前,深圳市已经把“局长信箱”的建立运行上升为化解行业矛盾纠纷的重要抓手,上升为市直部门做好信访工作的头等大事。在具体工作实践中,坚持三个导向,对“局长信箱”全力推进:一是坚持责任导向,运用制度手段问责问效、倒逼推进;二是坚持目标导向,敢于担当、勇于聚焦问题短板;

三是坚持结果导向,按照信访工作要求逐条逐项抓好执行。

建章立制,规范管理。深圳市将市公安局、市场监管局“局长信箱”的经验做法,向其他市直部门进行全面复制推广,建立完整运作体系。建立专人负责、专题研究、推进办理工作制度,通过每周召开调度会,由局领导带头,对群众来信反映的问题,层层压实责任;组建专业队伍,做到群众来信快接、快转、快办;配套设立“信件接收、分类流转、订办反馈、核查回访、满意度评价”闭环管理运行机制,做到诉件“件件有回音、接诉即办”。

互联互通,数据共享。建成“局长信箱”的市直单位,通过与市信访局对接,实现本部门群众诉求服务“局长信箱”系统与市群众诉求服务系统的互联互通和数据链接共享,很大程度上增强了大数据分析预警能力,有力促成信访工作提质增效。

加强覆盖,营造氛围。市直各部门利用官方门户网站、微信公众号、微博、短视频等媒体,全方位对“局长信箱”进行宣传推广,进一步畅通群众诉求渠道。在矛盾诉求量大、人流较密集的场所,广泛张贴群众诉求服务“局长信箱”二维码,扩大知晓率,提升参与率,有力引导人民群众通过“局长信箱”反映自身诉求。

源头化解,成效凸显。通过剖析行业信访主要矛盾和矛盾的主要方面,深圳市直部门精准找出行业发展与社会安定的动态平衡点,以政策措施的改进与优化为助力,成功构筑行业矛盾纠纷多元预防机制,排风险、划底线、拎措施,让矛盾纠纷早发现、早处置、早解决,真正实

现群众利益在源头上得到保障,矛盾纠纷化解见到实效。以深圳市公安局为例,设立“局长信箱”以来,该局通过建立情况通报、督办、反馈、检查、回访、实名告知等制度和工作流程,把碎片化民意诉求高效归类分析,最终实现以数据流促业务提质增效。截至目前,已完善出台16项便民举措,建立52项制度机制,带动涉警类诉求、行政复议量同比大幅下降,源头治理成效明显。

深圳市站在群众立场思考,拉高标杆,着眼于标本兼治、源头防范、系统治理,把排查追溯、源头治理贯穿于“局长信箱”工作始终,稳步推进行业领域专项整治再上新台阶。深圳市让党政主要负责人员扛起第一责任人责任,把敢担当负责责任的干部用在信访工作一线,将“局长信箱”列入年度信访工作重要考核内容,群众诉求“接诉即办、即接即办”机制得到延伸,“急难愁盼”问题进一步得到解决,政府服务水平、群众满意度大为提高。

全力实践 人民群众利益“行大道”

深圳市始终坚持党建引领信访工作,把信访群众当成“家人”,把群众来信当成“家信”,把群众反映的事项当成“家事”,用心、用情、用力解决好群众的合理诉求,真正把信访群众的“诉求清单”变成信访干部的“履职清单”。

“局长信箱”建设启动以来,深圳市先后已有超过20个市直部门建成“局长信箱”,未建成的其他部门正在加紧创建,通过重点聚焦消费、治安、

医疗、教育、金融等民生领域社会诉求,推动“一把手”在信访诉求化解上领头担责,“局长信箱”建设取得阶段性成果。

深圳市公安局把信访工作纳入党委中心工作和“一把手”工程,率先于2021年5月推出“局长信箱,接诉即办”工作模式。通过开设实名制网络信访平台,以局长名义直接受理群众诉求,公开承诺“即接即办、限时反馈”,两年多来共收到来信7.8万多封,响应率、答复率均达99%以上,办结率、满意率均达95%以上。“局长信箱,接诉即办”带动深圳市公安信访形势持续向好,2022年涉警信访量下降61%,今年上半年再同比下降33%。深圳市公安局的经验做法被作为全国公安系统法治建设典型案例在《人民日报》头版进行报道推广,同时还被《南方都市报》评为2022年度南都街坊口碑榜“民生实事十大金奖”第一名。

深圳市公安局充分发挥平台、队伍、制度、调度、问题清单组合体能量,最大程度对“局长信箱”工作进行推进。

开设专属平台,确保群众用得好。在深圳公安官网、微信、微博开设“局长信箱,接诉即办”平台,设置文字输入、语音录入、图片上传等功能,群众只需“点一点”“说一说”“拍一拍”就能咨询、求助、投诉、建议和查看诉求进度。

组建专业团队,确保来信办得快。成立执法监督中心牵头组织,350余人组成的三级工作专班7×24小时轮班运作,专职负责来信接收、流转、订办、回访,对来信做到10分钟内签

收、30分钟内联系反馈、4日内回复办理情况。

出台专门制度,确保要求落得实。出台并不断优化完善《“局长信箱,接诉即办”工作规范》,明确来信受理流转、办理反馈、核查回访等各环节34条刚性工作标准,做到实时监控来件情况,直到问题解决。如存在重点重复信件,则由市公安局主要领导见面接访、包案盯办到底。

坚持专题调度,确保工作盯得紧。将“局长信箱,接诉即办”纳入市局局长专题会议事日程,主要领导亲自抓、亲自管、亲自盯,各分局主要领导每天早交班、午会商,做到全程跟踪盯办处理。

制定专项清单,确保责任压得严。制定报告单、督办单、核查单、回访单“四张清单”,整合110接报警、市政府12345民生热线、公安督察12389等内外网信访投诉数据,对来信认真分析、精准归类、限期办结,对重复件、敏感件、重点件直接督办,对执法投诉、存疑问题由督察、法制、纪检部门联合提级办理,对办结信件进行电话回访、交叉抽查。

深圳市公安局从数以万计的来信来件中梳理出18类共性问题,通过出台制度机制和完善便民措施,从源头上让一些问题迎刃而解。目前,深圳市公安局“局长信箱,接诉即办”基本实现了“隐患早预警,问题早发现,不足早整改”的“三早局面”,信件量也从最高峰每天600件下降到如今日均50余件,投诉量同比大幅下降。

深圳市市场监管局主要领导亲自挂帅推动“局长信箱”建设,以工作专

班方式对信访工作全方位推进。2022年12月8日,“局长信箱”正式上线后,就与市信访局群众诉求服务系统第一时间对接,来件办理质量和时效不断提升。日前,在官网“局长信箱”基础上,该局又开通了微信公众号受理端口。

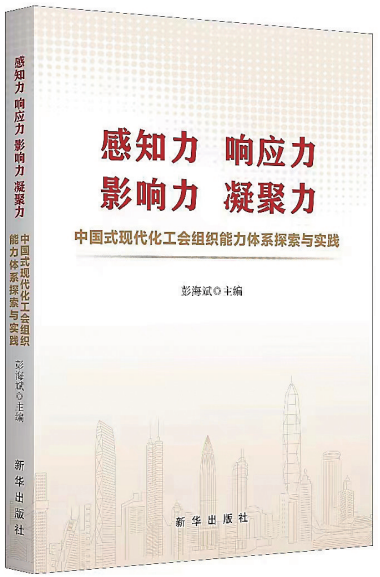
深圳市市场监管局将“局长信箱”一线办理专班设在局党群服务中心,致力将其建设成为密切联系群众的民心桥梁、听取市民意见建议的重要渠道、接受市民监督的重要途径、为群众排忧解难的快捷平台。通过组织多次“局长信箱”工作培训,制定《深圳市市场监督管理局“局长信箱”工作规范》《“局长信箱”办件岗标准用语》等制度,工作专班形成了一套完整的“局长信箱”工作机制,规范高效、热情专业的服务让诉求群众非常满意。

深圳市市场监管局“局长信箱”上线以来,已收到群众来信近4000件,办结率达到96%以上,其中由专班办结60%以上,办理质量高、效果好、速度快,逐渐成为开展群众工作的“金字招牌”。2022年12月,深圳市信访局组织交通、住建、教育等10多个市直部门到深圳市市场监管局观摩学习“局长信箱”做法。2023年,国家市场监督管理总局、广东省市场监管局领导先后多次实地考察深圳市市场监管局“局长信箱”运行情况,并给予充分肯定,20余家新闻媒体也先后对此进行专题报道。

行大道,民为本,利天下。近年来,深圳市以信访业务规范化建设为基础,大力提升信访事项办理质效,积极打造群众诉求服务“深圳模式”。目前已创建出更高标准的“发现得了、发现在早,解决得了、解决在小,预防得了、预防在先”的信访局面,在“双区”驱动、“双区”叠加效应下,在高质量发展征途上,深圳人民群众的获得感、幸福感、安全感不断提高。

全面呈现先行示范工会建设路线图与实景图

——解读中国工会建设发展的“深圳智慧”



□ 王 欢

今年4月,新华社《瞭望》杂志刊文,聚焦深圳市总工会打造以“四力”为核心的中国式现代化工会组织能力体系的实践探索。文章指出,为深入贯彻党的二十大精神,认真落实中华全国总工会关于支持深圳开展工会联合会综合改革、建设中国特色社会主义先行示范工会的批复精神,勇担巩固党执政的阶级基础和群众基础的政治责任,深圳市总工会遵循党的群团工作规律,坚持以思想政治建设为引领,以职工群众需求为导向,以信息化技术手段为支撑,以平台化、品牌化、生态化建设为抓手,探索全面加强以感知力、响应力、影响力、凝聚力为核心的中国式现代化工会组织能力体系建设,形成“金字塔”式线下组织体系和扁平化线上服务体系互为补充、协同配合、全面覆盖的职工维权服务网络,不断提高工会服务职工群众本领、防范化解风险本领、助力高质量发展本领,切实发挥党联系职工群众的

桥梁纽带作用。

近日,深圳市总工会在全面总结40多年改革发展经验,特别是近年来开展工会综合改革、建设中国特色社会主义先行示范工会经验的基础上,对工会工作进行了深入思考和创新实践,出版了《感知力 响应力 影响力 凝聚力:中国式现代化工会组织能力体系探索与实践》一书,全面呈现深圳建设先行示范工会的实践与探索——构建以“四力”为核心的中国式现代化工会组织能力体系,不断增强政治性、先进性、群众性的良性循环,实现工会高质量、可持续发展。

早在2020年,深圳市工会第七次代表大会就提出“对标最高最好最优,争做全国工会尖兵,建设中国特色社会主义先行示范工会”的奋斗目标,并研究制定“十四五”期间深圳建设先行示范工会五年工作规划。根据规划,到2025年,深圳建设先行示范区第一阶段目标任务实现时,深圳工会将在团结引领职工、基层组织建设、智慧工会建设等重点领域深化探索、先行示范、走在前列,形成一批可复制可推广的经验制度,担当起先行示范工会建设的崇高使命。时值2023年岁末之际,深圳市总工会提前交出了一份高质量答卷。

改革创新无止境,南国鹏城显本色。与深圳经济特区一同成长的深圳工会如同参天大树,新芽岁岁破枝,枝年年伸展。其接续奋斗,展开了引领中国特色社会主义工会发展道路的探索,为全国工会建设发展贡献了“深圳智慧”。

“打造以‘四力’为核心的中国式现代化工会组织能力体系,是建设中国特色社会主义先行示范工会的有益探索,是推进工会工作高质量发展的重要支撑。其根本目的,是更好地团结引领广大职工听党话、跟党走,以此不断巩固党执政的阶级基础和群众

基础。”深圳市人大常委会副主任、市总工会主席彭海斌说。

路线图:从顶层设计到系统集成的工作闭环

如何全面推动工会工作高质量发展?如何将保持和增强工会组织政治性、先进性、群众性的要求落细落实落具体?什么是先行示范工会?如何建设先行示范工会?《感知力 响应力 影响力 凝聚力:中国式现代化工会组织能力体系探索与实践》一书对这些问题一一进行了解答。这是深圳市总工会自1980年成立以来,首次全面总结梳理改革经验与做法。

该书揭示了深圳工会改革发展的主题主线,展示了深圳工会在改革开放的历史大潮中遇到的困难与挑战、进行的探索与努力、取得的成绩与经验,分享了深圳工会近年来开展工会综合改革、建设中国特色社会主义先行示范工会的实践,提炼总结了优秀改革实践经验,具体而微地讲述了每项改革的实施过程与结果。

据了解,该书由新华出版社出版,共三篇十六章。

第一篇,以构建和谐劳动关系为主线,以10年为一个阶段,对深圳工会改革发展进行了客观全面梳理,回顾了深圳工会40多年来改革工作的重点和亮点。

第二篇,总结了2020年以来深圳工会开展工会综合改革、建设中国特色社会主义先行示范工会的经验,呈现了从前期开展顶层设计、立柱架梁,到中期品牌化、平台化全面推进,再到构建生态、系统集成的先行示范工会的建设路线图。

第三篇,分享了深圳工会在系统开展工会综合改革基础上,如何全方位做好工会工作、建设中国式现代化工会组织能力体系的思考,并从概念、作用原理、实践路径和具体案例等多

个方面介绍了构建以“四力”为核心的中国式现代化工会组织能力体系的深圳探索。

实景图:“四力”能力体系建设在深圳工会落地生根

“四力”是一套逻辑清晰、圈层递进、循环增强的能力体系,感知力、响应力、影响力是层层递进关系,从感知需求到响应需求,再到放大成效影响,共同形成凝聚力,同时凝聚力的增强又推动感知力、响应力、影响力进入一个新的发展阶段,最终推动“四力”建设形成能力不断优化增强、圈层不断延伸扩展的螺旋式上升的闭环体系。目前,该能力体系建设在深圳工会已经落地生根。

首先,线上线下全面感知个性共性需求,建立起职工需求精准识别机制,做到精准服务、供需对路,真正发挥工会“娘家人”作用。

其次,打造“分层分类+多元参与+智慧平台”高效响应模式,健全维权服务工作体系、做好重点群体“雪中送炭”工作、建立多方参与机制、探索形成工会发展全过程人民民主新实践,做到“职工有所需、工会必回应”。

再次,工会“搭台”职工“唱戏”,运用服务品牌打造和满意度评价等方法,不断放大工会声音、释放工会能量,形成工会组织持续正向的影响力,实现工会工作组织一批、引领一批、带动一批、影响一批职工群众的良性循环。

最后,认真履行工会组织政治责任,通过设立思想引领示范点、一体化推进入会和服务、培育工会积极分子等,将工会服务和影响的职工凝聚到工会组织周围,实现职工与党领导下的工会组织政治同向、思想同心、组织同行、行动同步。

体系化、标准化、数字化、通用化

探索的精神,竭诚服务职工,全力维护职工合法权益,努力构建和谐劳动关系,成为广大职工信得过、靠得住、离不开的“娘家人”,谱写了深圳工会高质量发展的时代新篇章。

在全市各级工会的努力下,深圳工会“源头治理劳资纠纷试验区”经验得到上级工会的认可和推广,全国总工会将其写入中国工会十七大报告,广东省总工会将其总结为“三个一批”建设经验在全省推广;“三新”领域工会组建成效突出,广东省总工会在深圳召开全省基层工会现场经验交流会予以推广;首创线上线下相结合的工会消费扶贫新模式,2021年2月,深圳市总工会脱贫攻坚工作组荣获“全国脱贫攻坚先进集体”光荣称号;扎实推进企业民主管理,被评为“全国推动厂务公开民主管理示范单位”;“强三性、去四化”,不断深化工会改革创新,全国总工会就支持深圳市总工会开展工会联合会综合改革、建设中国特色社会主义先行示范工会作出专门批复。

加速度:中国特色社会主义先行示范工会加快建设

从1982年12月成立全国第一家外商独资企业工会,到20世纪90年代相继推出“蛇口模式”“宝安模式”,再到进入21世纪后推动沃尔玛等在深世界500强企业组建工会、开展集体协商、探索“源头治理劳资纠纷试验区”;从2008年在全国首创“圆梦计划”,以工会资助职工教育的新形式为劳动者提供“文化输血”,全面提升其职业技能素养和人文精神内涵,到将工会服务触角延伸到各类在深企业,保障员工心理健康,并以“聚力计划”“欢乐在鹏城”“暖工行动”系列特色品牌活动等为载体,积极构建和谐劳动关系,努力丰富职工精神文化生活,为广大职工提供全方位“心灵理疗”;从多年坚持开展工会传统的“金秋助学”“送温暖”等困难职工帮扶工作,再到建立具有深圳特色的职工互助保障体系、开发工会特色服务项目……伴随着深圳经济特区发展的深圳工会,一直秉持着锐意进取、创新

探索的精神,竭诚服务职工,全力维护职工合法权益,努力构建和谐劳动关系,成为广大职工信得过、靠得住、离不开的“娘家人”,谱写了深圳工会高质量发展的时代新篇章。

在全市各级工会的努力下,深圳工会“源头治理劳资纠纷试验区”经验得到上级工会的认可和推广,全国总工会将其写入中国工会十七大报告,广东省总工会将其总结为“三个一批”建设经验在全省推广;“三新”领域工会组建成效突出,广东省总工会在深圳召开全省基层工会现场经验交流会予以推广;首创线上线下相结合的工会消费扶贫新模式,2021年2月,深圳市总工会脱贫攻坚工作组荣获“全国脱贫攻坚先进集体”光荣称号;扎实推进企业民主管理,被评为“全国推动厂务公开民主管理示范单位”;“强三性、去四化”,不断深化工会改革创新,全国总工会就支持深圳市总工会开展工会联合会综合改革、建设中国特色社会主义先行示范工会作出专门批复。

2023年是中国工会十八大的召开之年,也是深圳工会深化工会综合改革、奋力建设先行示范工会的攻坚之年。彭海斌表示,深圳各级工会全面落实中国工会十八大部署,围绕全市发展大局,“面对面、手拉手、心连心”服务职工群众,全面加强以“四力”为核心的中国式现代化工会组织能力建设,在维护职工合法权益、构建和谐劳动关系上展现新担当,在竭诚服务职工群众、打造服务新平台、拓展职工成长成才空间上彰显新作为,纵深推进工会综合改革,奋力建成中国特色社会主义先行示范工会。

回望来时路,岁月峥嵘。40多年来,深圳工会始终坚持党的领导,在思想上、政治上、行动上同党中央保持高度一致,成为党联系职工群众最紧密的纽带,走出了一条富有深圳特色的工会改革发展之路。

展望新征程,山长水阔。深圳工会将紧紧围绕高质量发展,凝聚起广大职工推进中国式现代化建设团结奋斗的磅礴力量。