

党委中心组学习参考资料

(2023 年第 4 期, 总第 17 期)

苏州城市学院党委宣传部编

2023 年 6 月 26 日

● 学习内容

学习践行“浦江经验”

● 参考资料

- 一、深刻把握“浦江经验”精髓要义..... 1
- 二、解锁“浦江经验”的“正确打开方式” 4
- 三、政已阅 | 如何做好送上门来的群众工作? 浙江省委书记再谈这个重要经验 7
- 四、做好送上门来的群众工作“浦江经验”熠熠生辉 20 载..... 12
- 五、“浦江经验”的真理力量与实践伟力 18
- 六、“浦江经验”是坚持人民至上的典范 25
- 七、“浦江经验”是一举多得的有益创举 30
- 八、“浦江经验”如何破解“天下第一难事” 33
- 九、用“浦江经验”答好基层治理时代“三考” 39
- 十、学在浙江 | 解码新时代“浦江经验” 43

深刻把握“浦江经验”精髓要义

重视和做好信访工作是中国共产党的优良传统。2003年，时任浙江省委书记的习近平同志，把浦江县作为领导干部下访接访群众的第一站，亲自倡导并开创了省级领导干部下访接访的创新实践，形成“浦江经验”。经过20年的发展，“浦江经验”依然展现出强大的生命力，并不断彰显历久弥新的时代价值。深刻把握“浦江经验”的精髓要义，有助于在新时代新征程上进一步加强和改进人民信访工作，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，提升社会治理效能。

放眼全局谋一域的战略高度。习近平总书记历来重视战略思维，早在浙江工作时就指出，各级党政“一把手”要站在战略的高度，善于从政治上认识和判断形势、观察和处理问题，善于透过纷繁复杂的表面现象，把握事物的本质和发展的内在规律。信访问题是一个全局性问题，信访工作不只是信访局一个部门的工作，是一个系统工程，因此要放在党和国家工作全局中思考。党的二十大报告围绕推进国家安全体系和能力现代化进行部署，提出“加强和改进人民信访工作”，进一步明确了信访工作的战略定位、方法路径、任务要求。新时代学习践行“浦江经验”，就要强化战略思维，把领导干部下访接访作为推动信访工作高质量发展的重要举措，站在提升社会治理现代化水平特别是基层治理体系和治理能力现代化水平的高度来谋划工作、推动实践。

心无百姓莫为“官”的人民温度。群众利益无小事，一枝一叶总

关情。信访工作的首义，在于时刻把自己看成人民中的一员，把心贴近人民。衡量领导干部对人民群众的感情，最基本的标准就是看为人民群众做了多少好事，办了多少实事，解了多少难题。对老百姓来说，他们身边每一件琐碎的小事，可以说都是实实在在的大事，有的甚至还是急事、难事。新时代学习践行“浦江经验”，就要增强“时时放心不下”的责任感，把人民立场作为领导干部下访接访的根本立场，把人民至上作为领导干部下访接访的价值追求，在走好新时代党的群众路线中了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心，千方百计解决好人民群众急难愁盼问题。

敢往矛盾“窝”里钻的问题锐度。坚持问题导向，是我们党重要的思想方法和工作方法。本世纪初，面对当时浙江信访热点问题突出的现状，习近平同志首次下访就选择了情况最复杂、矛盾最尖锐、信访量和人均信访件最多的浦江县，之后坚持到问题集中、上访多的地方下访，充分体现了强烈的问题意识和鲜明的问题导向。领导干部下访，只有往矛盾“窝”里钻，才能够取信于民，才能切实解决信访问题，真心实意为群众排忧解难。什么问题最突出，就竭尽全力去解决什么问题；什么是隐患，就主动超前去化解什么问题；什么是瓶颈，就全力以赴去突破什么问题。新时代学习践行“浦江经验”，就要把人民反映强烈的问题当成主攻方向，推动领导干部瞄着问题去、追着问题走、迎着问题上、盯着问题抓，解决真问题，真解决问题。

咬定青山不放松的担当硬度。信访工作，很多都是长期累积的疑难、复杂问题。面对这些问题，愿不愿挑最重的担子、敢不敢接最烫

手的山芋、能不能啃最硬的骨头，对党员领导干部是一个极大考验和锻炼。在下访接访中能否答好“考题”，让“考官”满意，在很大程度上取决于领导干部自身的政策水平、能力本领和担当精神。今年，中共中央办公厅印发《关于在全党大兴调查研究的工作方案》。调查研究的目的就是解决问题。新时代学习践行“浦江经验”，就要把下访接访和调查研究结合起来，推动领导干部带头到基层一线攻坚克难，敢担当、善担当，创造性地开展信访工作。

管控源头防患未然的治理效度。基层往往是产生社会矛盾的源头。注重从源头化解矛盾与防范风险，就要加强基层基础工作，推动各级领导下访，落实信访责任制，建立预防、发现和有效化解社会矛盾的机制，真正把问题解决在基层、解决在萌芽状态。浙江牢固树立“抓前端、治未病”的理念，构建“党建引领、源头治理、递进负责、逐级兜底、多元共治、数字赋能、法治保障”的闭环工作体系，着力化解信访矛盾。新时代学习践行“浦江经验”，就要统筹局部和全局、当前和长远、治标和治本，推动矛盾风险源头预防、排查预警、协调化解、应急处置全过程管控、全周期发力，切实把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态，避免小问题拖成大问题，避免一般性问题演变成信访突出问题。

（来源：经济日报，2023年06月15日）

解锁“浦江经验”的“正确打开方式”

习近平总书记在主题教育工作会议上强调，要从新时代中国特色社会主义思想中汲取奋发进取的智慧和力量，熟练掌握其中蕴含的领导方法、思想方法、工作方法，不断提高履职尽责的能力和水平。“浦江经验”是习近平总书记亲自倡导并带头下沉接访群众形成的好做法。今年正值“浦江经验”诞生20周年，各地要在主题教育中认真学习借鉴“浦江经验”，凝心聚力促发展，驰而不息抓落实，立足岗位作贡献，努力创造经得起历史和人民检验的实绩。

永葆“初心本色”，下沉一线、上门入户，变“千万里”为“零距离”。民为邦本，本固邦宁。从中国共产党成立之日起，我们就把“全心全意为人民服务”作为我们党的根本宗旨，镌刻在了我们的旗帜上。一百多年来，我们党所付出的一切努力、进行的一切斗争、做出的一切牺牲，归根结底都是为了人民幸福和民族复兴。本世纪初，全国各省信访量普遍呈现上升势头，浙江作为市场经济先发省份，各类矛盾问题暴露更多。时任浙江省委书记的习近平审时度势，决定在全省实行领导下访接待群众制度，让“领导多下去、群众少上来”。他第一次下访就选择到情况最复杂、矛盾最尖锐的浦江县，亲自接待9批20余名来访群众，解决了20省道改造工程等一批久拖不决的难题。“浦江经验”的根本出发点和落脚点都是为了人民生活更幸福，这也是我们今天应该持之以恒不断深化的执政理念。各级政府要牢固树立以人民为中心的发展思想，始终坚持人民至上，把人民放在心中最高位置，牢记“权为民所用、情为民所系、利为民所

谋”，坚持从群众中来、到群众中去，真正做到服务群众“零距离”，让党心民心贴得更紧。

提升“创新成色”，关口前移、兜底化解，变“被动挨打”为“主动出击”。“浦江经验”强调把问题解决在基层、消除在萌芽状态，注重从源头查找矛盾问题产生的原因。在解决时效上，能够解决的现场解决，不能解决的明确责任单位和责任人限期解决。这是与过去传统意义上的信访工作截然不同的地方，政府在处理群众矛盾问题上从“坐着等上门”到“主动向下问”，极大地提高了解决问题的效率，避免一些小矛盾演变成大问题。基层作为国家治理的基石，也是党和政府联系和服务群众的“最后一公里”，基层工作干得好不好，关系社会稳定和人民幸福。新征程上，基层工作仍然面临不少难题与挑战，存在一些现实短板与薄弱环节。各地政府要顺应时代发展潮流，准确识变、科学应变、主动求变，在把握规律的基础上实现变革创新。广大党员干部要大兴调查研究之风，扑下身子沉到一线去，牢固树立问题导向，在真听真看真研究中找到破解发展难题的“实招”“妙招”，把解决实际问题作为制定工作方案的出发点，在坚决贯彻党中央决策部署的同时，发挥主观能动性，结合实际，创造性开展工作，打好改善民生组合拳。

增添“团结亮色”，力量整合、多元共治，变“各自为战”为“协同作战”。众力并，则万钧不足举也；群智用，则庶绩不足康也。众志成城、团结一致，是中国人民应对一切风险挑战、克服一切艰难险阻的最大底气、最大优势、最大信心。2003年时任浙江省委书记的习近平到浦江下访接待群众，开创了“省级领导下访接访”的先河，

形成“浦江经验”并在全国推广。时至今日，20年已经过去，“浦江经验”随着时代发展不断焕发出新的活力。“浦江经验”一方面坚持各级领导干部带案下访、重点约访、分类接访，另一方面有效整合各方治理力量，充分发挥基层网格员、民情民访代办员和驻企服务员“三大员”以及“两代表一委员”、律师、村社干部、乡贤等社会力量在信访矛盾治理中的作用，形成多元共治的良性循环。这也为探索新时代基层善治之路提供了更多可能。基层矛盾千头万绪，仅仅依靠领导干部是难以面面俱到的。我们必须团结一切可以团结的力量、调动一切可以调动的积极因素，构建起党建引领、多元共治的基层治理体系，实现政府行政管理与基层群众自治有效衔接和良性互动，变“各自为战”为“协同作战”，凝聚起同心共圆中国梦的强大合力。

（来源：共产党员网，2023年6月12日）

政已阅 | 如何做好送上门来的群众工作？

浙江省委书记再谈这个重要经验

浙江有一个“经验”，历经岁月，常谈常新。

5月11日，浙江省委书记易炼红赴宁波市鄞州区接待群众来访，在杭州看望省人民来访（联合）接待中心信访干部，他提出要传承弘扬“浦江经验”，做细做实做好送上门来的群众工作。

“浦江经验”源于20年前的一次创举。2003年，时任浙江省委书记的习近平同志，把浦江作为领导干部下访接访群众的第一站，开创了省级领导干部下访接访的先河，浙江由此建立并推广领导下访接待群众制度。

今年是“浦江经验”20年，省委书记再谈这个宝贵经验，背后有何深意？

—

到今年5月1日，中共中央、国务院发布的《信访工作条例》（以下简称《条例》），已正式实施一周年。

《条例》总结了党长期以来领导和开展信访工作的经验，其中明确各级机关、单位领导干部应当阅办群众来信和网上信访、定期接待群众来访、定期下访。

在浙江，“领导干部下访接访”就是从浦江开始的。

浦江县虽是浙江中部的一个小县，在20多年前却曾是全省乃至全国有名的信访大县。2002年，浦江全县受理信访10307件次，县信访局接访登记案件堆积如山，群众频频越级上访。

2003年，浦江发展迎来重要时刻，9月18日，习近平同志第一次下访就选择了情况最复杂、矛盾最尖锐的浦江县。从媒体上看到省委书记下访接访的公告，浦江全县轰动，老百姓奔走相告。人们说，没有见过哪一朝“官”，敲锣打鼓地叫老百姓来“告状”的。当天，习近平同志和省、市、县三级100多名领导干部接待群众来访436批667人次。

那一次下访接访，留下许多让人津津乐道的故事。有群众反映一处道路年久失修，影响山区经济发展。习近平同志当场拍板：这是一条山区群众的“小康之路”，不仅要建，而且要建好。当昔日崎岖不平的盘山公路变成了平坦宽阔的致富大道，沿线村民给习近平同志寄去一封盖有97个村民委员会鲜红印章、代表20多万村民心意的感谢信。

那一次下访接访，还催生了浙江一个“雷打不动”的制度——在习近平同志倡导下，全省、市、县各级领导进一步把信访工作摆上重要议事日程，各级党政“一把手”亲自抓信访，带头搞下访，一级带着一级层层抓落实，领导下访接待群众固化为浙江的一项制度，20年不动摇。

据省信访局不完全统计，2003年以来，省、市、县三级领导累计接待群众20万余批次、70万余人次，疏导化解了20余万件信访事项，群众满意率达85%以上，实现了“领导多下去，群众就少上来”。全省年信访量从2002年的54万件（人）次下降到目前的15万件（人）次，集体访量下降74%，越级访量下降20.2%，信访秩序不断好转。

二

如今，“浦江经验”早已走出浙江，走向全国。

2011年，习近平同志批示肯定浦江的信访工作，中联办、国家信访局总结推广“浦江经验”。从浦江的破题到全省的实践，再到全国范围的推广，领导下访越来越被证明是“一举多得的有益创举”。

据《江西日报》报道，在担任江西省委书记时，易炼红高度重视群众来信来访，特别是企业反映营商环境问题的来信，他还带头接访约访下访，有企业群众为此特地寄信感谢。

作为“浦江经验”的发源地，浙江如何进一步传承弘扬好“浦江经验”？在下访接访并看望省人民来访（联合）接待中心信访干部时，省委书记易炼红作出相关指示。

首先，全省各地各部门要把信访工作摆在十分重要位置，全面加强党对信访工作的领导。

其次，要与时俱进用好大数据和数字化手段，畅通“网上信访”，更加精准把握群众诉求、提升工作质效。

最后，坚持依法依规依政策，讲究方式方法，动之以情、晓之以理、告之以法，真心真情为信访群众办事。

全面加强党对信访工作的领导是信访工作政治性的鲜明体现，也是做好信访工作的最高原则和根本保证。

群众上了网，民意也就上了网，目前浙江网上渠道信访占比提升至85%以上，网上信访已成为群众信访主渠道。因此，用好网络平台，征求社情民意、倾听百姓呼声，是各级政府和领导干部必须做好的

一个课题。

信访工作涉及的法律知识纷繁复杂，随着人民群众的法律意识日渐增强，对党政部门依法行政的要求也越来越高，领导干部下访接访处理信访问题必须依法依规，才能让信访群众“心服口服”。在这方面，习近平同志曾作出表率，2004年，在临安下访接访时，他就曾带律师同行。后来省委、省政府作出决定：凡省级领导下访去基层，必须聘请律师为随行顾问，商量解决涉法信访问题。

三

评判一个“经验”的价值，关键在于是否具有现实指导意义。实践证明，“浦江经验”不仅对信访工作有指导意义，对做好其它工作也有深刻的借鉴意义。

当前，全党正在深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育。纵观党的十八大以来的历次主题教育，始终保持党同人民群众的血肉联系都是一个永恒不变的目标任务。

领导干部下访接访正是密切党群关系的具体行动。让领导干部深入基层、深入实际、深入群众，直接与基层的群众接触，增进干部对群众的真情实感。正如省委书记易炼红所指出，要深刻认识信访工作是党的群众工作的重要组成部分，以信访工作高质量高水平推动党的群众工作高质量高水平。

此次主题教育，党中央决定把“在全党大兴调查研究”作为其中的重要内容。领导干部下访接访的过程，既是解决群众诉求的过程，也是调查研究的过程。

通过下访接访，领导干部可以找到练好调查研究这一基本功的

秘诀——

到哪里开展调查研究？既要到工作局面好和先进的地方去总结经验，又要到困难较多、情况复杂、矛盾尖锐的地方去研究问题，特别是要多到群众意见多的地方去，多到工作做得差的地方去。

如何做好调查研究？就是要熟记“五字诀”：深、实、细、准、效。

调查研究的根本目的是解决问题，领导干部下访接访，在担当破难中担负起主力军作用，本身就释放了一种解决问题的决心。

在“浦江经验”20年之际，再提这个经验，既是重温历史，也是启发当下——全省各级领导干部，要以信访工作之为守护浙江之安、信访工作之进助力浙江之治，努力开创我省信访工作新局面。

（来源：浙江日报，2023年5月12日）

做好送上门来的群众工作 “浦江经验”熠熠生辉 20 载

政治学界有个著名的“亨廷顿悖论”，核心观点是经济快速发展与政治社会稳定很难两全。然而，这个悖论在创造了“两大奇迹”的中国失灵了。近 20 年来，浙江的实践，为“两大奇迹”提供了生动案例。

2003 年以来，浙江地区生产总值平均每 3 年跃上一个万亿台阶，经济形势持续向好。同时，全省信访量则从 50 余万件（人）次下降到 10 余万件（人）次，社会运行愈加稳定。

一升一降的曲线里，蕴含着一个宝贵经验。2003 年，时任浙江省委书记习近平把浦江作为领导干部下访接访群众的第一站，开创了省级领导干部下访接访的先河，由此形成“浦江经验”。

20 年来，浙江各级领导干部传承弘扬“浦江经验”，真下真访民情、实心实意办事，持续改善干群关系，坚持办好信访这个“送上门来的群众工作”。

省领导带头下访，一任接着一任干

初夏，驾车沿 210 省道浦江段（原 20 省道浦江段）一路行驶，花海缤纷民居雅致，令人流连忘返。

满载农产品的货车把沿线村庄的新鲜果蔬源源不断地运往城市。游客眼中的这条网红路，村民心中的致富路，在乡亲们的口中还有个更亲切的称呼——“近平路”。

“浦江经验”的诞生，可以从这条路和 97 个印章的故事说起。

2003 年 9 月 18 日，时任浙江省委书记的习近平同志来到浦江

下访接访。接访时，有群众反映，20省道浦江段因年久失修，严重制约了山区的经济发展。习近平同志当场拍板：这是一条山区群众的“小康之路”，不仅要建，而且要建好。2005年10月，新路全线贯通。沿线村民给习近平同志寄去一封盖有97个村民委员会鲜红印章、代表20多万村民心意的感谢信。

不止是一条路。浦江之行，习近平和有关同志总共接访436批667人次，当场解决了91个信访问题。

历史选择浦江并不是偶然。改革开放以来，浙江市场取向改革早，既具先发优势，也使一些矛盾和问题较早露端倪、显征兆，这些“成长中的烦恼”通过信访渠道大量反映出来。浦江县的信访问题尤为突出，仅2002年，全县受理信访10307件次，是全省信访重点管理县。习近平同志把第一次下访放在了情况最复杂、矛盾最尖锐、难度最大的地方，开创了省级领导干部下访接访的先河。

在习近平同志的倡导下，2005年，浙江省委就切实加强省委常委自身建设、进一步转变工作作风作出十项规定，其中一项就是完善领导下访约访制度，省委常委每年到基层下访或约访不少于一次。习近平同志更是以身垂范，继浦江之后，他先后下访临安、德清和衢江。

20年来，浙江历任省领导深入学习贯彻习近平同志对于下访接访工作的指示要求，带头下访接访群众。今年5月11日，省委书记易炼红就赴宁波市鄞州区接待群众来访，解决群众“急难愁盼”问题。

每次省领导下访前，省信访局筛选全省信访量大、矛盾问题多的

县（市、区）供省领导下访，专往“矛盾窝”里钻；在信访事项上，选取具有全省普遍性、领域性、政策性信访问题作为省领导下访接待重点，力求解决突出问题，取信于民。

从盆景到全景，一项制度管长远

制度是管根本、管长远的。浙江多年来的实践表明，做好领导干部下访接待工作，贵在健全制度、长期坚持。

近日，省信访局官微公布了近期领导干部下访接待的动态：5月26日下午，杭州市政府主要领导赴萧山区接待群众来访。5月27日，德清县集中开展县领导下访接待活动，12名县领导分别至联系镇（街道）下访……

下访接待，之所以成为全省各地各级各部门领导干部的必修课和家常便饭，正是源于习近平同志倡导建立的一项制度。

2003年末，在全省信访工作会议上，习近平同志和时任省长分别与11个设区市的市委书记、市长签订信访工作责任书。这份责任书，市、县、乡也都层层签订，年终结合“平安浙江”综合考核检查责任书落实情况，从而把领导干部下访接待作为一项重要内容落实到各级党政主要领导身上，细化在全年度的具体工作中。同时，我省还下发了《关于加强领导干部定期接待群众来访和定期组织各级机关干部下访工作的实施意见》等一系列文件，进一步明确下访约访的工作要求。

由此，领导下访接待在浙江全面推开，并逐步形成省级领导坚持带头接待、市级领导坚持定期接待、县级领导坚持开门接待、乡镇领导坚持随时接待、村居干部坚持上门走访的五级大接待机制。

据不完全统计，2003年至今，浙江省市县三级领导及部门负责人共约15万人次下访接待群众，累计接待群众20万余批70万余人次，化解20余万件信访问题，群众满意率达85%以上。

随着各级领导干部直奔基层、直面群众、直击矛盾、直接解决问题，全省信访形势因此也发生了明显的变化。2005年，全省信访总量出现自1992年以来的首次下降，从2006年开始呈现并保持信访总量下降、集体访下降、越级进京访下降、信访秩序明显好转的良好局面。“预防在源头，化解在初始，息访在县域”成为浙江信访新生态。

浦江县更是发生了巨大的变化。2022年浦江县信访总量629件次，比2002年下降93.9%，实现了从全国“信访大县”变为全国信访工作先进县的转变。2011年，浦江信访工作得到习近平同志批示肯定，被中联办、国家信访局总结推广为信访工作“浦江经验”。

2020年，浦江“下访接访”信访工作被国家标准化管理委员会列入第六批社会管理和公共服务综合标准化试点项目。去年，这项试点通过终审验收。“浦江经验”逐步上升为可供全国复制、推广的“浦江标准”。从“盆景”到“全景”，“浦江经验”走向全国。

去年，中共中央、国务院发布的《信访工作条例》总结了党长期以来领导和开展信访工作的经验，其中明确各级机关、单位领导干部应当阅办群众来信和网上信访、定期接待群众来访、定期下访。

在传承中发展，跳出信访看浦江

历经20年，“浦江经验”在传承中发展，在发展中创新，在新时代依然熠熠生辉，彰显出历久弥新、弥足珍贵的时代价值，成为一

个常谈常新的经验。

聚焦矛盾化解在基层，杭州市把县级社会治理中心作为区县领导接访下访主阵地，推行市领导下沉一线接访和区县领导及部门主要负责人常态化在指定时间、指定地点公开接待群众制度，构建“纵向到底、横向到边”立体式领导干部接待群众工作网络。

为了让信访案件“件件有落实，事事有回音”，温州市着力做好领导接访的“后半篇”文章，实行接访领导“一抓到底”的领衔包案督办制，对信访事项的办理情况追踪解决。

针对信访“疑难杂症”问题，湖州市运用信访联席会议制度，汇聚整合资源，多方“会诊”，形成了党委领导、政府主导、多方参与、社会协同的齐抓共管的大信访格局……

除了完善领导干部线下接访，近年来，我省与时俱进用好大数据和数字化手段，畅通“网上信访”，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”。目前我省网上渠道信访占比提升至 85% 以上，网上信访已成为群众信访主渠道。

20 年的生动实践，“浦江经验”越来越被证明是一举多得的有益创举。在创新发展中，它的价值与意义也早已跳出了信访工作本身。

在“浦江经验”20 年之际，再提这个经验，既是重温历史，也是启发当下。

当前，全党上下正在深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色

社会主义思想主题教育，人民群众满意不满意是评判主题教育成效的根本标准。“浦江经验”蕴含的坚持人民至上的立场和以人民为中心的发展思想，是浙江扎实开展主题教育的生动教材。

“浦江经验”是习近平同志在浙江工作期间，留给浙江宝贵的理论财富、实践财富和精神财富，唯有挖掘好、守护好、传承好这项经验，真心实意为群众排忧解难，真正把送上门来的群众工作做实做好做精准，方能以信访工作之为守护浙江之安、信访工作之进助力浙江之治，努力开创我省信访工作新局面。

（来源：浙江日报，2023年6月7日）

“浦江经验”的真理力量与实践伟力

“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，赢得广大人民群众拥护和支持，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”要求属地在领导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。

（来源：浙江日报，2023年6月5日）

“浦江经验”是坚持人民至上的典范

江山就是人民，人民就是江山。中国共产党领导人民打江山、守江山，守的是人民的心。治国有常，利民为本。为民造福是立党为公、执政为民的本质要求。走过百年奋斗历程的中国共产党在革命性锻造中更加坚强有力，党的政治领导力、思想引领力、群众组织力、社会号召力显著增强，靠的就是党同人民群众始终保持血肉联系。

国之兴衰系于制，民之安乐皆由治。基层是群众信访的源头，又是解决信访反映问题的关键。基层工作千头万绪，广大基层干部长期在一线工作，为人民群众解决了大量的实际问题。在信访工作中，基层干部应该把好第一道岗。2003年，时任浙江省委书记习近平同志到浦江下访接待群众，开创了“省级领导下访接访”的先河，形成“浦江经验”并在全国推广。习近平同志在浙江工作期间亲自倡导并带头下访接待群众形成的好经验好做法，示范带动真下真访民情、实心实意办事，是改善干群关系、加强基层治理的生动实践。在今年“浦江经验”20周年的重要节点，再提这个“一举多得的有益创举”，可以让人们更加深刻地理解如何通过基层治理为民造福。要坚持“浦江经验”“一竿子插到底”的钻劲，紧紧抓住人民最关心最直接最现实的利益问题，深入群众、深入基层，积极采取更多惠民生、暖民心举措，着力解决好人民群众急难愁盼问题。

习近平总书记强调，信访是送上门来的群众工作，要通过信访渠道摸清群众愿望和诉求，找到工作差距和不足，举一反三，加以改进，更好为群众服务。2003年9月19日，《浙江日报》头版刊登一

篇千字左右的消息《习近平深入基层接待群众来访认认真真听反映实实在在解难题》，报道了时任浙江省委书记习近平同志9月18日到浦江接待群众来访的新闻。省领导亲自下访接访，这在当时可是新鲜事。习近平同志为何要“走下去”，第一站又为什么会选在浦江？在这则消息的下方，记者采写了一篇侧记，对这些问题作了解答。改革开放以来，浙江市场取向改革早，既具先发优势，也使一些矛盾和问题较早露端倪、显征兆，通过信访渠道大量反映出来。浦江信访问题比较突出，2002年共受理群众信访10307件次。习近平同志在确定拟接访县时明确指出，浦江信访问题多、矛盾集中，群众意见比较大，就到那里去。9月18日当天，习近平同志率省直15个有关部门负责人和金华市、浦江县党政主要领导，一共接访436批、667人次，当场解决91个问题，交办落实责任制的324件，定性处理的21件，留下了许多令人津津乐道的故事。

“浦江经验”特别强调领导干部多到基层困难大、群众意见多的地方去，变“坐堂等访”为主动下访，直面群众、现场应考，特别考验领导干部的能力和水平。习近平同志在浙江工作期间就曾指出，领导干部下访不仅有利于检查指导基层工作，还有利于促进基层工作的开展与落实；不仅有利于为群众解决实际问题，还有利于培养干部执政为民的思想作风；不仅有利于及时处理群众反映的突出问题，还有利于密切党群干群关系；不仅有利于向群众宣传党的路线方针政策，还有利于培养干部把握全局、处理复杂问题的能力。学习“浦江经验”的一大益处，就是让广大党员特别是领导干部深刻认识到，下访接待群众是考验领导干部能力和水平的大考场，来访群

众是考官，信访案件是考题，群众满意是答案。各级领导干部对下访接访的信访件要严格落实责任，抓好跟踪督查和办结率，及时妥善处理，以“件件有着落、事事有回音”的实效取信于民。

近年来，全国信访系统扎实工作，广大信访干部付出大量艰辛努力，推动解决了一大批事关群众切身利益的问题，在维护改革发展稳定大局中发挥了重要作用。各级党委、政府和领导干部要坚持把信访工作作为了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的一项重要工作，千方百计为群众排忧解难。“浦江经验”强调把问题解决在基层、消除在萌芽状态，注重从源头查找矛盾问题产生的原因。我们只有与群众同坐一条板凳、同围一张桌子，倾心交谈、认真记录，深刻剖析根源，找准问题症结，才能切实做到精准施策。人走近了，话说透了，办法有了，基层底座也就更加坚实稳固了。“浦江经验”要求切实做到难题真解决、群众真满意。要通过下访接访建立起畅通的民情表达平台，既疏导群众情绪，又凝聚群众智慧、融洽干群关系。

基础不牢，地动山摇。只有把基层党组织建设强、把基层政权巩固好，中国特色社会主义的根基才能稳固。中国特色社会主义进入新时代，社会主要矛盾已经转化，群众通过信访渠道反映出来的突出问题，既有新动向，也有老难题，但都事关群众切身利益，事关社会和谐稳定。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。无论是化解多年未化解的“骨头案”“钉子案”“老大难案”，还是啃“硬骨头”、蹚“深水区”，广大党员干部都要从“浦江经验”中学到深厚的为民情怀。从缺少沟通到密切联系，从不理解、不配合到理解、谅解，这条“新路子”

让干群之间多了一份温情、少了一份积怨，为和谐信访创造了积极条件。“浦江经验”告诉人们，一定要加强和创新基层社会治理，使每个社会细胞都健康活跃，将矛盾纠纷化解在基层，将和谐稳定创建在基层。各地各部门要加强风险研判，加强源头治理，努力将矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态，避免小问题拖成大问题，避免一般性问题演变成信访突出问题；与此同时，要强化责任担当，综合运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、调解、疏导等办法，把群众合理合法的利益诉求解决好。

国家安全是民族复兴的根基，社会稳定是国家强盛的前提。中国式现代化要求推进国家安全体系和能力现代化，坚决维护国家安全和社会稳定。推进基层治理体系和治理能力现代化建设，是全面建设社会主义现代化国家的一项重要工作，更是确保国家安全和社会稳定的战略安排。“水能载舟、亦能覆舟”，国家的发展、民族的兴旺，是人民群众力量创造的。我们共产党的干部是来自人民、为了人民的，在信访中倾听人民的呼声，了解人民的愿望，汲取改进工作和作风的营养，关心、济助每一个需要关心济助的人，是我们的责任，也是我们的义务。各地区各部门要充分汲取“浦江经验”下访接访好做法，从巩固党的执政基础和维持国家政权安全的高度，深刻认识做好基层治理工作的重要性。

党的二十大报告指出，我们党作为世界上最大的马克思主义执政党，要始终赢得人民拥护、巩固长期执政地位，必须时刻保持解决大党独有难题的清醒和坚定。当前，世界百年未有之大变局加速演进，国内改革发展稳定还存在许多躲不开、绕不过的深层次矛盾，社

会利益格局深刻调整，人民群众权益意识明显增强，各种矛盾交织叠加，这是大党大国面临的一个复杂的治理难题。我们要深刻领会“浦江经验”蕴含的问题导向，大兴调查研究之风，在解决实际问题中着力防范化解重大风险，推动高质量发展。在以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴新征程上，以“赶考”精神着力解决大党独有难题，我们党就一定能经受住风高浪急甚至惊涛骇浪的重大考验。

（来源：浙江日报，2023年6月19日）

“浦江经验”是一举多得的有益创举

在主题教育中，浙江深入开展“循迹溯源学思想促践行”活动。5月22日，省委主题教育第二期读书班围绕深入贯彻落实习近平总书记关于“千万工程”和“浦江经验”两个重要批示精神，走进浦江县月泉中学和东阳市**茆**卢村开展现场学习，并强调要示范带动全省干部群众深入实施“八八战略”，深入践行“千万工程”“浦江经验”，让“千万工程”和“浦江经验”在新时代新征程更加直抵人心、熠熠生辉。

2003年，时任浙江省委书记习近平到浦江下访接待群众，开创了“省级领导下访接访”的先河，形成“浦江经验”并在全国推广。在今年“浦江经验”20周年的重要节点，再提这个“一举多得的有益创举”，既是重温历史，更是启发当下。

得能，在“矛盾窝”中锤炼作风、提升本领。“浦江经验”特别强调领导干部多到基层困难大、群众意见多的地方去，变“坐堂等访”为主动下访，直面群众、现场应考，特别考验领导干部的能力和水平。一方面，深入基层下访接访，需要领导干部亲自讲政策、教方法，作示范、抓督查。这也意味着领导干部必须不断提高解决复杂问题和做好服务群众工作的能力和水平。另一方面，“浦江经验”把工作落脚点放在“事要解决”上，通过化解具体矛盾让群众切身有感。这并非易事。今年，党中央决定，将“在全党大兴调查研究”作为此次主题教育的重要内容，调查研究的根本目的是解决问题。领导干部下访接访，本身释放了一种解决问题的决心。因此，践行“浦

江经验”有助于推动广大党员干部锤炼党性、改进作风、增强本领。

得法，在“钻进人群”中找准症结、强化治理。“浦江经验”强调把问题解决在基层、消除在萌芽状态，注重从源头查找矛盾问题产生的原因。比如，针对拖欠农民工工资、城镇拆迁改造、生产用地等群众最关心、最直接、最现实的问题，只有与群众同坐一条板凳、同围一张桌子，倾心交谈、认真记录，深刻剖析根源，找准问题症结，才能切实做到精准施策。在解决时效上，能够解决的现场解决，不能解决的明确责任单位和责任人限期解决。人走近了，话说透了，办法有了，基层底座也就更加坚实稳固了。

得心，在“真解题解难题”中温暖民心、赢得民心。“浦江经验”要求切实做到难题真解决、群众真满意。通过下访接访建立起畅通的民情表达平台，既疏导了群众情绪，又凝聚了群众智慧、融洽了干群关系。习近平总书记强调，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。无论是化解多年未化解的“骨头案”“钉子案”“老大难案”，还是啃“硬骨头”、蹚“深水区”，广大党员干部都要从“浦江经验”中学到深厚的为民情怀。从缺少沟通到密切联系，从不理解、不配合到理解、谅解，这条“新路子”让干群之间多了一份温情、少了一份积怨，为和谐信访创造了积极条件。

“浦江经验”不仅对信访工作有指导意义，对做好其他工作也有深刻的借鉴意义。今年是“八八战略”实施20周年，也是“千万工程”实施20周年和“浦江经验”20周年，我们要深刻领悟习近平总书记关于“千万工程”“浦江经验”重要批示精神，以20周年

为新起点，在坚持中发展、在继承中创新，以更多示范性成果为全省乃至全国高质量发展建新功、谱新篇。

（来源：浙江日报，2023 年 5 月 23 日）

“浦江经验”如何破解“天下第一难事”

要问基层工作中哪一项是最难的，估计很多人都会说信访工作。有些地方流传着“天不怕、地不怕，就怕信访来电话”“不怕苦、不怕累，就怕信访群众有误会”的段子。甚至还有很多人直言，信访工作就是“天下第一难事”。

然而，在20年前，时任浙江省委书记习近平把金华浦江作为领导干部下访接访群众的第一站，在现场解决群众难题，开创了省级领导干部下访接访的先河，“浦江经验”由此形成。

20年来，传承弘扬“浦江经验”，浙江广大党员干部不仅进一步做好了信访这个“送上门来的群众工作”，还让“天下第一难事”成了拉近干部群众距离、赢得老百姓真心点赞的好事。不禁要问，“浦江经验”是如何炼成的？“浦江经验”为啥能发挥这么大的威力？

—

故事可以从一条路说起。

210省道浦江段（原20省道浦江段），是一条风光秀丽的公路。每天都有满载农产品的货车，把沿途村庄的新鲜蔬果送到义乌、兰溪等周边区域，甚至送到杭州、上海等地的餐桌上。当地老百姓盛赞这是“绿水青山”转化为“金山银山”的康庄大道。

但在20年前，这条始建于20世纪50年代的道路却因为山高坡陡、年久失修而漫天尘土、遍布坑洼、事故频发，不仅限制了当地山区村民的出行，影响了广大群众的生活质量，还严重制约了山区的经济发展。当地群众怨言很多，要求改建的呼声也很高。

事情的转机发生在2003年。当年9月8日起，一则预公告在《浦江报》头版连续刊登三天：9月中旬，省委主要领导及省级有关部门负责同志将与浦江县领导一起接待群众、处理信访。公告一出，全县轰动，大家纷纷报名，有的群众甚至翻箱倒柜，把几十年的积案都翻了出来。短短3天时间，登记报名就达429批次。面对这么大的阵仗，县里只能把接访地点放在浦江中学，并在学校中临时划分出14个接待室。

9月18日早上，时任浙江省委书记习近平如约而至，同时在现场的还有近千名来访群众，有的甚至从几十里外的乡下赶来。

50岁的村民蒋星剑作为第一批群众代表冲在最前面，向习近平同志反映了20省道浦江段的拓宽改造问题。习近平同志仔细听完他的诉求，在征求省有关部门负责人的意见后，当场拍板：这是一条山区群众的“小康之路”，不仅要建，而且要建好。

如此斩钉截铁的肯定答复，让整个浦江西部山区都沸腾起来。当年12月，20省道浦江段改造工程破土动工。2005年10月，全长19.8公里的210省道（原20省道）浦江段全线贯通。

这条路不仅带领群众致富、奔小康，也拉近了党委、政府和老百姓的距离。2006年新年伊始，一封盖有浦江西部山区97个村民委员会鲜红印章、代表20多万村民的感谢信，寄到了习近平同志的手中。

蒋星剑的经历并不是特例。那一次，习近平和有关同志总共接访436批667人次，当场解决了91个问题。这样大规模的领导接访活动，这么多基层群众主动参与，这么短时间里当场解决一批信访问题，多年来都是少见的。

此后，在习近平同志的带动下，领导下访在浙江全面推开，省、市、县三级领导干部下访蔚然成风。各级领导干部直奔基层、直面群众、直击矛盾、直接解决问题，面对面听民声、心连心解民忧、实打实惠民生，逐步形成以“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”。得益于此，2005年的浙江全省信访总量出现了自1992年以来的首次下降，信访秩序明显好转。

二

20年后再度回首，“浦江经验”的成功绝非偶然。它能够破解“天下第一难事”，至少是因为做到了以下四点。

群众在哪里，目光就锁定哪里。基层既是矛盾问题的主要来源，也是解决问题的最佳主场。很多基层工作者说信访是“天下第一难事”，但对一些群众而言，因诉求无门而选择信访又何尝不是“天下第一难事”。

“浦江经验”推动领导干部走出去、走下去，和群众同坐一条板凳、同围一张桌子，面对面了解民生疾苦、掌握实际需求，让群众对干部多一份信任、少些怨气。问题解决了，老百姓心气顺了，信访问题自然也就迎刃而解了。

矛盾在哪里，脚步就走向哪里。20年前，历史选择浦江并不是偶然。当时的浦江县是名副其实的信访大县，县信访局接访登记的案件可谓“堆积如山”。习近平同志的第一次下访颇有些“明知山有虎，偏向虎山行”的意味，就是要去情况最复杂、矛盾最尖锐、难度最大的地方。这既需要有迎难而上的足够勇气，硬着头皮往矛盾窝

里钻，也需要有敞开大门、放下身姿，坦诚面对各种困难的开放自信的心态。

“浦江经验”是对领导干部能力水平的一场考试，群众是考官、矛盾是考题，群众满意就是正确答案。

需求在哪里，工作就做到哪里。“浦江经验”能赢得民心，不是因为做出了下基层的样子，更不是因为说了几句“漂亮话”、打了一套“太极拳”，而是因为把落脚点放在“事要解决”上，真正发现并满足了群众的需求，让大家得到了实惠。

是真情实意、全心全意地来解决问题，还是虚情假意、三心二意地来作秀，对老百姓的需求是“马上就办”还是“层层空转”，每个人心里都有一杆秤。《习近平在浙江》记载，20年前习近平同志拍板改建的这条路，被当地老百姓亲切地称为“近平路”。真真切切为群众做实事解难题，群众不会忘记。

发展到哪里，治理就跟到哪里。许多信访问题就是社会发展带来的利益纠纷的反映。世纪之初，社会转型带来的矛盾冲突不断凸显。浙江作为市场经济先发省份，“春江水暖鸭先知”，利益诉求多样复杂、矛盾纠纷频繁多发、信访问题新老交织，社会治理面临不少难题。

“浦江经验”能够及时发现政府政策和社会治理中的苗头性、倾向性问题，从源头上预防减少矛盾纠纷的产生，“抓前端、治未病”，让领导干部每一次走下去，都成为对基层治理底座的一次加固夯实。

“浦江经验”和同样发源于浙江的“枫桥经验”，一个由上而下，一个由下而上，互为补充、相互贯通，成为浙江社会治理的“金钥匙”。

三

现在看来，“浦江经验”不仅是一次创举，更是在时代变迁中的一次激荡回响。

面对当时严峻复杂的信访形势，习近平同志开辟了信访工作的一种新探索和新思路——领导干部下访接访。各级领导干部必须到基层去，和群众面对面地了解情况、解决问题，变群众上访为领导下访，从源头上、根本上化解矛盾。

20年弹指一挥间，实践反复证明，在大量减少上访数量、及时化解社会矛盾、推动社会治理创新和人民安居乐业上，“浦江经验”是行之有效的有益创举。时至今日，浙江基层治理水平、社会公平程度、群众安全感指数都走在全国前列。

当然，新时代、新征程必然会有新矛盾、新问题。“浦江经验”跨越20年的实践价值依然熠熠生辉，但也需要我们在新时代的基层治理中继续发扬光大。

比如，民意去哪里找？践行“浦江经验”，领导干部主动到基层上门找问题、听民意、解难题，仍然是一种好传统、好作风。同时，随着大数据和数字化手段的发展，互联网上民意聚集，网络也成为了群众反映诉求的重要渠道。传承发扬“浦江经验”要学会通过网络走好群众路线，让各类网络服务平台整合民意。这既便利了群众，也能够更大范围收集民情民意，更加精准解题破难。

比如，事情由谁来办？弘扬“浦江经验”，抓的是领导干部这一“关键少数”，强调各级领导干部要以身作则，落实好守土之责。传承发扬“浦江经验”要推动从“关键少数”向“绝大多数”普及，让

各级党员干部都成为民情民意的“瞭望哨”。比如，浙江这些年来全面推行“网格化管理、组团式服务”，配备网格治理团队84.5万人，在进网入格中发现问题、解决矛盾，就是如此。

比如，问题要如何解？“浦江经验”注重有什么问题就解决什么问题，以问题的现场解决来增强群众的满意感、获得感。新时期传承发扬“浦江经验”要更善于从源头处发力，避免小问题拖成大问题、一般性问题演变成信访突出问题，实现社会风险化解的关口前移。同时，还要把个体问题和共性问题、局部问题和面上问题结合起来，从深层次的制度机制上找原因，通过解决一个问题带动解决一批问题、一类问题。

（来源：浙江宣传，2023年5月22日）

用“浦江经验”答好基层治理时代“三考”

今年是“浦江经验”诞生20周年。“浦江经验”是习近平同志在浙江工作期间亲自倡导并带头下访接访群众形成的好经验好做法，示范带动真下真访民情、实心实意办事，是改善干群关系、加强基层治理的生动实践。20年来，浦江县和浙江各地健全完善并创新发展“浦江经验”，逐步形成了以党的领导为政治灵魂，以人民为中心为核心价值，以逐级兜底化解为方法路径，以助力“两个先行”为目标使命的制度文化体系，不仅有力夯实了浙江改革开放事业的社会稳定基础，也为全国范围内创新推动基层治理现代化贡献了重要的地方经验。

“时代是出卷人，我们是答卷人，人民是阅卷人。”“浦江经验”的诞生和发展，正是我们党在新的赶考之路上深化践行初心使命、主动迎考时代之问、不断交出优异答卷的生动写照。20年前，“浦江经验”创造性回答了转型期浙江基层社会治理如何破解“成长的烦恼”一众难题。20年后的今天，“浦江经验”对于应对基层治理现代化面临的如何提高领导干部化解矛盾纠纷的能力、如何提升党群关系干群关系的水平、如何以基层治理现代化保障推动中国式现代化的等时代新考题依然具有重要的理论和实践指导价值。

一、答好如何提高领导干部化解矛盾纠纷能力的考题

下访接访群众是检验领导干部化解矛盾纠纷、驾驭复杂问题能力的重要途径。新时代新征程，党的使命任务愈是崇高伟大，面临的困难和挑战就愈为艰巨复杂。体现在基层治理方面，突出表现为社

会矛盾纠纷日益增多、基层治理风险和难度日益加大。化解好矛盾纠纷，关键在于领导干部的担当作为。然而实践中，一些领导干部还存在不了解矛盾、不直面矛盾、不会解矛盾等情况，传承发展“浦江经验”就为提高领导干部化解矛盾纠纷的能力提供了科学的方法论。

一方面，运用好“浦江经验”要坚持问题导向，源头化解矛盾。领导干部要大兴调查研究，深入基层了解群众最关心、最直接、最现实的利益问题，变群众上访寻领导为领导下访找群众，直面群众的维权诉求，主动向群众宣传党的政策，真情实意帮助群众分析问题、解决问题，从源头上化解群众越级上访等维稳难题。另一方面，运用好“浦江经验”要坚持系统观念，科学化解矛盾。领导干部要准确识别矛盾纠纷的性质和发展规律，正确把握好一般与特殊、整体与局部、表象与实质的关系，通过系统施治、组合施策解决好一些涉及广、影响大、层次深的复杂问题，避免头痛医头、脚痛医脚，解决老问题又引发新问题。

二、答好如何提升党群关系干群关系水平的考题

人民性是马克思主义的本质属性，党的理论是来自人民、为了人民、造福人民的理论。“浦江经验”就是经由地方实践充分检验行之有效的，服务于人民、造福于人民的科学理论。不仅理论的本身服务于群众的利益，同时理论建立和发展过程也充分体现了走好党的群众路线的时代要求。新时代运用和发展好“浦江经验”，就要牢牢坚持蕴含于这一科学理论之中鲜明的人民性和群众观。

新时代运用和发展好“浦江经验”，首先要坚持人民至上的价值本源。要树立信访工作为了人民、服务人民的理念，把发展好、维护

好人民的利益作为检验信访工作有效性的根本价值标尺，以勇于自我革命的精神品格和敢于接受人民监督的无私气度把信访工作发展成我们党为人民服务的重要制度工具。新时代运用和发展好“浦江经验”，还要旗帜鲜明地走好群众路线。党的领导核心地位是否稳固，关键要看群众对党是否拥戴支持。要把领导干部下访接访当作党的群众工作的有力抓手，通过帮助群众排忧解难的实际行动，发扬党的优良传统、树立党的光辉形象，畅通组织与基层、政府与社会、干部与群众的沟通渠道，让群众更加信任党组织和广大干部，更加坚定听党话、跟党走理想信念。

三、答好如何以基层治理现代化保障推动中国式现代化的考题

党的二十大确立了以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴作为我们党的中心任务。实现中国式现代化的宏伟目标，关键在于推动国家治理体系和治理能力的现代化。而基层治理现代化是后者的基础和前提。中国式现代化在其内容实质上，不仅要求续写经济发展的奇迹，也必然要求以基层治理现代化续写社会长期稳定的奇迹。新时代坚持运用和发展好“浦江经验”要以更加有效的理论和制度创新持续推动基层治理现代化，为实现中国式现代化奠定更加坚实的社会稳定基础。

一是推动“浦江经验”迭代创新。充分吸收各地发展“浦江经验”好的做法，如浙江全省“民呼我为”互联网政务应用等，创新“浦江经验”的制度和文化结构，丰富新时代“浦江经验”的内容体系。二是推动“浦江经验”推广复制。加强“浦江经验”的总结宣传推广，进一步扩大“浦江经验”的传播度、知晓度和应用范围，通过强化制

度规范、标准化建设等手段,促进“浦江经验”在全国各地复制应用。

三是推动“浦江经验”研究阐发。要加强对“浦江经验”的历史形成、制度变迁、理论内涵、实践创新、文化价值等重要问题的理论研究,促进形成“浦江经验”与“枫桥经验”“后陈经验”“三治融合经验”等理论融会贯通的基层治理“经验”谱系,为推动实现基层治理现代化夯实理论根基。

(来源:浙江在线,2023年6月8日)

学在浙江 | 解码新时代“浦江经验”

信访工作是了解社情民意和为政得失的重要窗口，是党的群众工作的重要组成部分。2003年，时任浙江省委书记把浦江县作为领导干部下访接访群众的第一站，亲自倡导并开创了省级领导干部下访接访的创新实践，形成“浦江经验”并在全国推广。

一、“浦江经验”的生成逻辑

（一）理论逻辑：马克思主义群众史观是领导下访接访工作的理论基础

马克思主义认为，人民群众是社会历史的主体，是历史的创造者。只有充分尊重人民的主体地位，调动起最广大人民的积极性、主动性、创造性，才能真正凝聚起人民最广泛的智慧与最大的力量。马克思主义群众史观的核心，就是全心全意为人民谋利益。中国共产党来自于人民又根植于人民，历来尊重人民群众的主体地位，将实现人民群众的根本利益作为一以贯之的执政理念和执着追求。

（二）历史逻辑：高度重视信访工作是中国共产党的优良传统和创新思想

早在革命战争年代，共产党在苏区和抗日敌后根据地就制定了一些鼓励广大工农反映情况、建言献策的信访文件。新中国成立后，我党对信访工作依然很重视。1951年5月16日，毛泽东同志在《关于处理群众来信问题的报告》上批示：强调“必须重视人民的通信，要给人民来信以恰当的处理，满足群众的正当要求……”同年，政务院发布《关于处理人民来信和接见人民工作的决定》，此后各级信访

机构逐渐完善。改革开放后，信访工作体制机制不断完善，信访工作机构多次调整。2000年，中央办公厅国务院办公厅信访局升格为国家信访局。党的十八大以来，各级党委、政府更是把信访工作看作是为群众排忧解难、密切联系群众、维护群众权益的重要方式，是落实党和国家各项法律、法规和政策，维护社会稳定的一项基础性工作。

（三）实践逻辑：领导干部下访接访是丰富实践经验的总结

当时浙江“三访”（越级访、重复访、集体访）增多、信访热点问题突出的现状，倡导领导干部下访，希望通过领导干部下基层，与群众面对面解决信访问题。从2003年开始，省委书记4次深入基层——浦江县、临安市、德清县和衢江区下访接待群众，率先在全国建立省级领导下访接待群众制度，有力推动了全省各级领导干部下访接待群众制度化、规范化和常态化。

（四）现实逻辑：领导干部下访接访是解决上访数量激增的现实需要

本世纪初，随着各方面改革的深化和发展的加快，一些深层次的矛盾和问题逐渐显现。浙江作为一个市场经济先发、经济比较发达的省份，改革力度大、进展快，各类矛盾和问题也带有先兆性，群众反映诉求的意愿强烈，群众来信来访数量居高不下。处于浙江中部的浦江县也遭遇社会问题和矛盾的早发多发。水晶产业是浦江的支柱性产业，但因为无序发展，违建滋生、污水横流、基层腐败等问题导致社会矛盾激化，浦江信访量急剧攀升，是全省乃至全国有名的信访大县。群众上访的严峻形势也迫切呼唤领导干部寻求群众工作形式和方法上的突破。2003年9月18日，时任浙江省委书记选择了

情况最复杂、矛盾最尖锐的浦江县开展第一次下访，拉开了浙江省领导干部下访接待群众的序幕，也深化了浙江省寻求经济发展与社会稳定齐头并进的探索。

二、新时代“浦江经验”的核心内涵

（一）加强党的全面领导是新时代“浦江经验”的根本保证

加强党的全面领导是信访工作始终沿着正确政治方向前进的根本保证，也是信访工作践行全心全意为人民服务根本宗旨的内在要求。“浦江经验”始终坚持党委统领、领导带头，按照“党建+信访”工作体系，将领导干部下访接访工作情况纳入市县乡村四级党组织述职评议、评优争先和巡察等重要内容，积极开展“无信访党支部”创建活动，并在全省率先推行“领导包案+专班化解”模式。

（二）以人民为中心是新时代“浦江经验”的政治本质

人民立场是领导下访接访的根本立场，人民至上是领导下访接访的价值追求。“浦江经验”集中反映了习近平总书记始终坚持人民至上的崇高政治品格和“人民信访为人民”的工作理念，变被动为主动，不等群众找上门，主动沉下去，坚持定期接访，力促关口下移；重点约访，力促矛盾化解；包案化访，力促难题攻坚；上门回访，力促满意提升；源头止访，力促实事办理，切实解决好百姓关注的操心事、揪心事、烦心事。

（三）逐级兜底化解是新时代“浦江经验”的方法路径

“浦江经验”坚持关口前移、兜底化解，依托“一中心四平台一网格”，与村务监督的“后陈经验”、诉前调解的“龙山经验”有机结合，构建了信访矛盾“源头治理、递进负责、逐级兜底”的工作体系：

即村一级全域创建“后陈式”法治村，努力推动“小事不出村”；乡一级推行“乡镇吹哨、部门报到”机制，通过共享法庭、派出所、司法所、检察室等多调衔接，努力推动“大事不出村”；县一级坚持领导干部下访接访常态化、制度化，通过“主官办信”“领导包案+专班化解”，努力实现“矛盾不上交”。

（四）多元共治是新时代“浦江经验”的根本属性

基层矛盾千头万绪，牵涉众多，无法单靠群众自治来解决，需要依靠党委政府对社会的治理以及社会对于这种权力“下沉”给予反馈而形成的共治。“浦江经验”一方面坚持各级领导干部带案下访、重点约访、分类接访，另一方面有效整合各方治理力量，充分发挥全市15万余名基层网格员、1.5万民情民访代办员和8000余名驻企服务员“三大员”以及“两代表一委员”、律师、村社干部、乡贤等社会力量在信访矛盾治理中的作用，形成多元共治的良性循环。

三、新时代“浦江经验”的深化发展

（一）强化党建引领，推动社会善治

深化发展新时代“浦江经验”，既要在全面依法治国战略部署下推动实现良法善治，更要从建设更高水平的平安中国、以新安全格局保障新发展格局的角度，实现高质量发展与高水平安全良性互动，夯实国家安全和社稷稳定基层基础，为全面建设社会主义现代化国家、以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴创造安全稳定的政治社会环境。要不断丰富基层党建的各种引领路径，充分发挥党建的政治领导、组织引领、能力引领、机制引领作用，开创新时代基层党建的全新格局。

（二）坚持群众路线，密切联系群众

新时代的群众工作呈现新特点新规律。深化发展新时代“浦江经验”，要突出强调群众观念、群众立场、群众感情，坚持以群众需求为导向，下沉一线、听取意见、了解需求，在思想上尊重群众、感情上贴近群众、行动上深入群众、工作上依靠群众。牢记为民解难、为党分忧的政治责任，真正把解决问题的过程作为践行党的群众路线、做好群众工作的过程。要从战略和全局的高度观察问题、解决问题，切实增强战略思维能力，提升做好新时代群众工作的本领。

（三）坚持源头治理，提升预防与化解社会矛盾的能力

基层是产生信访问题的源头，也是解决信访问题的主体。深化发展新时代“浦江经验”，就是从基层治理的源头查找各种社会矛盾产生的原因，排解潜在的重大社会风险，寻找问题解决方案，从而防止小问题拖成大问题、一般性问题演变成信访突出问题的一种行之有效的信访工作方式。要转变社会治理的惯性思维，实现社会风险化解的关口前移，从注重事后化解转变为事前预防。

（四）加强数字赋能，推动信访工作现代化

深化发展新时代“浦江经验”，要进一步畅通信访渠道、加强网上信访，多方解决信访群众诉求。加强网上信访治理共同体建设，充分调动各方调解资源上平台、进网络，多途径、多渠道引导群众在“家门口”解决矛盾纠纷，以数字化手段提高纠纷化解效能。组建线上调解队伍，线上突出网格化处理简易矛盾纠纷，线下汇集各职能部门、社会各界力量、群团各类资源，协同处理复杂矛盾问题。

（来源：金华发布，2023年5月26日）