

习近平同志当年在这里提出，下访接待群众是考验领导干部能力和水平的大考场——

一份写了18年的德清答卷

编者按：浙江是习近平新时代中国特色社会主义思想的重要萌发地。在全省上下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之际，本报今起推出《循迹溯源学思想促践行》栏目，由本报记者与基层干部一起，沿着习近平总书记浙江工作期间走过的足迹，循迹溯源感悟思想伟力，生动记录当地这些年来牢记总书记嘱托、感恩奋进、接续奋斗呈现的新气象、打开的新局面。敬请关注。



2005年8月17日的《浙江日报》头版

既要身入基层，更要心到基层，听真话、察真情

诚心诚意地听实话、摸实情、办实事，是习近平同志在德清下访接待时留给当地干部群众最深刻的印象。

在正式下访接待前，德清县里通过当地新闻媒体播报和公开张贴公告，让有诉求的老百姓进行预登记。最后哪怕过了登记期限，也细心地安排场所接待临时起来的群众。

“为了确保省领导能听到真实的声音，当时有一条禁令：严禁地方干部与这次接待的群众进行访前接触。”那场接待活动中，有好几批来自武康镇的信访群众，时任镇党委副书记管继好在1号接待室里，一开始很是坐立不安。

当时有来访群众反映当地一个养殖场造成环境污染、影响群众生活的问题，习近平同志不厌其烦地问清每一个细节，虚心征求各方意见后说，对群众反映的问题，我们要设身处地想一想，尽

力办好，希望有关方面抓好落实。同时，信访群众也要积极配合，通过依法、逐级、有序、理性的渠道反映问题，自觉遵守和维护信访秩序。管继好回忆说：“总书记说得有情有理，令现场所有人为之信服。”

“总书记为我们树立了典范。我们就应该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。”听完这段往事，吴彦同样深有感触地说。

走进德清县信访局，我们看到，“民呼我为”平台上时刻都在滚动着群众通过网、信、电等各种渠道所反映的诉求和建议，工作人员一一记录后，即时转交给责任部门跟进落实。

目前，德清已整合力量资源，集成多元手段，创新推出智慧信访管理平台，以数字化改革撬动信访管理精细化、精准化、高效



近日，习近平同志接待过的德清县禹越镇老人沈清志，在《浙江日报》当年的报道《下访是对干部的一场考试——习近平在德清接待群众来访侧记》里，逐字逐句找寻自己的名字。

化，打破信息孤岛，从而广泛汇集真实民意，及时化解矛盾，形成高效工作闭环。

调研中，德清县委办有关负责人还告诉我们，德清对群众的所有诉求，都实行“每日汇总、每

周研判、每月通报”，对复杂案件则实行“一个问题、一名领导、一个方案、一包到底”的领导包案制度，以及时准确了解群众所思、所盼、所忧、所急，把群众工作做实、做深、做细、做透。

真正把解决信访问题的过程，作为践行党的群众路线、做好群众工作的过程

沿着禹越镇栖湖村河边一条蜿蜒的小路走一会儿，就到了村民沈清志的家。

看到我们带来了2005年8月17日的《浙江日报》，年过八旬的老人用颤抖的双手接过旧报纸，在头版报道里，很快就找到了自己的名字。

“那是我一辈子最难忘的场景，至今还记得清清楚楚。”当年，沈清志第一个走进1号接待室，他向习近平同志详细诉说了自己的境况，提出希望把户籍从省外调到德清的诉求。“按照当时的政策，户籍跨省迁移有很多限制，但习近平同志还是实实在在地帮我解决了这个难题。”一回忆起当时的情景，老人眼眶瞬间湿润。

如今，虽然家人不在身边，但沈清志老人的日常生活有镇村干部负责照顾，过着安稳幸福的晚年生活。

群众不满意，是评判信访

工作好坏的根本标准。坚持“群众的诉求就是努力的方向”，在全力以赴解决好群众的急难愁盼问题的同时，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，如今已成为了德清信访工作的一大特色。

调研中，德清县信访局相关负责人讲了一个故事。曾有困难群众信访反映：他们只能在户籍所在地申请公租房，而不能到实际居住地申请，给工作生活带来很多不便。经过调查走访，德清县信访局发现类似情况较为普遍，就迅速形成专报，建议对公租房分配政策进行调整。随即，县里迅速召开专题会议，研究调整公租房配租区域规定，从根源上解决了这一难题。

在禹越镇，镇党委书记盛丹华告诉我们，今年，该镇就通过群众诉求排摸分析，列出了包含

25个民生项目的清单，开展“由我来领办，群众齐参与”的专项行动，以“小切口”服务大民生。

“德清的做法，很有典型意义和借鉴价值。我省一直十分重视在信访工作中发现的普遍性问题，并要求各地不断健全完善一整套的闭环处理机制，以不仅确保‘件件有着落、事事有回音’，还力求做到‘解决一个问题，破解一类难题’。”调研中，省信访局有关负责人表示，今年是我省开展领导干部下访接待20周年。围绕新形势新任务新要求，全省信访系统将进一步紧密结合信访工作实际深入开展主题教育，走进基层、走进群众，悉心感受总书记对信访工作的高度重视和一以贯之的为民情怀，在循迹溯源中更好地改进工作，以实际行动践行“人民信访为人民”的职责使命。

如今的德清二中，在图书楼

三楼的一间会议室里，四排长桌围成一个“回”字形，仍保存着18年前的模样。

通过当年的新闻报道和相关当事人回忆，我们了解到，接待结束后，习近平同志就在这间会议室里主持召开信访工作座谈会，并提出，各级党委、政府尤其是各级领导干部要从保持党的先进性的高度，充分认识做好领导下访接待群众工作的重要性，长期坚持，抓紧抓好，抓出成效。

信访是送上门来的群众工作。真正把解决信访问题的过程，作为践行党的群众路线、做好群众工作的过程，是德清也是浙江这18年来一以贯之的坚守。

显然，这场“赶考”，如今远未结束，也将永不过时。

原载5月4日《浙江日报》头版头条

在浙江日报报史馆里，一张2003年2月25日的报纸特别引人注目。当天的头版，刊登了《浙江新语》首篇文章——《调研工作务求“深、实、细、准、效”》。

以“问题导向”引领“调研方向”，是我们党一以贯之的优良传统，也是习近平同志在浙江工作期间一直言传身教的。

2003年9月18日，习近平同志亲自赴浦江，开创省级领导干部下访接待的先河。此后，他带头坚持每年下访。从2005年8月17日的《浙江日报》头版报道《下

访是对干部的一场考试》中可以看到，在德清县下访接待群众时，习近平同志还提出，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。

下访接待的过程，既是解决群众诉求的过程，也是调查研究的过程。在大兴调查研究之风的当下，我们和省信访局干部一起循着足迹重温历史，从这份写了18年的德清答卷里，探寻从问题导向入手，练好调查研究这一基本功的秘诀。

到困难较多、情况复杂、矛盾尖锐的地方去

雨后的德清县第二中学，满目翠绿，沿着静谧的校园小道往东，即可望见求知楼。这座教学楼二楼拐角处的“八五班”是一间特殊的教室，每名学生都在这里就读而骄傲。“习爷爷曾经来过这里。”看到我们来访，孩子们七嘴八舌地抢着说。

2005年8月15日，时任浙江省委书记习近平同志到德清下访，就是在这间五六平方米的教室里热情接待来访群众。

当时，浙江在全国较早遇到“成长的烦恼”：经济越发展，社会矛盾越突出，全省信访总量连连攀升。人有德行，如水至清，德清素以温和形象示人，但在特殊的时代背景下，全县信访问题同样突出。那时，听到“信访”两个字，很多干部都会皱起眉头。

“总书记却不怕这个‘天下第一难’的工作。整整一个上午，他就坐在最靠近楼梯口的这间教室里，与信访群众面对面，耐心细致地听他们道烦恼、说诉求，和颜悦色地给他们做工作、出主意。”时任德清县信访局局长叶国强告诉我们，当天习近平同志带领有关同志下访共接待群众来访185批296人次，当场解决40批，交办限期调处101件，解释政策、宣传教育后自动息诉44件，“就像给全县来了一场‘大扫除’，很多矛盾疑难问题都得到了解决”。

这次下访接待也给德清干部上了生动的一课——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，特别是要到群众意见多的地方去，多到工作做得差的地方去。

对此，省信访局综合指导处（人民建议征集办公室）副处长吴彦介绍，习近平同志亲自倡导推行的领导干部下访接待，如今在浙江各地都已成为雷打不动的做法。德清还将触角延伸到镇街：县里每天安排一名县领导到县社会治理中心接待，每月安排县领导到联系乡镇下访；镇街则每天安排班子成员到镇街社会治理分中心接待，每周安排班子成员到联系村社下访。

由此，德清逐步形成了源头防治、多元化解的良好信访生态，将90%以上的信访矛盾化解在镇、村一级。目前，该县已连续两年获评全国信访工作示范县，连续四年获评省无信访积案县，德清县信访局还曾获评全国信访工作先进集体。

奔着问题去、向着难处攻，越来越多的德清干部，正自觉到接待群众这个大考场里接受挑战。德清县信访局局长吴丽娟说，群众的声音中，有真心赞美，也有批评建议，有的还挺刺耳，但我们正是要从这些牢骚声中找出群众急什么、愁什么、盼什么，发现问题的症结和工作的不足。



禹越镇俯瞰图