

推动省域信访工作现代化

书写基层信访工作的安吉样本

傅静之 赵 晴

全国信访系统先进集体，连续两年被评为全国信访工作示范县，获评全省信访工作现代化示范县，连续5年被评为全省无信访积案区县……

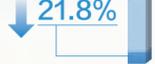
近年来，“绿水青山就是金山银山”理念的发源地安吉，深入贯彻《信访工作条例》，紧紧围绕“新时代信访工作现代化建设”这一主线，坚持以党建+信访、清单+闭环、复盘溯源+双查建议为重点，系统性重塑信访工作的理念思路、体制机制、手段方法，强化与纪委、巡察、组织等部门协调联动，建立党委信访联合督导机制，传承创新“浦江经验”“枫桥经验”，推广运用基层治理“余村经验”，持续优化全县信访生态，并涌现出了一批极富地方特色的基层治理先进经验，彰显了群策群力的基层智慧，书写了基层信访工作的示范样本。

枫桥经验
新实践

数读

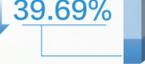
全县四级走访批次人次同比下降

21.8%和32.2%



收到群众诉求来信较近3年同

比下降39.69%



信访事项办理满意率为97.88%

97.88%



12345热线三天办结率97.37%，

满意率99%。

97.37%



99%



天荒坪镇：四季大走访，抓源头预防

“遇事就找议事会，小事不出村，矛盾不上交。”在“绿水青山就是金山银山”理念的诞生地余村，村民议事会让这里实现了“我的村庄我管理、我的家园我守护、我们余村我建设”的“余村自治模式”。

近年来，天荒坪镇不断创新机制，以紧盯溯源治理共管、领导接访下访、初信初访办理、矛盾纠纷化解四个环节，扎扎实实为群众排忧解难。

春季安心、夏季清心、秋季舒心、冬季暖心……通过“四季大走访”活动，全镇所有业务科室

的联村干部走村入户，到农户家中了解各类信访问题；成立两山易和调解工作室，在余村生态联勤—城警驿站增设人民调解工作室，深度打造村级老彭调解室等叫得应、拉得出、打得赢



“冬季暖心”大走访

的品牌调解室，坚决把民怨、民难、民忧化解在基层。

规定每周五上午为镇领导固定接访日；每月第一、第三周的周三则前往各联系村接访，并实行“首问接收、分管负责”、包案化解、科室协作、联合会商制度，确保接访下访有结果有成效。

“三上门”工作机制，明确班子成员对初信初访办理做到“三个一”（一见面一过问一办理）；同时按照“三到一处理”的要求进行分类施策。

成立安吉县行政争议调解中心天荒坪分中心，对疑难复杂、久拖未决的信访案件和12345政府阳光热线进行全面梳理、集中办理。在第一批镇领导包案“积案清零”行动责任表排定的18个积案中，已成功化解12个。

昌硕街道：念好快字诀，投诉当即办

香山花园是昌硕街道的封闭式老小区，附近的翡翠成品小区是新开发的小区，两个小区的围墙之间只有不足30厘米的间距，这堵墙一度成为两个小区关系恶化的“导火索”。

调解此案的人民调解员对涉案的十几户家庭信息进行排摸，一一进行研判分析。最终综合各方利益，将这堵墙推倒，并进行土地平整和硬化处理，让两个小区的居民最终化干戈为玉帛。今年3月，装饰美观、视野开阔的“新庭院”出炉，大家纷纷为调解员的高效、实干点赞。

这起信访案件所反映出来的，正是昌硕街道“闻风而动、接诉即办”的工作作风。俗话说，快刀斩乱麻。该街道从



“一窗响应”，调解欠薪纠纷。

4个方面念好处置信访问题的“快”字诀。街道社会治理中心成立与派出所24小时紧急联动的“警务站”，做到20分钟抵达矛盾现场；在市中心九州昌硕广场成立的警务网格联络站，承诺接诉5分钟到达现场。

设立复查督办办公室，对于重复信访、多次来访的信访人、信访事项，由工作专班聚焦化解，3天给出初步答复意见，1个月完成处理。整个过程用“数据领跑”“干部代跑”替代群众“白跑、错跑、多跑”。

将村社干部、联村干部与平安建设深度融合，以网格为单元，主动发现问题、解决问题，实现长效管理。在全县率先试点，将依法信访写进村规民约，加强自治建设，完善社区道德评议机制。

上墅乡：导师传帮带，化解在网格

日前，在上墅乡乡村治理导师施根祥的调解下，一起因家庭成员之间沟通不畅导致的矛盾被快速化解。近年来，上墅乡依托“导师帮带制”工作室，推行“网格化管理、组团式服务”，成立了由退休老干部、老党员、驻村民警、乡贤、法律工作者等32人组成的乡村治理导师团，今年以来，共有效化解各类信访难题30余起。

为助力现代化乡村治理，上墅乡以“导师帮带+网格”的模式，聚焦现有信访事项化解、群众信访风险防控、社会矛盾深层治理三个维度。一方面，围绕现有矛盾，落实导师“带案”下网格制度，切实把群众“急难愁盼”问题解决在田间地头；另一方面，把治理导师分类融入重点项目、重点事件、重点网格等矛盾多发、易发、频发领域，坚决把风险隐患控制在初发、解决在萌芽。同时，上墅乡还为每个专职网格员结对导师进行传帮带指导，逐步探索建立了线索在网格发现、调查在网格进行、整改在网格推进的现代化社会基层治理工作机制，让更多的信访事项遏制在萌芽、调处在一线、化解在网格。

此外，上墅乡创新推行信访离任交接制度，乡党委书记严格落实“一把手”信访工作“第一责任”，坚持“新官理旧账”，全力化解信访旧案积案。针对前任遗留下来的重点信访问题和事项，由乡主要领导牵头，部署、协调，并带动其他班子成员切实做好分管领域信访工作，构建良好的信访生态新环境。



导师施根祥与徒弟一起走进田间地头，处理邻里土地纠纷。

孝丰镇：最多跑一地，信访我代办

“不仅让困扰多时的问题得到了解决，还省去了来回奔波的麻烦。”日前，家住孝丰镇漕口溪村的村民汤某提前预约镇矛调中心上门服务，并在后者的帮助下，足不出户化解了邻里纠纷问题。

做群众工作，就要先俯下身。孝丰镇在全省首创推出的“矛调直通车”，工作日（节假日预约）可随时开往投诉人所在地接访，现场受理、及时解决，让复杂的信访事项尽量在萌芽状态就得以解决。

在孝丰镇，12345不仅是民情热线，还是一整套工作机制：提供一站式服务；织密“百千万”红色服务网和全科网格两张网；整合信访、调解、法援三项功能；建立中心、专家、乡



哪里有群众的需求、呼声，矛调直通车就开往哪里。

贤、法援四个团队；强化“三长一顾问”联调机制、开展“三夜”活动、开展“固定接访”、打造“谈鲁鲁”特色调解品牌、推广横溪坞村“四个不出村”经验这五大抓手，变群众跑为干部跑，变被动接访为主动下访，全力推进“最多访一次”。

为让群众少跑腿，当地还建立起镇、村（社区）两级信访代办服务站（点），设立社情民意联络站，选聘群众认可的离退休干部、“两代表一委员”、乡贤为社情民意联络员。

通过多种代办方式，由社情民意联络员帮助群众向事权单位反映诉求，跟踪监督办理情况，向群众反馈结果并做好疏导，努力实现“最多跑一地，诉求我代办”。

灵峰街道：一站式受理，一揽子调处

曾经，碧水家园的业主多次通过各种渠道反映小区周边的交通安全问题，居民迫切希望得到改善。灵峰街道积极沟通协调，并向县信访局请求协助组织召开疑难工单协调会。经多部门联合会商、街道及时调处，妥善解决了该小区居民的烦心事。

近年来，随着城市的开发建设，灵峰街道区域范围扩大，外来人口急剧增多，引起的信访问题也日益突出。为改变这一现状，该街道建立以人民调解为基础，集排查、预防、调处、稳控为一体的“大调解”工作格局，筑牢平安建设的和谐根基。

针对拆违治乱、城中村改造等信访事项较多的现状，积极做“减法”，实行网格化日常巡查和平安家园卫队定期巡

逻相结合；通过建立四级处置机制，确保“简易矛盾纠纷”村（社区）矛调工作站全部化解，“复杂疑难矛盾纠纷”村（社区）矛调工作站化解率达65%以上；每逢月底，街道还会进行集中排查，切实做到“家庭琐事不出户、邻里纠纷不出组、小事不出村（社区）、大事不出街道”。

为在第一道防线及时攻克复杂的信访难题，该街道打造“一站式”受理中心，整合多科室调解资源，并采取集中常驻、定期入驻与随叫随驻相结合的方式，常态化、一站式开展联合调处；打造信访难题“一揽子”调处中心，设立灵姐帮忙团、畅游·1290等5个品牌调解室，全力解决群众诉求，尽最大努力实现信访难题化解“最多跑一地”。



一站式受理的矛调中心大厅