

推动省域信访工作现代化

桐庐：坚持人民至上 推动新时代信访工作高质量发展

孙 俊 陈欣毅 汪 凯 杨敏智

今年以来，桐庐县坚持人民至上，稳字当头，以“时时放心不下”的责任感和“信访无小事”的使命感，全面提升党建统领基层治理的能力和水平，增强忧患意识、责任意识，创新发展新时代“枫桥经验”，履行担当好为民解难的职责使命，千方百计解民忧、纾民困、暖民心，全力构建更高水平信访生态，推动信访治理现代化。

横村镇：德润同筑幸福里 多元共建邻聚里

“来啦，过来坐我给你倒茶”“最近身体怎么样”……在横村镇独山社区，饭后、闲暇时到公益茶馆坐坐，喝茶看报，与茶馆馆长孙大姐唠唠家常，已经成为社区居民尤其是老人们的一种常态。

谁能想到，热情周到的茶馆馆长孙大姐曾经是一名信访老户。在化解过程中，横村镇和独山社区工作人员坚持以德润人心的方式柔性对其化解开导，趁着社区要开设公益茶馆的契机，社区邀请她担任社区茶馆的馆长。在这个公益岗位上，她细心服务居民，陪老年人品茶、聊天、看报，认真细致做好卫生清洁、图书管理等工作，完全改变了以往的状态。“我觉得现在做的都是很有意义的事情，能够帮助大家，看到大家开心，自己也很开心。”孙大姐说。

如今，孙大姐既是茶馆的馆长，又是邻里矛盾的调解员，是环境整治的行



“宝大叔”调解工作室 （图片由横村镇政府提供）

动者，更是公益活动的热心参与者。她总是用亲身经历耐心规劝，仔细讲解政策法规，帮助社区成功化解信访矛盾，成为推进基层社会治理的新力量。

德润同筑“幸福里”，公益茶馆只是一个缩影。横村镇坚持“一法一情”，把法治

思维和柔性政策贯穿信访工作的全过程，用法治方式解决问题、化解矛盾，以润物细无声的春风化雨式工作方法来维护和谐稳定，营造崇德向善的良好氛围。

2023年5月18日，横村镇综合信息指挥室接到一起矛盾纠纷，横村镇立即

启动联动调解机制，将该案件流转至近江社区“邻聚里”驿站的“宝大叔”调解工作室。“宝大叔”调解工作室第一时间对该案件基本情况进行了解，报警人当时情绪激动，经过宝大叔的释法明理，报警人当即表示对宝大叔的信任接受了调解方案，一场纠纷问题就这样快速地化解在了“邻聚里”。

聚焦源头治理，横村镇还以多元共建“邻聚里”。发挥基层治理四平台作用，建立“诉调对接”“警调对接”“访调对接”等协调解纷化解机制，及时将非警情流转到各责任办公室、村社，实现人民调解、行政调解、司法调解“三调”联动，实现矛盾分类分层处理和解决。同时，成立基层调解室，吸纳一批在群众中威信高、口碑好、工作经验丰富的乡贤能人加入信访调解员队伍，营造良好社会信访氛围。

瑶琳镇：信用积分一子落 全域治理满盘活

“信用积分榜公布了，我参加了很多志愿活动，肯定能排前面。”“太好了，我比上次的排名更靠前了。”在瑶琳镇毕浦村村口的公示栏里，大家你一言我一语地讨论着。

信用积分是瑶琳镇毕浦村开展信访工作的一大创新举措，该村结合村规民约，通过座谈会等形式，广泛征集民众意见，创新制定《信访信用积分七不准》。

“我们建立了一户一码的文明诚信档案，按照信用积分得分情况，大于100分的为文明诚信示范户。”毕浦村党总支书记、村委会主任张力说，“对诚信示范户在村务公开栏、老年活动中心、先锋驿站等村级载体进行公开晾晒，并在村民代表大会、党员会议等大会上集中表彰。”截至目前，毕浦村已建

立诚信档案257户，累计褒奖示范户37户。

毕浦村还创新建立村级积分兑换超市，制定《信用红利十条》，联合辖区农商行、商店、卫生院等单位成立“红色毕浦信用联盟”。诚信农户可享受5万元免担保、基准利率诚信“大蛋糕”，以及联盟单位消费折扣、免费体检、应聘绿色通道等实惠。

“一方面我们自己知道要依法依规表达诉求了，另一方面我们也知道这样能带来实实在在的实惠，信用积分确实是好。”村民李先生说。

除了信访信用积分，在信用积分制度中，产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕等方面都被纳入其中。“我们经过深入研究，将社会治理相关工作，融入整个信用积分体



瑶琳镇毕浦村积分兑换超市 （图片由瑶琳镇政府提供）

系建设，协同研究，一体推进，实现‘一子落而满盘活’。”瑶琳镇相关负责人表示。

瑶琳镇坚持和发展新时代“枫桥经

验”，信访问题明显减少，基层治理从重“治”到重“养”转变。目前，“信用积分”体系已经在毕浦村成功试点，接下来将在全镇进行推广。

杭州钱塘区：瞄准楼道小切口，抓实信访难题源头化解

金敬鹏



下沙街道早城社区社会矛盾纠纷调处化解工作室 （图片由下沙街道提供）

杭州市钱塘区不断践行新时代“枫桥经验”，将楼道作为基层治理的“末梢单元”，努力实现信访工作“重心下移”，发挥好基层党组织、群众自治组织、矛调中心等的作用，聚合多元调节力量，探索共建共治共享新机制，将信访难题吸附化解下沉到楼道，及时就地化解矛盾纠纷，全力做到“小事不出社区，大事不出街道，矛盾不上交”。

楼道成立调解室 化解邻里闹心事

“咱老百姓的调解室就在‘家门

口’，有事找宋哥！”钱塘区下沙街道早城社区的宋哥调解室，以有着20余年调解经验的宋志斌为代表组成的调解团，成为社区居民遇到矛盾纠纷时，第一时间想到的“解忧人”。

据悉，为充分发挥社区调解纠纷的能力，早城社区创新“135”工作法，即以一支调解队伍，通过信息研判机制、工作例会机制和联动协调机制，以接待的热情、解答的耐心、释法的倾心、调解的公心和回访的暖心服务，形成信访工作调解闭环，成立宋哥调解室正是其中的成功实践。

自调解室成立后，下沙街道早城社区一改过去等信访工作“找上门”的模式，开始以楼道为基础、以网格为单元，积极开展排查走访工作，听取“家长里短”，尽可能全面了解矛盾纠纷的源头，对小矛盾、小纠纷当场调解。同时深入开展普法宣传，维护辖区良好秩序，让群众的幸福感和获得感不断提升。

楼道汇聚模范生 矛盾化解在基层

瞄准楼道这一“小切口”，钱塘区还通过楼道长机制，汇聚多元调解力量，源

头化解矛盾水平不断提高。白杨街道通过律师、新乡贤、老干部等专业和骨干力量，组建社区楼道长调解队伍，形成“社工+乡贤+律师+热心居民”一元多翼品牌调解矩阵，以常驻、轮驻、随驻方式参与街社两级调解，将矛盾化解在基层。

作为产业新城，钱塘区有大量流动党员。下沙街道积极开展“红色暖‘流’入楼道”行动，让流动党员融入红色楼道建设，积极参与信访排查、矛盾调解等工作，共同推进基层善治体系建设的格局。“我们将楼道建设作为推进现代社区建设的重要发力点，希望带动更多的人参与社区治理，让楼道‘无事常联系、有事共商量、生人变熟人、睦邻一家亲’，共建共享幸福家园。”下沙街道相关负责人说。

标”开展全年信访工作。用一件件烟火小事的优质办理，凝聚起全市上下打好“一仗五会战”的强大合力。1—4月，来访初次化解率99.38%，网信初次化解率98.02%，来信初次化解率95.83%。



千鹤女子民兵调解小分队进行调解 （图片由建德市梅城镇千鹤村提供）

杭州建德：办好烟火小事 提高信访工作质效

王世杭 李 霞

信访无小事，件件系民心。为推动信访矛盾源头治理实现常态化，建德市不断探索践行新时代“枫桥经验”，强化基层矛盾纠纷化解阵地建设，提高初信初访化解率，加快构建党建+信访工作体系，始终坚持服务基层、服务群众导向，全力压实信访工作责任，提高信访工作质效。2022年，建德市获得浙江省“平安县”、浙江省“一星平安金鼎”、全省无信访积案县等荣誉。

今年1—4月，建德信访总量较近3年同比下降16.19%；来访总量较近3年同比下降54.26%，实现信访总量和来访

总量双下降，信访生态持续向好。

发挥基层力量 强化矛盾化解阵地建设

在建德市梅城镇千鹤村，随着时代发展，千鹤妇女精神也被赋予了新的时代内涵，结合“枫桥经验”，梅城镇探索出“信访+‘她’力量”的基层矛盾纠纷化解阵地建设。成立“千鹤嫂家事调解室”，将镇村妇联主席、女法官、女民警、女检察官等吸收为家事调解室的调解员，实现妇女“家事、婚恋、情感、家暴纠纷”就

地维权、精准调解、教育到位、法治兜底的格局。同时，将女干部细腻、温润、柔性等特点融入信访工作，为用心用情处理矛盾纠纷化解、营造和谐稳定的社会环境贡献了独特的“她”力量。

乾潭镇坚持和发展“枫桥经验”，立足“固本强基”，通过完善调解队伍和多元解纷模式，助推实现矛盾化解“136”工作格局。充分发挥老党员、退休老干部、两代表一委员等有声望、有情怀的老同志力量，树立了“和为贵”“老方工作室”“幸福邻里”等一批“叫得响、做得好、信得过”的人民调解品牌。以“老带新”“传帮带”的

模式积极引导年轻“法治带头人”“法律明白人”参与人民调解，通过“以调代训”“以案学法”等实践，提升调解员的整体规模与专业素质。同时积极构建建网格+调解、四方联动、“云端”调解等多元调解模式，形成多元解纷强大合力，真正将矛盾纠纷化解在基层。

聚合社会力量 破解初信初访办结难题

做好初信初访工作是及时就地解决群众信访问题的重要举措，也是避免小事

变大事、小矛盾变大矛盾、问题升级的关键所在。洋溪街道为推动信访维稳工作落地见效，积极落实“初信初访一次办结”目标，及时与信访人沟通，对第一次信访登记的诉求类信访事项，综合运用法律、政策等方法，邀请律师、心理咨询师、调解组织和调解员等社会力量参与化解，切实将矛盾风险发现在早、防范在先、处置在小。

今年以来，建德全力打造“你好12345”党建品牌，按照“党建引领，服务经济与亚运，做强阵地、业务与力量，聚合召集力、响应力、协同力与办结力，实现规范化、标准化、现代化、专业化、系统化目

温州泰顺：聚焦全链条发力，打造优质信访生态

潘 波 刘识建

为加强信访工作的全流程管控与源头治理，泰顺信访系统聚焦全链条发力，通过创新制度优化工作方法、攻包案消灭存量、数智预防隐患等方式，将让群众满意成为信访工作的最优解，全力打造优质信访生态。新一届县委班子到任以来，坚持“新官要理旧事”，全力做好新时代信访工作，泰顺连续获得温州市信访工作年度绩效优秀，连续创成全省“无信访积案县”，办信质效从三类县“二连跳”晋升到一类县，2022年获评“全省信访系统先进集体”。

信访服务前置 全员齐抓共管

泰顺将抓群众信访问题纳入“七张问题清单”和县领导“一包七必抓”重要内容，领导干部定期主动下沉接访。健全完善“8+X”协调化解机制，由8家常驻单位+X家事权部门推动妥善处置重大疑难信访问题，同时各部门一把手对群众来信限期阅批办理，落实“清单式”销号，形成信访工作齐抓共管的强大合力。面对重复信访化解不力、信访问题高发、群众满意率不高的乡镇和部门，通过开展信访巡

察和联合督导，确保解决策、解心结、防风险相统一。

例如，面对群众上访反映的畜禽养殖污染问题，泰顺分管县领导牵头挂帅，第一时间对有关乡镇开展排查整治，对违规、不规范的养殖点挂牌督办、限期整改。同时，为预防化解矛盾潜在隐患，泰顺县以点扩面，各相关部门齐抓共管，在全县面上开展畜禽养殖污染隐患大排查，倒排时间节点推进养殖用地审批、污染治理与粪污资源化利用等问题整治。截至目前，共排查出涉及755户158个问题养殖点，并全部整改到位。

据了解，为进一步健全畜禽养殖污染问题的长效整改机制，泰顺今年已出动执法队伍40余次，定期开展离养殖污染防治专项检查整治，力保新问题不出现，老问题不反弹。

难题化解提质 潜在隐患智治

泰顺首创初信“1+7”工作方法、初件化解“两办理”制度，实行每周两通报、红榜预警等，全面提升初信实体化解率。实行“专班专人专案”模式化解，今年以来积案化解工作均走在温州市前列。

在数智化系统建设方面，泰顺强化矛盾纠纷中心信息化平台和智能12345系统建设，加强重点领域信访问题智能分析，实行重大决策事项风险前置评估和动态评估后进行分类处理，预防化解潜在矛盾隐患，走访量逐年下降，近三年年均降幅25%以上，今年以来，基层事项就地化解率98.40%，信访事项处理群众满意率97.82%，均居温州市前列。

关注群众心声 推动事心双解

面对群众亟待解决的各项难题，泰

顺创新“解事、解气、解心”工作法，重点关注信访群众心理动态，既抓案结事了，更重打开心结，确保从根源上解决问题。

泰顺县相关部门了解到信访人吴某有做大做强养殖业意愿后，主动帮助他争取帮扶政策和资金，落实专人提供技术支持和销路拓展，既解开他的心结，又助力他创业。

调解问题离不开调解人。泰顺积极整合金牌调解员、乡贤调解室和“善治调解联盟”等社会力量，大力推进法治善治村建设，创成“国家级民主法治村”1个、“省级民主法治村”29个，推动信访事项不出村、矛盾化解在一线，信访生态持续优化。