# 信访“店小二”矛盾“一站调”

地下停车位可买可租，还有了公共停车位。

得知这个结果，湖北省黄冈市团风县新城一号小区业主们很满意。

10月中旬，因认为小区地下停车场属于人防工程不应收费，业主们来到团风县矛盾纠纷多元化解中心进行信访。

面对前来信访的业主，当天负责接访的接访中心主任王雷芳将大家有序引导到中心内的县住建局窗口。在了解清楚业主们的诉求后，信访、住建、规划、城管、人防等部门的有关负责人和小区开发商共同与信访人见面，确认了该小区地下停车场不属于人防工程，开发商同意采取租售并举等方式解决业主停车需求。

将涉信访矛盾比较集中的职能部门引入矛盾纠纷多元化解中心推动实现“一站受理、多元化解”，是团风县落实湖北省信访制度改革、构建信访工作大格局的探索成果。

近年来，面对新形势新任务，湖北省大力推行信访制度改革，让群众反映问题“只跑一地、只进一门”，矛盾化解以协商为主，调解优先，全面推进“信访‘店小二’、矛盾‘一站调’”工作机制。

职能部门齐参与

一封网络情况反映信，引来4个部门共同行动。

今年6月29日，湖北省应城市汤池镇卫星村村民吴先生向国家信访局反映，要求落实孝感“一村多名农民大学生计划”补贴。收到该信访事项后，汤池镇矛盾调解中心、信访办、组织办和卫星村第一时间作出反应，经收集成绩证明等一系列调查核实审批，吴先生的学费免了，每年3000元的生活补贴也及时发放到位，矛盾就此化解。

汤池镇化解矛盾“一站式”服务，得到了吴先生的认可和点赞，而这只是应城市汤池镇今年以来运用多元解纷机制调处的2077件事项之一。

今年以来，应城市建立健全部门轮驻、公检法入驻、纪委监委派驻、律师进驻、人民调解和心理咨询常驻的工作机制，倾力打造“矛调中心”，当好信访领域的“店小二”，让群众最多访一次。

应城是湖北省信访局在全省推动建设社会矛盾纠纷调处化解中心的一个缩影。

去年以来，湖北省信访局着力推动建设矛调中心，要求各地信访部门主动与党委政法委协作，在信访接待服务中心基础上，建设县级社会矛盾纠纷化解中心，加强接访场所建设，健全联合接访机制，像“信访超市”一样提供一站式服务，让群众“最多跑一地”。

源头治理抓防范

一年多来“零纠纷”，到镇到县“零上访”。

2020年6月13日，在通山县政府召开的新建黄荆口水库工程项目申报协调会上，县信访局提出，由于项目要征用厦铺镇多个村土地，存在一定风险隐患，有必要进行社会稳定风险评估。会后，通山县信访局、县委政法委、县水利和湖泊局与厦铺镇党委政府相关负责人共同制定工作方案，并深入项目建设地听取当地村民意见建议。

同年6月29日，黄荆口水库工程社会稳定风险评估备案审核会议在厦铺镇政府召开。与会专家、参会单位负责人和村民代表通过积极发表意见、认真论证，一致认为该项目是“民心工程”，认同该项目社会稳定风险评估低风险的结论。事后，通山县信访局有关负责人直呼尝到了事前社会风险评估的甜头。

咸宁市近年来推动建立事前社会风险评估机制，在制定重大决策或确定重大项目前，把风险评估作为“刚性门槛”，广泛听取意见建议，全面评估信访风险，最大限度减少隐患。今年以来，咸宁市新增项目用地中，征地拆迁方面信访问题同比下降38%。

隐患不除就是事故之端。信访问题久拖不决，容易滋生社会怨气戾气。近年来，湖北省信访局大力推进信访矛盾纠纷和基层风险隐患源头治理，用大概率思维防控小概率事件。“我们着力在控增量上用功、在减存量上用力、在防变量上用心，将隐患排查在矛盾激化前，将诉求解决在问题上行前，推动信访问题就地化解，从源头减少信访矛盾。”湖北省信访局有关负责人说。

终结退出解心结

黄冈市黄州区信访人黄某上访24年，一直反映拆迁还建宅基地补偿未到位问题。信访部门核实发现，有关事权责任单位拆了黄某两间房，还了五间半地基，已经是超额补偿；而黄某仍要求将他人地基转到自己名下，并抢占地基搭建板房。为此，黄州区举办了湖北省首场信访事项听证评议会。在区纪委监委、公证机关派员监督下，黄州区有关方面邀请湖北省、黄冈市专家及群众代表组成15人评议团，其中5名群众代表由黄某本人在专家库中随机抽取。

经过当事人陈述质证、提问辩论以及评议员点评答疑、投票表决等程序，全体评议团成员作出评议意见，并当场公布了集体评议结果。“参加这个评议，我对一些政策更明白了，合理的要求看来都解决了，我同意这个结果。”黄某在评议会后说。

对已落实“三到位”的信访事项，探索依法终结有序退出信访程序，是湖北省今年推出的一项探索性信访制度改革举措。“三到位”是指群众诉求合理的解决问题到位、诉求无理的思想教育到位、生活困难的帮扶救助到位。今年7月，《湖北省信访事项依法终结有序退出工作的实施意见（试行）》下发，湖北省信访局随即在黄冈、孝感开展试点。

“湖北信访事项终结退出以‘三到位’为前提，是否做到了‘三到位’主要看听证评议、专家评审的结论，最终由省政府信访事项复查复核工作委员会复核认定备案，努力做信访问题的‘终结者’，绝不搞‘带病’退出。”湖北省信访局有关负责人说。

湖北省信访局2021-11-28