# 广州：信访“四办”机制跑出矛盾化解“加速度”

“真没想到我反映的土地问题，政府这么快就帮我解决了。”日前，广东省广州市南沙区万顷沙镇信访人陈某在区信访局和镇政府工作人员送来的调解承诺书上愉快地签了字，并在信访网站上作出了“满意”的评价。

这是自去年广州市创新建立“急事急办、简事快办、繁事精办、难事认真办”信访“四办”工作机制，结合党史学习教育和“我为群众办实事”活动，在法治轨道内为群众排忧解难的一个缩影。

《法治日报》记者了解到，信访“四办”机制旨在打造广州信访“生态链”：通过对信访事项准确界定急事、简事、繁事、难事的基本范围，分门别类确定群众信访诉求处理方式，在确保办理质量的前提下，充分压实责任单位和基层属地双方责任，广泛调动多元社会力量化解矛盾纠纷，通过法治手段解决群众合理诉求和实际困难，推进信访工作融入市域社会治理现代化工作格局。

让群众充分感知信访工作的“温度”

“如果仅按照信访条例规定的60天期限办理，虽不会出现违规现象，但与信访群众又好又快解决问题的期盼有差距。”广州市信访局有关负责人介绍，2020年，广州市委市政府及时研究提出信访“四办”机制，列入《2021年广州市政府工作报告》和《广州市国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》，把解决群众信访诉求作为检验党史学习教育成效的一项重要内容。

实践中，广州市信访局根据具体案情区分不同办理方式：“急事急办”是指若不即时处理有可能损害群众合法权益的紧急信访事项坚持“不过夜”原则，第一时间介入处理并解决到位；“简事快办”要求对事实清楚、责任明确、争议不大的信访事项，快速受理、快速办结；“繁事精办”是对涉及面较广、成因复杂、处理程序繁琐的复杂信访事项，信访部门和责任单位深入实地调查研究、制定对策、协调化解，面对面向群众做好法律法规和政策的解释、思想疏导、困难帮扶等工作；“难事认真办”则要求对责任难以界定、难以寻求法规政策支持、化解难度较大的信访问题，信访部门和责任单位深入分析原因脉络，切实找准问题症结，尽心尽力解决群众的合理诉求和现实困难。

今年，信访“四办”机制为解决群众涉疫信访诉求发挥了重要作用。

6月7日，信访人蓝某到广州市人民来访接待厅上访，反映其朋友陈某因疫情被隔离在荔湾区东沙街道，无法回老家潮阳参加其母亲葬礼，希望政府相关部门批准其回家。市信访局将该件纳入“四办”机制转交后，荔湾区信访局根据“急事急办”的要求，紧急协调区疫情防控指挥部、东沙街道等工作人员上门服务，在严格落实疫情防控要求前提下，立即安排陈某离穗返乡按时参加了母亲葬礼。

“推行‘四办’工作机制致力于打造广州信访‘生态链’，在法治轨道内解决群众的诉求和困难，充分感知信访工作的‘温度’。”该负责人表示。

精心精准解决群众“急难愁盼”问题

今年以来，广州信访系统通过信访“四办”机制结合法治手段，精心精准解决一桩又一桩事涉群众切身利益的“急难愁盼”问题。

“真心感谢你们，帮我解决了大问题！”近日，年逾九旬的黄老伯拿着信访工作人员送上门来的不动产权证，激动地拉着工作人员的手连声道谢。

黄老伯是某大厦回迁户，由于回迁房编号与大厦某整套连号房交叉重叠，开发商后将房产整体出售第三人，后因债务纠纷法院又将大厦整体拍卖给第三方公司，一系列变更导致黄老伯一直无法办理房屋产权证。为此，黄老伯曾提起诉讼，但因弄错了标的房号和购房人，且房屋存在抵押、查封等原因，法院驳回其诉求。没有精力再提起诉讼的黄老伯，遂通过信访提出诉求。

广州信访局通过分析该信访的法律关系后发现，该案难在回迁房屋与预售房屋存在部分位置重叠，办证前需通过法律途径对预售、按揭、查封等问题作出处理，但因诉讼请求被法院驳回，循法律途径解决问题受阻。

该局遂遵循“繁事精办”原则，指导责任部门实行提级办理，协调相关部门联合办公、难题会诊，最终确认黄老伯可参照历史遗留办证政策办理房屋产权证，一举祛除了困扰老人多年的“心病”。

据介绍，为有效运用“四办”工作机制精准破解信访群众的“急难愁盼”问题，今年以来，广州精选区、街（镇）、村（居）和市直部门等不同层级、不同类型单位进行试点，围绕信访事项的精准分类、精准办理、精准施策，研究制定操作指引，形成规范化运行模式，找到了破解信访“疑难杂症”的良方。

融合多方力量“深度”化解矛盾纠纷

不久前，南沙区万顷沙镇信访人陈某通过国家信访局网站反映其父母土地被侵占。广州市信访局将此件列入“难事认真办”工作机制，及时交办给区信访局，指导属地相关单位依法及时就地化解。

经核实，该信访事项为农村集体土地调整纠纷，属村民自治范畴。对此，广州信访部门按照“四办”机制，针对涉土问题成因较复杂、化解难度大的特点，成立专案工作组并落实区、镇两级领导包案，多次主动约访下访陈某，向其详细解读该事项涉及的法律法规及相关政策，引导其在法律途径内解决问题。同时，专案组还发动村里的老干部、老党员一起出动，疏导涉事双方的思想，最终成功调解，仅用了10余天就妥善解决这一信访事项。

记者注意到，为进一步强化信访工作合力，广州将信访工作纳入党建引领基层共建共治共享社会治理体系，通过行政安排、组织动员、购买服务等多种形式，发动镇（街）干部、“两代表一委员”、法律工作者、人民调解员、网格员、楼栋长及有威望的老党员、老干部等多元社会力量参与信访矛盾纠纷调处化解。目前，全市共有近百万“广州街坊”、网格员和其他社会力量参与信访工作，有效发挥基层属地对信访矛盾纠纷的吸附化解作用。

目前，该市对涉及群众合法权益的“急事”，均在第一时间作出处理，一般在收到群众诉求的当日或隔日就能办结；对易于解决的“简事”，多在3至5个工作日内办结，最长不超过10个工作日办结；对处理程序繁琐的“繁事”以及历时较长的“难事”，均比信访条例规定的办理期限大幅缩短。

统计显示，今年1月至8月，广州信访事项及时受理率达100%，按期答复率达99.79%，群众对信访部门的满意率和对信访办理的认可度进一步提升，依法信访的秩序进一步好转。实践证明，“四办”机制已经成为广州信访的一张亮丽名片，信访工作为广州推进“四个出新出彩”、实现老城市新活力充分发挥了服务保障作用。

法制网2021-9-24