# 真心化矛盾 真情解民忧

今年以来，薛城区陶庄镇深化学习推广“枫桥经验”，积极探索“六步工作法”，主动高效化解信访难题，着力解决突出问题，促进矛盾纠纷转化，取得明显成效。

以上率下

该镇以党组织规范化建设为载体，推行“领导干部-包村干部-村干部捆绑联动”的“党政成员分线作战法”网格化管理模式。主要领导担负起履行信访工作主体责任，对于群众的诉求，及时回应。镇领导班子成员、科级干部对分工领域的信访问题负总责，对涉及分工范围内的信访案件包受理、包解决、包稳控。同时，建立村级人员上访情况考核机制，严格落实属地管辖，加强奖惩制度建设，激发村干部担当作为。各村居成立信访办公室，配备专职信访人员，及时反馈民情信息，从而形成了级级有组织、层层有人抓、事事有人管、纵向到底、横向到边的信访工作格局。

主动下沉

为畅通信访渠道，倾听群众心声，变群众上访为干部主动接访、约访，该镇主要领导干部每天轮流到镇综治中心信访办接访来访群众，处理信访案件，问民情、询民意，做到急事当场处理，难事尽快解决，杂事协调化解。同时，畅通与群众的联系渠道，及时了解掌握群众的所思、所盼、所急，结合“我为群众办实事”实践活动，包村干部、村干部定期入户走访，及时发现不稳定因素，及早介入排除隐患。

摸排协商

该镇将综治网格员巡查与信访维稳工作相结合，充分发挥网格员的职能作用，按照“全面摸底、分类排查、重点整治”的基本原则，深入每家每户，及时排查可能存在的矛盾纠纷，掌握矛盾纠纷缘由，主动邀请矛盾双方对象进行协商，做到早处理，早化解，确保“小事不出村，大事不出镇”，避免了越级上访和群体性事件的发生，促进了全镇社会的和谐、稳定。目前，网格员巡查8000余户，走访群众26000余人，排查各类矛盾隐患12例，化解12例。

真情疏导

该镇借鉴“枫桥经验”，始终践行信访工作就是群众工作的工作理念，把“为民解难、为党分忧”作为信访工作的宗旨，面对信访群众时，做到换位思考，急其所急、想其所想，以亲情之心对待群众；在督促责任主体解决群众诉求时，做到公正、公平、合理。

公开听证

该镇对能够通过诉讼、仲裁、行政复议等法定程序处理的，安排律师为信访人讲解法律政策，协助导入法定程序。对无政策依据、又提出过高无理诉求的，组织公开听证，邀请信访人近亲属、群众代表等参加，让群众代表现场评议信访人的诉求和责任单位的处理结论，以公开促公正，用透明消除猜疑，依法予以结案。今年以来，已组织召开听证会、案件会审会39次，推动解决问题39个。

依法处置

该镇坚持以亲情之心做好信访人的回访工作，将换位思考的方法运用到回访工作中，做到与群众共情共理，让群众从心里认可政府，支持政府的决定。同时，把依法严厉打击作为重要手段，对恶意登记、以访牟利、煽动串联等违法行为，毫不手软、坚决打击。今年以来，全镇共依法行政拘留2人，训诫7人次。

二三里客户端2021-9-5