# 城东“党建+信访”模式探索信访工作新方向

为着力打造“阳光信访”“责任信访”“法治信访”，今年以来，城东街道积极探索党群工作机制，促使党建工作与信访工作的深度融合，开创“党建+信访”工作模式，并设立“八点有约”接待室，竭力做好“访调对接”，充分发挥党组织的战斗力和监督力，提升了党员干部服务群众的能力和水平，取得成效明显。

成立“八点有约”为民解难

“八点有约”是城东街道办事处打造的做好群众来访的一个工作平台，也是对“枫桥经验”实现“小事不出村，大事不出乡”目标的一种创新探索。经过前期试运行后，今年6月，城东街道“八点有约”接待室正式挂牌成立。每周一至周五每日8时，城东街道党工委、人大工委、办事处班子领导在接待室轮流接待来访群众，面对面听实情、看实地、谈问题、想办法、解难题。

据介绍，每日8时起，有来访需求的市民可以直接进行登记，然后进入候谈区等待。为充分发挥党组织的战斗力和服务力，“八点有约”接待室制定了党员一线接访制。负责当日接访的人员要坚持做到信访群众不离开，党员干部不下班；坚持做好亮身份、亮职责、亮承诺的“三亮”服务；要热心接待来访群众，细心安抚群众情绪，耐心听取诉求，诚心做好思想疏导和政策解释等“四心”工作，确保来访群众的诉求第一时间得到妥善处理。

据了解，城东街道自今年创新设立“八点有约”信访接待室以来，街道值班领导共接访群众51批次，108人次；共受理信访件41件，当场协作解决15件，交办26件,交办完成18件，正在办理8件；共推动化解信访积案13件，化解积案息访率40.06%。切实做到将问题化解在基层，将人员吸附在源头。

力推“访调对接”多元化解

为充分发挥人民调解“定纷止争”作用，切实构筑社会矛盾多元化化解机制，日前，城东街道召开信访事项人民调解研判会。会议指出“访调对接”工作是新时代创新运用“枫桥经验”的新探索，是构建完善矛盾纠纷多元化化解机制的重要环节。

城东街道自成立“八点有约”接待室以来，加强了与司法、综合执法、关工委、妇联等部门的沟通联系，建立了由各村党员、新乡贤、退休公职人员等成员组成的“第三方力量”。值得一提的是，前不久城东街道充分利用“第三方力量”的优势，成功化解了一起长达多年的兄妹因土地问题的信访积案。

这家兄妹的妹妹家境贫困且体弱多病，曾有两次失败的婚姻，其父母在世时，曾口头答应将名下部分承包地分给她，但田地挂在其哥哥的名下。2006年时，该承包土地被征用，征地款及指标等其它费用均已被其兄领取。在妹妹再次离异后，因生活窘迫，曾多次向其兄讨要征地款等费用，但均被拒绝。

在2017年上半年讨要期间，因言语过激，其兄动手打了妹妹，妹妹报警后派出所民警调解未果。此后，其兄妹关系日益恶劣，最终妹妹开始奔走于温州、乐清市各级机关和部门信访。

今年城东街道创新工作载体，再次启动了该案的化解程序，街道采用“1个班子领导带队+1个工作专班+第三方力量”的“1+1+X”模式，对此案实行专班专案化解。专班人员先行分析原因，研究化解的具体方案，并多次约谈双方当事人，在全面掌握情况后，一方面通知城东司法所调解员帮助收集材料，申请法律援助，另一方面发动村干部游说其兄长，通过法理、亲情的角度劝其给予妹妹征地款。最终经多方协调后，双方同意协商解决，并签订了协议书，兄妹关系得到有效缓解。

“通过引入第三方中立力量，对信访人员开展释法说理和情绪疏导工作，提升了信访案件办理透明度和公信力。”城东街道有关负责人说，为进一步做好来访人的心理疏导工作，接下来，他们还会成立心理服务站，邀请心理咨询工作者对来访人进行心理健康宣传和干预。

启动“百日攻坚”巧化积案

为有效化解信访积案，7月起，城东街道启动“信访积案百日攻坚”专项行动。

专项行动工作小组成员全力攻坚克难，尽最大努力化解信访积案。城东街道相关负责人召集城东调委会成员和浙江乐泰三名律师对17起信访积案进行综合研判，并且确定了5个村的7起信访积案为这次访调对接“百日攻坚”的重点。

据城东街道相关负责人介绍，针对该7起攻坚信访积案，城东街道采取包案化解的方式。其中1起涉讼信访积案由乐清市老周社会工作室进行包案化解；其他6起涉法信访积案进行“7个1”专案团队进行包案化解。

值得一提的是，每个信访积案都由1名街道领导、1名律师、1名调委会人员、1名信访办人员、1名驻村干部、1名村干部和1名社会能人志士组成的专案团队进行化解。同时，专案团队还要求做到一手掌握、一体联动、一跟到底，通过这样包案化解的举措，力争妥善且高效地化解积案。

“再硬的人也会有软肋，要学会去抚慰对方最柔软的地方，只要热度足够，再冻的冰块也会被融化。”城东街道工作人员表示，街道专项行动工作小组的成员都是带着感情深入基层、接触群众、倾听民意，做到责任压实，确保信访工作守土有责、守土负责、守土尽责；作风务实，以钉钉子的精神抓信访积案化解，定期加强调度，通报化解进度，逐人逐案进行办结。

而在前期案件分析的基础上，此前城东街道针对案件又组织了一次“小组”座谈研判会，主要针对某村的两起信访积案进行了详细的案情分析。与会人员通过查找问题原因，商榷解决对策，促进了这两起积案的化解。

城东街道工作人员表示，当前依据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、行为违法的依法处理的要求，街道将攻坚克难，排忧解难，全力打好信访积案化解攻坚战，坚决用一百天的时间把信访积案这个“烫手的山芋”拿下来。

浙江新闻2021-5-8