# “四访”连民心 赋能新治理

基层治理是社会治理的根基，基层信访恰如其中基石。党的十九届四中全会指出，必须加强和创新社会治理，完善党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的社会治理体系。这给基层信访工作提供了根本遵循，也提出了新的时代课题。

基层工作最难啃的“硬骨头”莫过于信访工作，可在我眼里并没有概念化的信访工作，只有实实在在的群众工作。所有的信访工作，最后都要落到实处，那就是为群众排忧解难，保障其合法权益，让群众有更多的安全感、幸福感、获得感。

压实责任，健全初访办理制度

千访万访，解决初访是良方。健全初访办理制度是做好信访工作的源头，做好这一阶段工作，可以实现“大事化小、小事化解”。泗城镇是泗县的城关镇，辖12个城市社区，4个村委会，总人口近20万人。近四年来，泗城镇为了全县的城市建设、经济发展，完成棚户拆迁近1000万平方米，征地1万余亩，衍生了一系列的信访问题。镇党委严格落实“一把手”负责制和“一岗双责”制，每周一党政主要负责人研究、督导信访工作；严格落实领导班子开门接访制度，排定工作日接访值班，确保群众来访随访随接、随接随办；建立重大信访事项联席会商制度，积极做好初访调解处理，切实做到诉求合理，解决到位；诉求不合理，解释到位；生活困难，帮扶到位。近几年来，泗城镇成功调处了省道303、国道104拓宽工程沿线6个村征地补偿问题，东关社区一组、二组棚户区改造拆迁补偿问题等，避免了小事拖大、矛盾激化。

创新渠道，健全听访说事制度

健全听访制度，让访民说诉求，让干部谈思路。2016年以来，泗城镇创办每周一期农民(市民)夜校大讲堂，目前已举办216期，组织邀请信访老户78人上台当老师，镇村两级干部台下当学生。三湾社区访民韩萍，因拆迁问题连续到北京上访8年。2016年3月底，泗城镇邀请韩萍参加夜校大讲堂。当晚，她诉说上访之路及相关问题，镇村干部当场表态，一个月内解决其合理诉求。当韩萍如数拿到了拆迁补偿款及损失近40万元的时候，她说：“今后什么问题都不会再越级上访，而且还会劝说镇里其他信访户，信访千条路，解决在地方。”千难万难，群众参与就不难。像韩萍这样的信访老户，通过听访解决问题78人次。同时泗城镇建立健全了121个群众说事室，敞开大门，请群众说事。当群众遇到事的时候，想去说、愿意说，而且有地方说、有人听，使村民冤有处诉、气有处泄、难有人帮、策有人拿，减少矛盾隔阂，化解矛盾纠纷。

真情服务，健全陪访代办制度

干部陪同群众依法上访、有序上访，代为群众反映问题、反映诉求，这样一来，既能够得到有关部门的重视，又能对群众信访活动加以规范和引导。各村居成立由老党员、老干部、老教师组成的乡贤理事会、乡贤工作站，既参与访民的纠纷调解，同时又陪同访民依法上访。用孝贤精神协调矛盾，用孝善思维解决诉求，陪访代办“变堵为疏”，从源头舒缓群众的情绪，减少社会纷争。如花园井社区金福苑小区业主，因开发商和承建商之间的经济纠纷，一直无法上房，几年来业主多次上访，问题一直未得到解决。去年5月份，全国人大代表、花园井社区乡贤志愿工作站站长岳喜环主动联系业主，仔细了解事情经过，多次陪同信访人到住建局、规划局、房管局协调对接，一个月内，将业主的75.5万元上房押金全部返还，问题得到了圆满解决。近几年来，泗城镇通过乡贤理事会、乡贤工作站陪访代办，解决有关问题120多件，访民加深了对党委和政府工作的信任，同时，健全完善了社会矛盾纠纷多元预防调处化解的综合机制以及社会矛盾风险预测预警预防机制。

深入一线，健全下访走访制度

近年来，泗城镇健全带案下访走访制度，着力创新重点约访、专题接访、领导包案等，进一步完善领导干部接访下访的制度机制。全镇领导班子以“带案下访解民忧”为切入点，主动深入16个村居，面对面解决群众难题。同时将镇党委会开到村居、开到小组，针对村居重点信访问题逐一对症下药，开出良方，寻求解决问题的新途径、新方法。此外，选调16名派出所、司法所干部到16个村居担任民情助理员，让政法干部发挥自身职能优势，深入村居，以案释法，调案止争，通过解释法条，讲解法律，用良法善治处理遗留问题。同时，各村居成立人民调解委员会，全面推行“一村一法律顾问”制度，开展访调对接，有效化解各类矛盾纠纷。如汴河社区渔园小区污水管道逆流，院墙倾斜等问题，存在较大的安全隐患。去年6月份，包保社区镇干与社区书记一起约谈业主，实地查看，主动协调各单位，并安排对接事宜。经过协调一个月后，县房管局、城管局投入近50万元将问题予以根治，小区居民十分满意，拍手叫好。近年来，通过下访走访制度，泗城镇解决问题136起。

由于该镇坚持“初访、听访、陪访、下访”四访联动，最大限度地把矛盾纠纷解决在萌芽，化解在当地，做到了小事不出村，矛盾不上交。同时，在信访工作中，我们还坚持急事急办，特事特办，困难的事努力办，麻烦的事尽力办，能解决的解决，不能解决的解释，不便解释的解气这样一个原则，树立“宁可我们千难万难，不让群众一时为难”的服务意识。该镇将认真学习贯彻党的十九大以及十九届四中全会精神，认真落实《安徽省信访工作条例》，坚持以人民为中心，以信访工作高质量发展为方向“完善信访制度”，推动信访工作多用民主协商的办法，善用多元融合的化解机制，积极探索信访矛盾化解新机制。

人民网2019-12-31