# 福建霞浦：创新信访治理模式 提升群众满意度

在霞浦县溪南镇的海边极目远眺，只见海面洁净、波光粼粼，排列规整的新型渔排旁，一座白墙红瓦的建筑引人注目——这就是将群众的烦心事化解在家门口的“海上信访评理室”。

海上信访评理室前，溪南镇金牌调解员谢友忠正操作一艘“海上评理快艇”，欲前往彝族民工冷某的家中调解评理。

“海上纠纷复杂，往往需要实地走访。大多数人都希望自己的问题能得到尽快解决，随着时间不断流逝，一些小事有可能成为激化矛盾的导火索。”调解员谢友忠解释，“海上调解评理就要变‘上访’为‘下访’，与其坐在评理室里等人来，不如到群众家中去。”话语间，快艇已然发动，朝着评理点飞驰而去。

据了解，彝族民工在溪南镇关门村村民叶某的渔排上工作，一次启动柴油机时，冷某的右手被卷入机器，造成右手无名指和小指各断一节。之后，双方因冷某受伤的补偿金额问题无法达成一致，于是提出信访诉求。

调解员谢友忠得知情况后立即介入，不仅到渔排上调查事情原委，还多次深入双方家中了解各自诉求。经谢友忠和海上信访评理员们的多次调解评理，双方终于达成共识，评理员们继续跟踪、帮助，直到问题彻底解决，一场矛盾就此化解。捏着人民调解协议书，冷某难掩激动之情：“两个月了，我的心里终于松了一口气，谢谢你们！”

解决群众合理诉求，防止矛盾积累、信访上行，贵在及时、重在就地。溪南镇“海上信访评理室”主动走访、注重群众满意度的信访治理模式，折射出霞浦县不断深化信访工作制度改革和机制创新的不懈努力。

多年来，霞浦始终坚持传承领导干部“信访接待下基层、现场办公下基层、调查研究下基层、宣传党的方针政策下基层”的优良传统。2020年起，创新推行“最好不信访、最多投一次”的信访工作六项机制，努力把信访机制优势转换为“解决信访问题、化解突出矛盾”的社会治理效能，做到小事不出村、大事不出乡，不断提升群众的满意度。

“霞浦创新信访治理模式，主要从三个方面下功夫。聚焦来信来访、问题化解和信访监督，让被动接访转向主动走访，让程序终结转向群众满意，让事后追责转向事中督查。”霞浦县委常委、政法委书记卓小专说。

恪守为民之责，需善做群众工作。为让信访工作从“被动接访”向“主动走访”转变，从“程序终结”向“群众满意”转变，霞浦在做好初信初访办理提速和信访服务能力提升的同时，积极探索开展“四门四访”和“网上信访”。

“四门四访”即开门接访、进门约访、登门走访、上门回访。据统计，“四门四访”工作开展以来，霞浦县处级领导共接访389批750人次，化解信访积案和突出问题88件。

群众之事无小事。这几年，霞浦全面整合来访、来信、来邮、来电，优化热线电话、县长信箱、信访代理等传统信访渠道，创新搭建了“信、访、网、电”多元化、立体式的“网上信访”渠道，按照信访事项统一受理、按责转办、限时办结、统一督办的原则，积极引导群众多“上网”少“走访”，把“网上信访”建成了群众信访的主渠道。

“真没想到，我在网上反映的问题这么快就解决了。”“县信访局的微信公众号里就能直接提交信访，比走访方便快捷许多。”“网上信访的处理结果更公开透明，还有满意度评价，感觉挺不错的。”……说起如今网上信访的好处，不少群众竖起了大拇指。

此外，霞浦通过“信访+包案”“信访+调解”“信访+评理”“信访+帮扶”“信访+保险”等形式，打出一套定分止争的“组合拳”。

在霞浦县松城街道信访评理室里，一场关于城北社区居民周先生危房改造的信访评理听证会，化解了一个沉寂两年的信访积案；今年4月，县信访局通过“信访+保险”，为松城街道陈先生争取经济补助，解决了因某企业施工不规范，导致其儿子发生交通事故，但由于无监控视频和目击证人，造成难以通过司法途径维护其权益问题。去年12月，三沙镇“黄光清调解工作室”的调解员黄光清获选第三届“福建省十大法治人物”，自2015年黄光清调解工作室成立起，已调解各类纠纷900余起，调解成功率达98%以上，“有纠纷，找光清”逐渐成为当地群众共识……

“我们还坚持刀刃向内，强化事中督查，以真刀真枪的态度解决问题。”霞浦县信访局党组书记、局长林海说，霞浦建立了信访事项办理督查专员制度，对责任单位是否及时受理、是否正在化解、是否按时办结、信访人是否满意等情况进行每日“盘点”，对发现的问题及时指出、限期整改。

随着霞浦不断创新信访治理模式，一个个信访问题被逐一化解，优质的服务赢得了群众的认可。截至目前，霞浦信访工作机构及时受理率、办结率均达到100%；群众对信访部门满意率达95.9%，群众对有权机关满意率达91%。

改革网福建霞浦2021-9-22