# 奋力走出精细化矛盾排查、精准化问题化解、高效化信访服务的新路子

信访工作是具有中国特色的政治制度，是党和政府联系群众的重要渠道，是人民行使民主权利的重要途径。今明两年，我国先后迎来建党百年大庆、北京冬奥会、党的二十大等大事要事，做好这一段时期的信访稳定工作，维护优良的社会环境，具有更加突出的意义。近年来，我区始终坚持稳定是第一责任的信访工作理念，把创建国家级信访工作示范县区作为高质量打造长三角知名旅游目的地城市的压舱石，通过高位统筹、系统推进，夯实信访工作基础，拉紧信访责任链条，走出了一条精细化矛盾排查、精准化问题化解、高效化信访服务的新路子，信访工作水平不断提升，社会矛盾有效降解，荣获全国信访工作“三无”县（市、区、旗）、全省信访工作先进单位等荣誉称号。

一、当前的实践与成效

（一）聚焦高位统筹，拉紧信访工作责任链条。把信访工作置于全区大局大势中谋划推进，区委扛起主体责任，注重重大问题解决，提高站位抓布局。一是拉建矛盾过滤网。区镇两级分别建立信访工作联席会议机制并实体化运行，明确区委区政府职责分工，整合9个镇街36个重点部门等成员单位的工作力量，形成了条块结合、齐抓共管的信访工作格局，过细过滤各类矛盾纠纷。二是划定工作责任田。按照“一挂全面挂钩，一挂相对固定”的要求，全面落实区级党政领导挂钩联系镇街工作制度，压实包案责任，做到“不局限于原有调查结论、原有问题定性、原有处理方式，重新调查取证、重新会办处理、重新给出结论”，逐案化解，确保“案结事了”。三是完善工作新路径。建立区级形势研判机制，区委、区政府定期研究信访问题、部署信访工作，适时对住建、教育、农业农村等重点领域进行专题研判；建立重要情况函告机制，及时“点对点”通报情况、分析问题、提出建议；建立动态督查机制，常规工作巡查、重点节点督查、复杂案件督办，有效提升工作质效。

（二）坚持精准施策，提高信访问题化解力度。坚持做好信访工作的“减法”运算，以精准的工作举措提升化解效能。一是用包案求示范带动。落实“一线三包”工作，实行“党政领导包联系镇街、包分管领域、包疑难案件”制度，以上率下，统一思想抓信访，形成头雁示范、雁阵齐飞的工作格局。二是促攻坚求化解实效。以“重复信访集中治理和化解信访积案”专项行动为抓手，盯紧重点问题、重点群体，以领导包案为统揽，逐案剖析矛盾焦点和化解难点，一案一策，做到化解方案、化解进度、化解主题的“三明确”，以攻坚之势求化解之效。三是抓重点求全局推进。始终盯紧重点领域、重点地区、重点群体，牢牢抓住信访工作的主要矛盾，开展“三到基层服务一线”，把重点抓在手上、放在心上、扛在肩上，以管重点保全局的方式，确保面上工作整体推进。

（三）夯实基层基础，推动一线信访提质增效。坚持民本导向，激发内生资源，紧扣一线服务，切实解决群众最关心、最直接、最现实的问题。一是基础业务日趋标准化。坚持以标准化提升规范化，组织各条线信访工作人员精准把握标准、主动应用标准、严格执行标准，实现信访事项程序、依据、结果“三个规范”，全力保障群众合法权益。二是基层接访日益精准化。实行首接首办工作制度，坚持依法分类处理，努力让群众合理诉求“一站式、一次性”得到解决，确保信访服务的精准化和满意度。三是基层惠民日益现代化。拓宽电话网络信访渠道，让便民惠民信访工作更加贴近群众，网络信访占比日益提高。同时，通过大数据手段开展矛盾纠纷收集研判，实现化解矛盾在早在小。

二、存在的短板与不足

与“为民解难为党分忧”的工作职责对照，与“千方百计为群众排忧解难”的工作要求相比，当前县区及以下基层信访工作仍然存在诸多不足。

（一）基层信访工作力量较弱。随着机构改革，镇（街道）信访工作职能划归在社会事业局，信访工作基本没有达到专职专人要求，信访工作人员普遍是身兼综治、法治等多种职责，接访人员也都存在年龄偏大、文化水平偏低、业务技能偏弱的情况，各村居从事矛盾调处、信访接待的工作人员整体状况较之镇（街道）更加严峻。这些问题，导致无法圆满完成化解矛盾在基层的工作任务。

（二）基层信访工作方式老旧。首先因为工作人员素质的制约，基层信访工作创新性、适应性较差。其次，信访工作中的问题存在复杂性和历史性，导致部分工作人员不敢创新、不愿创新。再次，在基层处理信访矛盾时，“人治”传统思想占据主导，现代“法治”意识和方法应用不强。这些短板，制约了基层信访矛盾的高效解决。

（三）基层信访工作合力较差。信访工作作为基层社会治理的重要一环，理应是多部门、多条线的综合治理，但是许多基层单位惯有的工作思维是“信访包治百病”，所有来访、来信多是信访包圆，部分基层联席会议作用未见发挥，单兵作战式、单打独斗式、赤手空拳式信访工作状态较为常见，没有形成整体的集综治、法治、自治、信访于一体的基层矛盾调处体系。

（四）群众的主体地位没有彰显。基层群众对生活和相关权益的需求有较为明确的内容，对于各类可能改变他们生活的政策法规有较为直观的意见。但是鉴于政府信息公开透明度和覆盖面的问题、村级事务村民自治程度的问题、基层行政行为合法性问题等情况，基层群众意见建议没有合适通道予以表达，容易产生各类矛盾。

三、下一步探索与建议

随着经济发展和人民生活方式的进一步转变，人民群众生活水平的不断提高和权利意识的增强，需要信访部门提供更加个性化、优质化、人性化的社会服务。

（一）构建信访工作的基层大格局。努力构建党委政府统一协调、齐抓共管的信访工作大格局，以“一盘棋”的统筹、“一股绳”的聚力、“一张网”的合力，推动形成信访问题共治局面。一是“信访+网格”，扩大矛盾排查力量。探索“信访+网格”“信访+警格”矛盾纠纷排查、研判、处理机制，进一步搭建覆盖全面、触角灵敏、反应快捷的信访信息网络，坚决让问题没有任何积累、发酵和升级空间。二是“信访+民生”，扩大信访化解主体。围绕住房、社保、民政、教育等民生类热点、难点问题，一方面立足单位职能畅通人民建议表达渠道，为苗头性信访矛盾理清“出口”；另一方面组建民生信访问题化解专班，通过“一事一班”，切实减少民生类信访问题发生。三是“信访+党建”，注入信访新活力。借助党建优势壮大信访力量，强化“党员示范岗”“党员服务站”矛盾调处化解功能，党员带头参与一线矛盾调处、群众来访接待和积案协调化解，扩充基层信访工作力量。

（二）落实信访工作的基层大化解。源头和基层是信访工作的着力点与工作重心，基层事情能不能办好，关键在人，只有在打通堵点、解决难点、消除痛点等方面下功夫，才能提高基层工作能力、强化工作效果。一是打通信息堵点，提升防风险能力。针对源头吸附稳控上的短板，建立完善不同层次、不同重点的矛盾隐患排查研判制度，将安保、维稳、综治、矛盾调解等工作力量进一步融合，搭建统一有效的信息管理和指挥调度平台，提高预警预测预防水平，增强矛盾化解主动性和前瞻性。二是攻克化解难点，提升履职尽责能力。压实属地责任，严格落实首办责任制，做到“交必办，办必清，清必果，果必报”。压实包案责任，对老案、积案逐案明责，全部落实县（区）处级领导和单位主要负责人包案。压实信访责任，实行“一案一督”，把工作细分到末端、责任落实到个人，以信访责任压实推动信访工作落实。三是消除失序痛点，提高秩序管控能力。以“基层的事在基层办”为导向，以“无访村居（社区）”等工作创建为抓手，实行“月提醒、季督查、年评比”模式，动态滚动开展信访秩序引导和管控，通过创建工作实现“以月保季，以季保年”的工作目标，循序渐进做好基层秩序管控工作。

（三）强化信访工作的基层大创新。当前，苏北地区尤其是苏北农村正处于转型发展、创新发展、跨越发展的关键阶段，基层工作必须坚持科学性和创新性相结合，从工作方法到思维方式上都要进行创新和改革。一是建好前沿工作“阵地”。接访窗口是信访工作的主阵地，应按照省“人民满意窗口”创建标准，改造升级区人民来访接待中心场所及内部设备，打造群众找得到、坐得下、谈得开的接访工作阵地。同时，还要积极探索阵地的向下延伸建设工作，在村级设立乡贤名士工作室，为“小事不出村、大事不出镇”奠定实质性工作基础。二是用好多元化解“智慧”。用好“法治工具”，用法治思维明晰职责，用法治手段解决问题，用法治方式引导群众。用好“村规民约”，长期的生活习俗是群众行为习惯的思想基础，处理群众的问题，要从思想上解决问题，采取大家说、群众评、公开议等方式，在阳光下实现“事心双解”。三是建强群众工作“堡垒”。基层工作开展的好不好，关键在于基层党组织、工作班子的力量强弱、素质高低。因此，必须强化基层队伍建设，建立人员配备和业务培训机制，选优配强“当家人”，凝聚起一个党员一面旗帜、一支队伍一个堡垒的战斗力。同时，想方设法把不畏难、肯扎根的年轻同志引进来、挖出来、用起来，及时为基层补充新鲜血液，加强业务培训，竭力搭建起一支能进群众们、善说群众话、能办群众事、能解群众难的基层干部队伍，真正把信访工作“堡垒”建在群众身边。

淮安市洪泽区信访局2021-12-2