# 黔南：创新信访工作化解社会矛盾

今年以来，黔南州委、州政府坚持把做好信访工作作为服务高质量发展、“我为群众办实事”实践活动重要载体，推动信访工作改革创新，催生“一根本、两压实、三治理、四方法、五机制、六建设”的“123456”黔南州信访工作法，进一步夯实平安建设基础，维护社会和谐稳定。

“一根本”，即把强化源头防范化解作为根本之策。黔南州重视初信初访办理质量，坚持发现得早、处理在小，重视矛盾纠纷的排查和多元调处预防和减少信访问题。年初以来，黔南州充分运用延伸到村寨的“一中心一张网十联户”治理平台和综治调解窗口，开展访前调解，成功化解各类矛盾纠纷763批次1536人次。通过强化源头防范化解，今年上半年，全州群众信访总量同比下降12.85%。

“两压实”，即压实属地管理、行业管理“两方责任”。黔南州信访联席会议建立突出信访问题联动处置指挥部和相关工作机制，对黔南州重大疑难信访事项，根据“属地管理、分级负责”“谁主管、谁负责”原则，向涉及的县(市)和州直行业部门进行“双交办”、建立“双台账”、实行“双销号”。通过逐级压实两方责任，有效促使问题属地和行业部门联动解决群众信访诉求。

“三治理”，即持续开展重点区域、重点问题、重点关注人员“三项治理”。黔南州信访联席办坚持以问题为导向，每月、每季对全州信访工作全面“体检”，深入分析信访形势，找出信访问题“买单人”，列出重点县(市)、重点问题、重点关注人员，对症下药地开展“三项治理”，消除重大安全隐患。今年1月至8月，州、县两级领导带头攻坚，公开接处群众信访事项共计1941人次；至6月底，纳入全州“三项治理”专项行动的4个重点县(市)已有3个县(市)退出重点区域，5个重点问题访量下降，10件重点关注人员诉求已化解7件。

“四方法”，即综合运用“三到位一处理”方法解决好各类信访事项。黔南州各县(市)和有关部门坚持法治与德治相结合，在查明事实、分清责任的基础上，诉求合理的解决到位，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，积极营造德润人心、法治信访社会氛围。截至8月底，黔南州信访事项处理群众满意度位列全省第一。

“五机制”，即落实每日排查、每周调度、每旬督导、每月通报、每季奖惩等五项机制。由各级信访联席办(信访局)牵头，坚持每日对各类信访问题隐患、责任制落实情况进行排查，及时完善相关工作；每周对重大信访问题点对点、面对面调度；每旬到信访问题突出的地方开展工作督导，指导帮助基层针对性开展化解工作；每月对各县(市)和有关部门信访工作情况进行书面通报，并实现交办任务月销号；每季度“盘点”信访工作，对各县(市)和有关部门进行挂牌整治、通报表扬批评等奖惩。

“六建设”，即突出抓好信访干部队伍专业化、基础业务标准化、信访工作系统化、信访渠道网络化、信访场所规范化、情报信息共享化等六个重点领域建设，努力提高信访干部队伍综合素质，加强信访网络渠道宣传，让“数据多跑路，群众少跑腿”，对走访群众诉求“一窗受理、规范办理”，建立公安、维稳、信访等部门情报信息互推共享机制，对各类矛盾纠纷和信访问题早预警、早处置。

贵州日报 2021-10-14