# 张祥根：着力完善信访矛盾纠纷多元化解机制

党的十九届五中全会从“加强和创新社会治理”“维护社会稳定和安全”两个层面，就完善社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制等工作，提出了明确要求。这为“十四五”时期坚持和发展新时代“枫桥经验”，推进信访工作高质量发展指明了方向。我们要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，按照十九届五中全会决策部署，积极探索更多依靠基层、发动群众、就地化解人民内部矛盾的途径和方法，不断完善信访矛盾纠纷多元化解机制，促进社会和谐稳定。

习近平总书记指出，领导干部要胸怀两个大局，一个是中华民族伟大复兴的战略全局，一个是世界百年未有之大变局，这是我们谋划工作的基本出发点。当前，随着我国改革进入攻坚期，征地拆迁等重点领域矛盾多发态势仍将持续，部分利益诉求群体信访活动出现新变化。这就要求我们不断完善信访矛盾纠纷多元化解机制，通过柔性治理和精细治理，积极主动收集社情民意，积极探索将应急处置转变为常态治理，将被动应对转变为主动服务，为群众提供多元、便捷的冲突解决方式，最大限度激发社会活力，有力保障改革发展稳定大局。

做好信访工作是领导干部的重要政治责任。完善信访矛盾纠纷多元化解机制，必须创新群众工作方法，建立健全矛盾纠纷排查化解、人民满意窗口创建、信访听证评议等机制，推动社会力量有序参与矛盾调处，变单向的行政主导为共建共治共享，为化解矛盾纠纷打牢坚实基础。一是坚持党建引领。善于把党的政治优势、组织优势、制度优势、密切联系群众的优势转化为做好信访工作的优势，充分发挥基层党组织堡垒作用，积极引导其他治理主体深度参与，形成治理合力。二是坚持协商民主。注重运用教育、劝解、协商、疏导等手段和法治规范、舆论引导、心理调适等方法，实现政府治理和社会调节、居民自治的有机衔接。三是坚持改革创新。将中央的政策、法律的规定、手中可以操作的杠杆资源、群众能够接受的条件统筹考虑，用改革创新的方法去克服和化解，做到“随心所欲不逾矩”。四是坚持法治底线。法治是定分止争最可靠最有效的机制，要引导群众以理性合法的方式表达诉求，保障合理合法诉求依照法律规定和程序就能得到合理合法的结果，确保经得起历史的检验。

依托社会主义制度优势，积极推动把信访工作纳入基层社会治理新格局。坚定践行以人民为中心的发展思想，发挥好信访联席会议作用，更好统筹各方力量。一是完善源头防控机制。各级党委政府应健全决策稳定风险评估程序，防止决策不科学引发矛盾。各级信访部门应加强人民建议征集和信访形势研判，及时提出改进建议。二是完善排查梳理机制。整合政府数据资源，建立辖区人、房、事、物、组织等社区数据库，统筹社会组织、社区志愿者，建立健全常态排查、会商研判、信息预警相衔接的工作机制。三是完善提前介入机制。对重大工程项目实行信访风险管控，预先设立一线接访室、网上调解室。推动基层组织通过民主恳谈会等形式，切实围绕城乡建设、教育养老、物业治安等热点问题，听取意见建议，努力把工作做在前面。

完善依法及时就地解决信访问题机制，最大限度维护群众合理合法权益。深入推进“最多访一次”，实现信访业务流程再造。一是着力打造“人民满意窗口”。要在省市县三级全面推行联合接访，实现“重点单位全部进驻、其他单位吹哨即来”，有条件的应配套设立涉法涉诉接访场所、人民调解场所，为来访群众提供热情周到的服务。二是着力升级网上综合平台。要依托信访信息化系统，把来信、来访、来电、网投、微信客户端等多种信访渠道进行系统集成，努力打造网上信访主渠道升级版。要建立事项网上办、结果网上评、问题网上督、形势网上判的“一网式”管理机制，实现接收、流转标准统一化。三是着力规范办理流程。准确把握诉访分离、分类处理要求，严格规范受理、转送、办理、送达等各环节工作，对评价不满意的强化跟踪督办。稳步提升信访听证质效，努力通过公开透明的方式查清事实、明确责任、化解矛盾。切实提升复查复核、督查督办、案件评查的实体性审查效果，综合运用信访、司法、民政、公益等各种救助措施帮助群众解决实际困难。

强化综合要素保障，努力夯实基层信访矛盾纠纷多元化解工作基础。一是建立一体化运行机制。要结合平安中国建设，由党委政法委牵头，组织部门、政法机关以及民政、财政、信访等部门参加，一体化推进基层社会矛盾纠纷多元预防调处化解机制建设，高位推动工作开展。二是广泛动员社会力量共同参与。要全面建立“两代表一委员”、法律工作者、社会团体等第三方参与信访工作机制。要培育发展各类社会组织，常态化推进律师参与信访接待、案件调处。三是充分发挥典型示范作用。认真总结、积极推广基层开展矛盾纠纷多元化解的成功经验，把更多资源投向基层。善于在基层队伍中发现先进典型，努力用身边的人激励党员干部，努力用“接地气”的语言引导人民群众，引导全社会正确认识信访制度，齐心协力做好基层信访矛盾纠纷多元化解工作。

学习时报2021-3-21