# 【改革·足迹 信访访谈“1+1”】山东：不断向现代信访工作模式转型升级

山东省政府副秘书长，省信访局局长王金城（中）和山东省德州市陵城区委书记马常春（左）做客新华网，与网友交流。

主持人：各位网友大家好，欢迎您收看由新华网和国家信访局联合推出的“改革•足迹 信访访谈1+1”系列节目。今天的节目我们为大家邀请到的嘉宾是山东省政府副秘书长，省信访局局长、党组书记王金城，欢迎您，王局长。

王金城：主持人好，网友朋友们大家好。

主持人：另一位嘉宾是山东省德州市陵城区委书记马常春，欢迎您。

马常春：主持人好，网友朋友们大家好。

主持人：山东是东部沿海经济大省，在大家的印象中是改革开放的前沿。节目的一开始，先请王局长给网友们介绍一下山东经济社会发展的情况。

王金城：好的。山东东临渤海、黄海，与朝鲜、韩国、日本隔海相望，山东还是孔子的故乡，也是中华优秀传统文化儒家文化的重要发祥地，改革开放起步比较早。40年来，山东发展取得巨大成就，GDP年均增长11.5%，去年达到7万亿，排在全国第三位，政治、文化、社会、生态文明建设等各项事业全面发展进步，人民群众的生活水平大幅提升，社会大局保持和谐稳定。今年6月，习近平总书记在山东青岛出席上海合作组织青岛峰会之后，在山东进行了考察并发表重要讲话，对山东的发展提出了“两个走在前列、一个全面开创”的殷切期望，也就是山东要在全面建成小康社会进程中走在前列、在社会主义现代化建设新征程中走在前列，全面开创新时代现代化强省建设新局面。当前，全省上下正在深入学习贯彻习近平总书记考察山东重要讲话、重要指示批示精神，改革开放再出发，大力实施新旧动能转换重大工程和乡村振兴、经略海洋等重大战略，着力打造对外开放新高地，加快建设新时代现代化强省。

主持人：这几年山东的信访形势如何呢？

王金城：山东是一个经济大省，同时也是一个人口大省，去年山东常住人口已经超过1个亿，现在山东省又正处于新旧动能转换和社会转型的重要时期，各种矛盾问题相对多一些，信访工作的压力比较大。这些年来，山东省委、省政府高度重视信访工作，认真落实中央各项部署要求，创新群众工作方法，扎实解决人民群众反映的信访突出问题，全省信访形势保持了总体平稳势头。一是信访增幅得到遏制，新产生的矛盾问题有所下降；二是信访存量有所减少，这几年我们每年化解一大批信访积案；三是信访结构不断优化，老百姓更多通过网上信访反映问题；四是信访秩序持续好转，信访上行势头得到遏制。

主持人：我们知道，陵城曾经创造了“大厅在大院、矛盾不出县”的信访工作“陵县模式”，请马书记给我们介绍一下陵城区的情况。

马常春：陵城区隶属山东德州，地处鲁西北平原，面积1213平方公里，人口60万，下辖14个乡镇。陵城区历史悠久，是战国名将廉颇、西汉“智圣”东方朔的故里，唐朝杰出书法家、政治家颜真卿曾在此担任平原郡太守。2014年撤县设区，开启了发展新阶段。作为一个传统农业大县，推动经济转型升级、保障改善民生的压力大、任务重，一些社会矛盾特别是企业改制、征地拆迁等问题较为突出，信访形势一度比较严峻。2009年，我们积极创新理念方法，拉近党委政府与群众的距离，把信访大厅建在县委大院，县委大院门口不设岗、不登记，群众可以随便出入，有话能随时来说，有事能随时来办，形成了“大厅在大院、矛盾不出县”的“陵县模式”。近年来，我们一直千方百计为群众排忧解难，信访形势持续好转，实现了信访总量、越级上访量连年“双下降”，保持了良好的效果。

主持人：王局长，山东在推进信访工作制度改革方面采取了哪些措施？

王金城：对中央部署的信访工作制度改革，山东省委、省政府高度重视，省委书记刘家义亲自主持召开省委常委会会议研究部署，省委将信访工作制度改革纳入全面深化改革总体布局，相继出台了一系列文件，为信访工作制度改革提供了“施工图”。在具体推进过程中，我们重点围绕几个方面来抓落实。

一是紧扣社会治理现代化推进改革。主要是把社会化、智能化、法治化、专业化手段引入信访工作。比如，运用互联网技术打造网上信访主渠道，让“数据多跑路、群众少跑腿”。经过多年努力，网上信访已经成为山东信访工作的一张靓丽名片。

二是紧扣问题导向推进改革。我们坚持聚焦问题、解决问题。比如，这些年我们有些地方信访积案比较多，引发了一些重复访、越级访。对于这些问题，我们坚持两手抓，一手抓“压存量”，推行领导包案、专班攻坚、听证评议等措施，全力推动问题解决，今年全省就集中化解了近6000件信访积案；另一手我们着力“控增量”，实行“一次办好”改革，一次办结初信初访，最大限度减少矛盾积累，走出了信访积案“边清边积”的怪圈。

三是紧扣群众满意推进改革。改革当中，我们始终把群众满意贯穿全过程，实行信访事项办理群众满意度评价制度，建立群众不满意跟踪督办机制；同时，把群众满意特别是增强群众获得感、幸福感、安全感，作为检验信访工作制度改革成效的重要标准，凡是群众不认可、不满意的改革事项、改革举措，我们都及时发现，进行调整和完善。

四是紧扣基层实际推进改革。山东省是一个大省，有济南、青岛两个副省级城市，有15个地级市，还有137个县（市、区）。可以说，东中西部差距比较大，情况也比较复杂。在具体推进信访工作制度改革过程当中，我们坚持不搞“一刀切”，鼓励各地因地制宜，因情施策，大胆探索，真正把改革措施在基层落实落地、见到实效。

主持人：马书记，陵城区作为“最后一公里”，是怎样让信访工作制度改革举措落地生根的？

马常春：陵城区推进信访工作制度改革，主要抓住了两个关键词：一个是“因地制宜”，就是把上级关于打造“阳光信访、责任信访、法治信访”的要求细化、具体化，拿出一些接地气、可操作的措施办法。比如，在“责任信访”方面，我们构建了权责明确、运转高效的信访工作责任体系，区级领导、职能部门、镇街、村居“层层有责”，主要领导、分管领导、其他领导、普通干部“人人有责”，信访问题源头防范、接待处理、息诉罢访“环环有责”，每一个环节都有具体的责任人。

另一个是“因时制宜”，根据新情况新问题，不断探索新机制新办法。我们坚持“亲民爱民、执政为民”理念，改革创新不止步。2012年，我们实行区委委员联系片区制度。2013年，建立“三包一联”制度，13名区委常委和人大、政协党组书记包乡镇，55名区委委员、候补委员和其他区级领导包片区，1048名科级干部包村居，12368名农村党员联系群众。2017年，我们又开展了“进千村、入万户、察民情、解民忧”活动，做到“四必访、四必问”，就是老党员、老干部必访必问，贫困户、五保户必访必问，致富带头人必访必问，信访群众必访必问，看看群众有什么需要我们党委政府解决的困难和问题，对于符合政策的落实到位，不符合政策的解释到位，让老百姓心里没有怨气。通过这个制度，把全部党员干部都推向了联系服务群众的第一线，群众称赞“把区委大院‘搬’到了群众身边”。从敞开县委大门“接访”，到领导干部“下访”，再到全体党员干部“寻访”，这个过程也是上级信访工作制度改革决策部署在陵城区落地生根、开花结果的过程。

主持人：我们再来聊聊网上信访，网上信访是信访工作制度改革的标志性举措。王局长刚才提到，网上信访已经成为山东信访工作的一张靓丽名片，能不能详细介绍一下？

王金城：山东的网上信访工作起步比较早，2006年就开通了省级网上信访平台。党的十八大以来，我们全力打造网上信访升级版、“阳光信访”新模式。2015年，国家信访局在山东烟台市召开全国网上信访工作会议，推广了山东经验。具体工作当中我们主要抓了几个方面：

一是抓平台建设。统一搭建省市县三级网上信访受理平台体系，全省“一张网”、级级有平台。同时，相继开通手机APP、微信公众号，从网上向掌上延伸，让群众在家里足不出户就能够反映问题、解决问题。

二是抓宣传引导。通过召开新闻发布会、发放明白纸等多种方式强化宣传，在基层接访场所设立网上信访自助服务区，在基层村居设立或者明确网上信访代办员，引导群众“少走访、多上网”。

三是抓优质办理。坚持日信日清、提速办理，网上信访办理周期比法定期限缩短40%以上。同时，我们还实行“五个面对面”工作法，也就是告知、督办、会商、答复、回访这五个方面，都要跟群众面对面进行交流，既能办事、又有温度，让群众感到网上信访很好用也很管用。

比如，今年8月15日，省信访局通过网上信访平台接到滨州市经济开发区一名群众的来信，反映他的孩子9月1日就要入学读一年级，但是他去学校报名的时候发现无法报名。经他了解，原来他所居住的小区开发商没有到教育部门履行备案手续，一听到这个事情，群众非常着急，向省信访局在网上反映了这个事情。省信访局收到这个信件以后，当天就转交到滨州市开发区信访部门，并且要求滨州市和开发区两级信访部门跟进协调，不要耽误孩子正常入学。滨州市开发区信访办接到省信访局交办的这个事项也是立即行动，与孩子家长取得联系，初步了解情况，同时启动了联合工作机制，和教育局、住建局等部门一起靠上做工作，经过几次协调，开发商于8月20日提交备案材料，8月26日家长就到学校给孩子办理了报名手续。从最初家长网上信访到问题解决，只用了十来天时间，学生家长对此非常满意。

主持人：信访工作什么是大事啊，孩子上学就是天大的事。

王金城：群众的事情没有小事，对于每一件事情，各级党委政府和信访部门，都当作大事来办。这件事情也说明通过网上信访，群众办事确实很方便、很管用。信访事项的法定受理期限是15天，如果这件事情按照普通模式来办，恐怕就要耽误孩子上学了。其实不光这类紧急信访事项，我们要求所有网上信访事项都要提速办理，让群众感到通过网上反映问题、解决问题很方便，能够更多更自觉地选择通过网上来反映问题。这样，网上信访的优势就凸显出来了。从山东的情况看，群众通过网上信访反映问题的数量已经占到了信访总量的56%，超过了来信来访的总量，可以说网上信访已经成为当前群众反映和解决问题的一个主渠道。

主持人：我们了解到，山东正在全省推行“一次办好”改革，我们想知道信访工作领域是如何落实这项改革的呢？能做到吗？一次就办好这符合信访工作的特点吗？

王金城：现在山东全省上下正在全面推行“一次办好”改革，这是贯彻落实以人民为中心发展思想的山东实践，也是优化营商环境、推进高质量发展的重要举措。“一次办好”的基本要求，就是马上办、网上办、就近办，它的核心是“一次办结、群众满意”。就信访工作来讲，贯彻“一次办好”改革精神，我觉得最根本、最关键的就是把群众的初信初访办好，让群众只访一次、只写一封信就能把问题解决。把老百姓的初信初访办好，就能做到在最早的环节，在最低的层次，以最小的成本，来解决最大的问题，从而取得最佳的综合效益。为此，我们实行了以下几项制度。

一是首办责任制。首办责任人一盯到底，全程跟踪办理情况，直至案结事了，防止久拖不决。

二是答复预审制。由信访部门对责任单位出具的答复意见提前审核把关，存在问题的一律退回重办。

三是分级办理制。信访诉求简单明了的，适用简易程序处理；情况紧急的，开通“绿色通道”，直转快办；疑难复杂的，由领导包案、专班攻坚；基层解决起来有难度的，视情由上级部门负责查办。

四是跟踪督办制。凡是对于交办没有结果的发函督办，发函再不管用我们派人实地督办，通过实地督查，发现问题突出、工作不力的，根据有关规定对有关单位和人员倒查问责，靠问责倒逼问题解决。

主持人：今年是改革开放40周年，我们不妨把视野放宽一点，我们来看看信访工作这40年来的变化。

王金城：对改革开放40年以来山东信访工作的发展历程，我们最近进行了认真回顾总结，感到这40年信访工作的发展变化同国家的发展变化是一样的，是全方位、深层次的。伴随着整个国家的改革开放历史进程，我们信访工作在理念思路、体制机制、方法手段、基础条件这些方面也都发生了历史性变化，信访工作由传统模式不断向现代信访工作模式转型升级。

比如，坚持把群众满意作为信访工作的首要标准，把依法及时就地解决群众的信访问题作为我们工作的出发点和落脚点，就是一切为了群众，这个定位越来越清晰。

再比如，信访渠道越来越多，老百姓反映问题越来越便捷。传统就是写信、来访，现在是“信、访、网、电”多种形式，“网”上又包括网上信访、手机信访、微信信访、视频信访等等，老百姓敲敲键盘、动动手指就能反映、解决问题。

再比如，信访工作链条越来越长，在源头防范化解问题上下得功夫越来越多。过去我们在处理信访问题的时候往往在信访工作的末端，注重的是解决已经出现的问题，现在我们坚持系统思维，在着力抓好问题解决的同时，把工作往前移，在源头治理、防范化解问题上做文章、下功夫，力争把问题化解在萌芽状态、解决在初始阶段。我们各级党委政府在出台一些涉及群众利益的政策、措施方面，都建立了社会矛盾风险评估机制，事先采取一些形式，广泛征求基层和群众的意见，把可能引发矛盾、影响社会稳定的隐患解决在决策之前，把风险降到最低，防患于未然。

又比如，信访工作法治化水平越来越高，“把信访纳入法治化轨道”越来越成为全社会的共识。从山东情况看，一方面是信访法规制度体系不断健全和完善。2015年我们出台了《山东省信访条例》，这也是党的十八届四中全会提出“把信访纳入法治化轨道”之后，全国出台的第一部信访地方性法规。可以说，在立法方面我们走在了全国前列。这几年，我们不断抓配套、抓培训、抓宣传、抓落实，每年都开展“集中宣传月”活动，去年底我们还进行了专项执法检查。另一方面是群众依法信访、干部依法做信访工作的意识也在增强。党的十八以来，通过开展“诉访分离”，建立依法分类处理信访诉求机制，实行律师参与信访工作，把信访问题优先导入法定渠道来解决，办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的氛围更加浓厚。过去那些“信访不信法”的现象现在得到明显改观。运用法治思维和法治方式解决信访问题，也成为各级领导干部和信访干部的共识和自觉行动。

主持人：谈了这么多“变”，再谈谈什么是不变的呢。马书记，您觉得改革开放40年来，信访工作又有哪些不变呢？

马常春：改革开放40年，时代背景在变化、群众需求也在变化、社会主要矛盾也一直在变化，信访工作的体制机制、方法手段必然也要不断与之相适应和变化。但与此同时，我们党的性质和宗旨也决定了我们信访工作一些核心的东西始终是不会变的。

一是信访工作的性质作用始终没有变。信访工作本质上是群众工作，是党和政府联系群众的桥梁纽带，在发扬人民民主、监督权力运行、保障群众权益、维护社会稳定等方面发挥不可替代的重要作用。

二是信访工作的初心使命始终没有变。就是习近平总书记所讲的，“了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心”。

三是信访工作的根本方法始终没有变。就是必须把党的群众路线贯穿始终，弘扬党的群众工作的优良传统，践行以人民为中心的发展思想。

正是基于这种考虑，多年来，陵城区委、区政府始终把信访工作抓在手上，坚持抓信访就是抓发展、抓民生、抓根基、抓平安的理念，带着感情和责任做信访工作，在纾解民困、排解民忧、化解民怨中暖人心、得人心、稳人心。

主持人：我还特别想了解，您在平时工作当中是怎么和老百姓接触，又是如何解决他们的信访诉求呢？

马常春：我们山东省领导干部主动下访是一种常态，省委书记刘家义、德州市委书记陈勇等省市领导同志，经常亲自接待处理信访问题，给我们基层作出了榜样。对此，我们也采取了这么几种方式。

一是公开接访。陵城区每天安排1名区级领导在信访大厅接访，每月10日安排4名区级领导集体接访，主要解决信访积案老案。排到我的时候我就去接访，对接访问题进行现场调度处理。比如，有一天我值班接访时，来了几个群众反映他们小区没法正常供暖，我到现场了解到，因为是老旧小区，设施陈旧致使供暖都不热。

主持人：如果您不去现场，就不知道真正的情况。

马常春：对，因为是老旧小区，供暖设备年久失修，损毁严重，在供暖季内难以修复。对此，我们现场研究了两条意见：一是协调供暖单位，将剩余供热期的取暖费退还给老百姓，因为你耽误了他们的取暖。二是协调电力公司，对这3个小区群众用电取暖产生的费用适当照顾，让老百姓安稳过冬。从现场回来以后，我要求有关部门跟进做好工作。后来，有关部门研究了解决方案，为这几个小区重新安装了供暖设备，把这个问题解决了。如果不到现场了解情况，就可能会引发大的问题。所以，领导干部做群众工作，一定要到老百姓身边去发现和解决问题。刚才提到的，“四必访、四必问”，还有一个作用是把党的大政方针宣讲下去，把党的十九大精神宣传下去，把社情民意搜集上来，这也是我们开展“进千村、入万户”活动的一个初衷，只有通过与老百姓的无缝衔接，才能把发生在老百姓身边的小事及时有效地解决好。

二是重点约访。对包挂负责的信访积案，约群众到信访大厅，或者直接到老百姓家中，面对面倾听诉求，诉求合理的现场研究解决，诉求没有法律政策依据的，我们就向群众解释政策，做好思想工作，家里有困难的我们就帮扶到位，这样一般矛盾也就化解了，因为群众看到你亲自过去，尤其是领导干部，一是你对这个事情比较重视，二是说话有权威。这样老百姓的怨气自然就小了。

三是主动下访。区级领导干部都安排了下访联系村，这些村一般都是矛盾问题突出的村，区级领导干部要定期到村里蹲点走访。我们要求每个区级领导干部一个季度在村里调研不少于3天。通过调研，我了解到郑家寨镇的一个村，民心不齐，村干部战斗力不强。我几次到村里走访、接访，感到这个村之所以矛盾突出，主要还是党员群众没把心思用在发展上。经过调研论证和联系协调，帮助这个村引进了大棚樱桃种植项目，引导党员群众把精力用在致富奔小康上，通过村党支部的示范带动作用，现在村里人心齐、风气正，实现了脱贫致富、和谐稳定的互动双赢。

主持人：马书记，您刚才讲到小区供暖的问题，信访工作会促进政府工作的开展和实施，这也是一个例子。有没有以后会起到警示的作用？

马常春：对这样的问题，我们立即对全区所有小区进行排查，发现类似的“三无”小区41个，就用部门联系帮扶小区的方式来解决“三无”的问题。如果有问题不解决，小事就拖成大事，大事拖成难事。类似的问题，今天是自来水，明天是暖气，后天是电，不知道会出现什么问题。

主持人：在这个过程当中，我们还是能够有效地促进政府的一些工作方式方法的改进，还有一些领导干部的工作理念作风的转变。

马常春：是这样的。王局长告诉我们做信访工作，要善于换位思考，假如你家里的亲戚朋友、父母发生这样的事情怎么去做？所以，一定要带着感情去做信访工作。

主持人：我们进行下一个话题，今年是毛泽东同志批示学习推广“枫桥经验”55周年和习近平同志指示坚持发展“枫桥经验”15周年。山东在夯实基层基础、源头化解信访矛盾方面采取了哪些措施？

王金城：新时代坚持和发展“枫桥经验”，我认为就是要按照党的十九大的要求，积极适应治理体系和治理能力现代化的要求，构建党委领导、政府主导、社会协同、公众参与、法治保障的基层治理体系。对信访工作来讲，学习借鉴“枫桥经验”，最重要、最根本的是要抓好信访基层基础工作，提高基层发现、化解信访矛盾的能力和效果，真正做到“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上行”。在这个方面，山东省高度重视，前几年，省委、省政府出台了《加强信访工作基层基础建设的意见》，专门召开了全省信访工作基层基础建设现场会进行部署。这几年经过不断实践和探索，基层基础工作水平有了很大提升，我们也创造、形成了一些源头防范化解矛盾的好经验好做法，这些经验做法可以说是“枫桥经验”在山东的新实践、新发展。

比如，依托城乡社区网格化管理，我们建立信访隐患和矛盾纠纷排查化解机制，每一个网格都有网格员、信访信息员，他们定期走村串户，排查矛盾、发现矛盾、化解矛盾，自己能调解的及时调解，调解不了的及时报告党委政府，把问题力争解决在网格，把隐患消除在萌芽状态。

再比如，建立信访与调解联动工作机制，我们在各级接访场所、基层党群服务中心、基层综治服务中心设立调解室，建立“访调”对接工作机制，由人民调解员对信访问题“一站式”调解，以柔性方式第一时间把这些信访问题、矛盾纠纷解决了。

又比如，我们还建立信访听证制度，把过去“背对背封闭处理”变成现在的“面对面公开处理”，有理当场辩，是非大家评，提高了信访工作的透明度和公信力。在具体实践当中，我们把握了两条原则：一是“关口前移”，以往听证都是在复查复核阶段，现在对一些疑难复杂信访问题初次办理环节我们就搞听证。二是“凡不必听”，什么意思呢？如果责任单位有可能作出对老百姓不利的处理结论，那么事先就要告诉老百姓可以申请听证，充分听取意见。

主持人：通过听证化解信访矛盾确实是一个好方法，请马书记介绍一下陵城区是如何开展听证信访的？

马常春：信访听证是协商民主在基层社会治理中的重要体现，我们陵城区形成了“1+3+1”信访听证工作格局。

第一个“1”是组建了一个信访听证员库。从律师、行业专家、“两代表一委员”和基层老党员、老干部、老教师中公开选聘了85名信访听证员，对社会公示之后，组建了一个听证的团队。

第二个“3”就是实行三级听证。一是简单问题村级听证，由社区的工作人员主持召开一个听证会议，在村里把问题解决掉。

主持人：解决信访问题用听证会的形式是出于什么考虑呢？

马常春：有些问题产生于在百姓之间，比如有些群众私自搭建违章建筑，大家坐在一起说说，听证就是让老百姓面对面拉家常，把这个事情讲清楚，把问题解决掉。公道自在人心。二是复杂问题镇级听证，比如，村与村之间修路的问题、旱季浇水的问题，这些问题在镇的层面，就可以听证解决。三是疑难问题区级听证，一些老案积案化解不了的，就到区一级的层面，由信访部门牵头，涉及哪个单位、哪个乡镇，哪个村，都要召集过来，联合组织听证。

第二个“1”是把调解作为一条主线贯穿听证全过程。坚持“听证+调解”，听证的过程就是调解矛盾、解决问题的过程，面对面化解矛盾。调解成功的，要引导当事人向法院申请司法确认，有一个法律依据，规范一下，双方都认可，形成了一个有效的法律约束。

今年以来，全区组织信访听证90多场，当场化解的矛盾达到80%以上。比如，我区一位信访人，多次到区信访局反映拆迁安置问题。她的房屋拆迁是2016年，当时在拆迁安置补偿协议上已经签字确认，现在要求对房屋后走廊置换补偿。我们找了她所在的社区党员和群众代表，她认可的法律专家，面对面召开听证会，法律专家告诉她不符合法律政策、街坊邻里认为她占用公共空间，一致认为她的诉求不合理，她听了之后觉得很惭愧。她本来觉得是政府强拆，周围的社区街坊跟她说，这是集体的绿地，不但得不到补偿，还要恢复绿地原貌。

主持人：听证会是一个很有效的方式。不光是信访干部跟老百姓之间，或者是找到相关的部门领导跟老百姓之间，我们方方面面坐在一起聊这个事。

王金城：这是依靠群众解决自己问题的一个重要方法。

主持人：陵城区是如何坚持和发展“枫桥经验”的？

马常春：从上世纪末开始，“枫桥经验”在陵城有3次创新发展。第一次是1998年开始探索的“土桥经验”。针对当时农村信访矛盾大幅增加的问题，土桥镇设立了由计生、土管、民政、派出所、法庭等机构负责人参加的司法调解中心，联合就地化解矛盾纠纷。2000年司法部在陵县召开全国司法调解中心建设现场会，陵县成为乡镇司法调解中心的发源地。第二次是2009年开始探索的“把信访大厅建在县委大院”，一直延续到现在。第三次就是一个提升，十八大以来探索形成的基层社会治理“1+N”模式，“1”是指坚持党的群众路线，“N”是联系服务群众、源头化解矛盾的一系列新机制。

一是1条市民热线24小时“不掉线”。以前我们20多条政务热线，2017年整合为8312345市民热线，管全区的事情，所有的问题都能在一个热线通办。

二是4000名网格员服务群众“零距离”。把城乡社区、企事业单位、商场等划分为980个网格，配备4000余名网格员，实现了“人在网中走、事在格中办、服务到家中”。发生在老百姓身边的事情，第一时间能知道，第一时间能反映上来。

三是2000名调解员化解纠纷“面对面”。为村级调解组织配备2144名调解员，选聘一些调解能手、律师等担任首席调解员，对各类矛盾实行“调解优先、能调尽调”。比如有婆媳吵嘴了，你去调解一下，问题就解决了，如果时间长了就形成了家庭不和睦。

四是5个诉调互动中心构筑“缓冲带”。依托5个基层法庭建设诉调互动中心，法院、司法、信访等单位共同派员参加，对村镇两级调解不成功的纠纷和民事诉讼案件进行联合调处，调解不成的导入诉讼程序，纳入法治化轨道进行解决。这是我们这几年来践行“枫桥经验”的深化和提升。

主持人：王局长，进入新时代，山东准备如何做好信访工作？

王金城：党的十八大以来，习近平总书记对信访工作作出一系列重要指示，为做好新时代信访工作进一步指明了方向、提供了遵循。做好新时代信访工作，我们就要以习近平总书记对信访工作的一系列重要指示精神为指导，坚持党的领导，坚持以人民为中心的发展思想，坚持群众路线，坚持改革创新。具体来讲，就是在以下几个方面下功夫。

一是深化改革创新。在改革开放40周年这样一个重要历史节点，站在新的起点上做好信访工作，我们要坚定改革的信心和决心，进一步解放思想、更新理念，创新思路方法，完善制度机制，以更大力度推进改革，不断提升信访工作整体水平。

二是强化科技应用。在互联网、大数据、智能化时代，我们要推动网上信访智能化升级，充分发挥大数据在信访工作预测预警预防方面的作用，让群众反映诉求更便捷，让信访矛盾化解更高效。对信访信息化建设，省委、省政府有明确要求，龚正省长十分关注、大力支持，我们下一步要深入推进。

三是加强法治化建设。严格执行信访法规制度，强化信访法治宣传教育，还要依法处置信访活动中的违法行为，确保信访工作能够依法规范运行、群众诉求能够依法理性表达、合法权益得到有效依法的保护。

四是夯实基础工作。我们正在研究制定全省化解信访矛盾、加强基层基础三年行动计划，探索更多依靠基层、发动群众化解矛盾的新途径，着力打造新时代“枫桥经验”齐鲁样板。

五是加强队伍建设。既练好“内功”，抓好党政干部特别是信访干部的能力建设，提高做群众工作、做信访工作的能力和水平。同时，也要扩大开放，发动社会各方面力量都能够参与到信访工作当中来，共同做好信访工作，提高信访工作的社会化水平。

主持人：陵城区对做好信访工作有什么打算？

马常春：做好信访工作，中央有明确指示，省、市有部署要求，具体结合我们陵城来讲，下一步将重点抓好三个方面工作：

一是注重构建大格局，协同联动抓信访。信访工作不是一个部门的事，也不是一个单位的事。要把群众工作和信访工作始终摆在重要位置来抓，构建党委统一领导、党政齐抓共管、信访部门统筹协调、各级各部门各负其责、社会力量积极参与的工作格局，形成强大的工作合力。刚才王局长也讲了，就是要构建一个大的信访格局。

二是注重源头治理，向前一步抓信访。我们市委书记陈勇一直强调，牢固树立“预防高于接访”的理念，刚才王局长也讲了要“治未病”，坚持和完善重大决策社会稳定风险评估机制、党员干部联系服务群众机制、社会矛盾排查预警和多元化解机制，努力把矛盾化解在早、化解在小、化解在源头、化解在基层。

三是注重与时俱进，创新模式抓信访。积极探索源头化解矛盾的新机制、新举措，持续推动“陵县模式”迭代升级、永葆活力。

主持人：非常感谢两位嘉宾接受我们的采访，也感谢各位网友的关注，我们下次节目再见。

新华网2018-12-19