# 各地信访部门创新发展新时代“枫桥经验”，探索群众工作办法

信访是“送上门的群众工作”，了解民情、维护民利，才能集中民智、凝聚民心。55年前，浙江诸暨枫桥镇干部群众创造了“依靠群众就地化解矛盾”的“枫桥经验”，如今新时代的“枫桥经验”在信访领域不断创新发展、走向全国，成为践行党的群众路线的生动体现。

“乡贤评理”打开心结

重庆永川的74岁退休职工吕祥杰是“乡贤评理堂”的一员。一天，村民吕某告两个儿子“不给钱用”，可两个儿子反驳说老人每月有养老金，而且自己生活也困难，一时双方僵持不下。吕祥杰为此主动把老人和他的两个儿子请到自家屋里耐心劝解，一句“妻贤夫祸少，子孝父心宽，家中有个老，犹如捡个宝”打开了一家人的心结。

重庆市永川区积极健全依法治理、以德治理、民主自治相结合的基层治理体系，坚持继承创新、深耕厚植乡贤文化，于2017年在全区23个镇街培育了1009名成长于乡土、奉献于乡里的新乡贤，遴选了108名具备法律知识、善于调解纠纷、热心公共事务的乡贤评理员建成“乡贤评理堂”，搭建起调解矛盾纠纷、传播文明乡风、参与基层治理的重要平台。

当地按照“遵纪守法、品德良好、为人正派、处事公道、群众公认”标准，通过院坝会推荐、村民代表会评议、初评候选人公示、镇街走访复核、镇街综合评议、正式候选人公示、镇街党组织认定七个步骤评选乡贤评理员。

如今永川的“乡贤评理员”从群众中来、由群众推选，进得了家门、坐得下板凳、拉得上家常、建得起感情，对邻里知根知底知想法，能做到问寒问暖问民情，是基层党组织动员群众、组织群众的可靠力量，能够有效带动民事民议、民事民办、民事民管。

“交叉监督”盯紧责任

“感谢党和政府，帮助我家住上这么宽敞明亮的房子。”林某水家住江西上饶县，但2013年以来一直向各级政府反映，因隔壁德兴市的双溪水库每年汛期泄洪，洪水都会溢至门口而危及住房安全，要求政府按照大中型水库移民政策给予搬迁。由于该事项涉及两个县市，且时间久远，没有政策依据，问题始终没有得到妥善解决。

今年5月份，上饶市信访局安排上饶县与德兴市之间互相进行督查，查找对方在处理该问题是否存在不到位的地方。双方召集水利、移民办、涉事乡镇、人大代表到现场进行调查核实，经现场核实及双方研讨后认为，信访人诉求虽然目前没有解决的政策依据，但洪水期确实对其生活安全造成一定威胁，且其家庭住房确实需要改善，诉求有合理性，两地应共同帮助信访人解决实际生活困难，在各方共同努力下，终于筹资帮助林某水修建了新房子。

林某水是上饶市信访局通过“县际交叉督查”工作解决疑难信访事项的一个缩影。上饶市信访局介绍，过去信访部门督查工作面临事多人少的制约，影响了信访督查工作的开展和疑难信访矛盾的化解。为整合资源、提高督查效能，当地自今年4月份开始，在全市范围开展“县际交叉督查”26批次，办结48批，化解39件，取得了良好社会效果。

用督查落实信访责任，才能维护群众合法利益。江西信访部门近年来通过以上率下、示范引领，带动各级层层抓督查，形成了上下联动、齐心协力抓信访督查的良好局面，防止制度变成“纸老虎”“稻草人”。

“信访听证”开门办事

山东安丘的周某某因重病去世，其母亲认为是由于周某某住院期间院方过失所致，多次到医院及行政主管部门闹事要求赔偿。为此，安丘市医疗纠纷调处中心3次组织召开由当事人、医院、法院、公安、专家、律师、人大代表、政协委员等参与的公开听证会，法理情并重，医患双方最终达成调解协议。

对于医疗纠纷、物业服务管理、道路交通事故、农民工工资拖欠等领域矛盾纠纷，由于涉及的问题专业性较强，化解难度大，安丘市在卫计、物价、人社、交警、司法、经信、教育等部门分别成立了行业性调解组织，把公开听证用于专业矛盾化解。

近年来，山东安丘创新实施“信访听证+”模式，把信访听证应用于矛盾纠纷调处、重大事项决策、依法征迁、行业调解等领域，努力把矛盾化解在早、化解在小、化解在基层，从源头上预防和减少了信访问题的发生。

安丘对于简单矛盾纠纷进行村级听证，在村居设立“拉呱室”，对家长里短、鸡毛蒜皮的纠纷，由村调解员、“两委”干部、老党员、驻村干部等组织简化程序的小听证，摆清事实，评判是非，实现小事不出村。对于骨头案、钉子案、陈年积案则进行市级听证，信访、司法等单位成立公开听证委员会，对涉及多个部门的复杂矛盾纠纷，由公开听证委员会参与，分管市领导调动各方力量共同研究制定听证方案，实行“组合”听证，有效解决问题。

人民日报2018-12-14