# 浙江安吉打造信访超市 化解矛盾最多跑一地

几天前，浙江省安吉县社会矛盾纠纷调处化解中心纪检监察信访窗口工作人员梅云平在受理该县溪龙乡一村民反映“村内违章建筑不拆除，相关工作人员不作为”的信访反映时，直接通过社会矛盾纠纷调处化解中心联系了县资源规划局，由县资源规划局驻点受理了相关违章建筑拆除的信访内容。

“取了一个号，办了两件事，信访大超市确实很方便。”在县社会矛盾纠纷调处化解中心，信访人来访仅仅不到一个小时，就了解到自己举报的违建其实已经被立案查处，县资源规划局已向当事企业下发了《限期责令整改通知书》。当收到县纪委监委、县资源规划局“相关工作人员不存在不作为慢作为行为”“已责令企业限期拆除超面积建筑”的信访反馈时，信访人对“信访大超市”的“一站式”受理机制连声称赞。

成立社会矛盾纠纷调处化解中心，是浙江省安吉县将“最多跑一次”改革理念融入到化解基层多元矛盾、提升基层治理水平、服务群众的一项新举措。去年8月，安吉县全面整合纪委、信访、公、检、法、司、人力社保、卫健等部门的矛盾调解资源，成立了社会矛盾纠纷调处化解中心，常态化开展联合接访、联合调处、联合督办，形成矛盾收集、按需调处、诉讼服务全链条机制，真正实现群众矛盾纠纷化解只进一扇门、最多跑一地的目标。

据梅云平介绍，很多信访群众对纪检监察机关信访举报受理范围并不清楚，每年县纪委监委都会收到大量的业务外信访，既耽误了群众时间，又浪费了行政资源。而如今，来访群众只需按“需”索骥、对号入座，就能实现最大限度在一地一次性及时解决群众合理合法的各种诉求，避免群众来访跑多地、跑多次的现状。

何玲琴是昌硕街道石鹰村的村民，得益于县社会矛盾纠纷调处化解中心的联调联处机制，不久前她在《息访承诺书》上签上了自己的名字，结束了近4年的上访之路，回归到正常生活。

“我把大部分的时间精力都花在了信访上。”2017年10月，何玲琴向多个部门举报反映，因政府工作人员违规审批，导致个人资金被某工程老板诈骗。2018年5月，县人民法院对涉嫌诈骗的工程老板判处了有期徒刑四年，县纪委监委依据调查结果对审核把关不严的3名工作人员进行了追责问责。但这样的处理结果何玲琴并不满意，依旧不停上访。

据安吉县纪委监委信访室主任高志恺介绍，依托县社会矛盾纠纷调处化解中心的资源优势，县纪委监委牵头启动了重点信访问题联调联处机制，县公安局、县人民法院等十余个部门及人民调解、法律援助等多股力量共同参与化解信访问题，信息共享、同向发力，很快就讲清了政策，化解了矛盾。

一揽子调处、一条龙处理、一键式服务，社会矛盾纠纷调处化解中心的成立让群众矛盾纠纷实现了多元化解，有效防止群众信访事项“小事拖大、大事拖炸”。据统计，截至2019年底，社会矛盾纠纷调处化解中心共接待群众2744批6515人次，矛盾化解率达91.3%，其中检举控告类信访反映调查满意率达94.5%。（中央纪委国家监委网站 杨文佳 通讯员 赵丹）

新华社客户端2020-4-2