# “中转站”变成“终点站” 滁州信访群众诉求表达更畅通矛盾化解更有效

宽敞的清流路修建一新，车水马龙。安徽省滁州市来安县城的这条主干道，曾因中间搁着一栋房子长达8年，造成严重“肠梗阻”，群众反映强烈。直到去年，经过信访部门和新安镇的协商努力，才解决了这个历时8年的房屋征迁信访遗留问题。拆迁户的心结解了，路通了，当地群众心也不堵了。

事结心解是滁州市开展信访维稳工作的基调。近年来，在坚持发展是硬道理的同时，滁州市把信访工作作为了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的一项重要工作，下功夫解决群众急难愁盼问题，集中治理重复信访、化解信访积案专项工作走在全省前列，一次性化解率96.96%，群众满意度达97%。

“滁州是南京都市圈和合肥经济圈交汇区域，也是长三角一体化发展核心区城市之一，近年来发展迅猛，地区生产总值连续两年位居全省第三、连续三年增速全省第一。在综合实力快速跃升、转型发展纵深推进的大背景下，社会矛盾的内容从以往较单一的以经济利益为中心逐渐走向各种利益交织叠加为特点的矛盾新常态。”滁州市委书记许继伟说，全市上下坚持统筹发展与安全，解决好新时期人民内部矛盾，信访工作初步实现由简单应对走向全面统揽、由被动接访走向主动服务、由“中转站”走向“终点站”的三大转变，群众表达诉求更加畅通，满意度不断提升，为实现经济社会持续高质量发展增添了动能。

由简单应对走向全面统揽

实现信访工作机制大转变

费某刚退伍时因未开具安置介绍信而没有得到安置，针对其信访问题，去年滁州市定远县常委会研究决定，安排其上岗、接续社会保险、补发待岗期间生活费，解决了其诉求。

针对信访突出问题，由市县两级党委、政府出面解决信访问题已经成为滁州“治理重复信访、化解信访积案”的重要手段。据介绍，滁州市委常委会固定每季度研究解决信访突出矛盾，市政府常务会议研究出台政策批量解决问题，自“治理重复信访、化解信访积案”专项工作开展以来，许继伟担任领导小组组长，刚刚履任市长的吴劲第一时间听取汇报，先后13次部署调度，20余次作出批示，全面动员，高位推进。

“我们积极探索信访工作内在模式，建立科学管用、系统衔接、运转协调的工作机制，确保各级知责、履责、尽责。”滁州市委常委、政法委书记秦仲鑫说，在化解信访问题上，围绕全市中心工作，强化执政为民根本，破除“小局”意识，以源头预防和“事要解决”为追求，理顺和优化了工作机制，由“简单应对”逐步走向“全面统揽”，实现了信访工作机制的大转变。

滁州市进一步强化信访工作联席会议机制，制定《信访工作联席会议工作规则》，常态保持成员单位50余个，成立军队退役人员、教育、企业改制、地方金融、征地、拆迁和房地产、卫生防疫、涉法涉诉8个工作小组，压紧压实牵头部门主体责任。市委专门出台文件，明确情况通报、约谈调度、责任追究等7项内容，针对不同问题采取相应问责方式。

此外，在干部提拔、评先评优、绩效考核等征求意见环节，滁州还坚持征求信访部门意见，全面了解考察对象信访工作履职情况，因决策失误、工作失职、损害群众利益引发的突出信访问题，坚决依规问责，切实树立“不负责就问责”的正确导向。

由被动接访走向主动服务

实现信访工作理念大转变

滁州市南谯区黄泥岗镇的胡某某和老伴患有多种慢性病，多次申请低保未果后长期上访，区委书记姚志江包保这起案件后，主动与信访人见面了解情况，最终通过信访帮扶救助，化解了这起信访积案。

在滁州市，市、县党政领导包案化解信访矛盾是常态。市党政领导班子成员每人联系1个县（市、区）、结对帮扶1个信访问题重点乡镇（街道）、挂钩1个企业（项目），深入矛盾集中的地区下行接访。各地各部门主要负责同志带头包保钉子案、骨头案、群体案，明确领导包案“接访下访、调查研究、制定方案、组织落实、回访核实”5项规定动作，确保每个积案都有人抓、有人管。开展“四下基层”活动，市、县党政领导每年平均“四下基层”1400余次，下访走访群众近2000批、4700余人次，化解率达90%。

此外，滁州市依托市信访联合接待中心和各类信息化平台，开通了来信直通车、网上直通车等一列列群众向市领导表达诉求的直通车。市信访局将群众通过书信反映的诉求，摘呈直接报市领导阅批和交相关部门办理，2020年以来市领导共阅批信件757件，均按时处理答复。群众也可以在“信访信息化综合平台”或滁州市人民政府官网“政民互动”板块反映诉求。

滁州市群众来访接待中心在全国首创“一部三中心”机构设置，即市委群工部、联合接待中心、群众权益维护中心、法律援助中心，构建全方位的联合接处、问题解决、法律兜底的全链条，努力实现“只进一扇门、最多跑一地”。坚持以群众需求为导向，探索形成党政领导坐班接访、问题集中单位驻点接访、“一周一局”接访、涉法涉诉专班接访、信访部门带班接访“五访同接”模式，为群众提供高效、快捷、方便的信访服务。

“我们紧盯‘案结心结同步解、息诉息访不反复’的工作目标，坚持‘放下架子知民情、沉下身去解民忧、静下心来化民怨’的群众工作理念，问题不彻底解决不松手、矛盾不彻底化解不收兵，标本兼治，由‘被动接访’逐步走向‘主动服务’，实现了信访工作理念的大转变。”滁州市副市长、公安局局长张祖武说。

由“中转站”走向“终点站”

实现信访工作质效大转变

滁州市大力推动社会治理和服务重心向基层下移，注重发挥基层组织的前沿优势，整合网格化管理资源，进一步做实做细群众工作，更加注重初信初访，努力把矛盾化解在早、化解在小、化解在基层。总结固化信访工作“乡为主”模式成功经验，把基层建设标准确定为“五有五专”——有领导专职负责、有人员专业从事、有经费专项保障、有阵地专供协调、有机制专门规范，全市111个乡镇（街道）、1227个村（社区）综治中心全部建成，配备信访工作专职人员，基层吸附化解矛盾能力显著提高。

滁州市把各级信访接待服务中心称为“群众之家”。在这里，可以看到“情理法”在不同信访矛盾中展现的力量，有广泛运用听证评议、人民调解、政策宣传、思想教育等多元化解方式，也有用足用活现有法规政策实施的困难救助和人文关怀。依托群众来访接待中心，将“五访同接”模式向县甚至重点乡镇复制推广，形成了“五访同接、三级联动”的工作模式，真正实现一站式服务、一条龙办理、一揽子解决，让到这里反映问题的群众，诉求尽最大可能得到解决。

“我们要把‘群众之家’打造成为‘信、访、网、电’终端信息的汇聚地、市领导接（约）访群众的汇集地、部门和涉法涉诉信访的汇合地、解决诉求、疏解民怨的主阵地。”滁州市委副秘书长、市信访局局长王勇说，信访部门要由“中转站”走向“终点站”，以“接之管用、办之必果、质有所保、减少上行”为目标，以规范运行流程和创新工作方式方法为关键，以勤勉务实作风为保障，实现了信访工作质效的大转变，实现全市信访工作持续整体向好。

法治日报2021-7-19