# 文昌市文城镇：信访工作“三办”提升群众满意度

海南省文昌市文城镇依托便民服务中心，搭建信访服务中心、社会综治中心和人民调解中心，一体推进“四中心合一”调解阵地建设，以“最多访一次”为目标，建立完善基层社会矛盾纠纷多元预防、调处、化解综合机制，探索创新信访工作一站办、就近办、有效办的“三办”工作路径和方法，办结网上信访系统转办件99件，成功调解各类信访矛盾纠纷449件，完成“12345”市民服务热线转办件2541件，信访矛盾调处量占比由64.6%下降至50.8%；群众满意度由65%提升到90%以上。

“四中心合一”一站办

文城镇坚持首问受理，联合办公，专兼职结合的信访工作原则，充分利用“四中心合一”调解阵地，协调指导政法办、信访办、行政服务审批办等多部门联合入驻，内设首问导引区、窗口服务区、法治宣传区、法律及信访服务区、调解室、办公室等六个功能区，打造多个开放式接访窗口，实行志愿者队伍引导接访和镇领导定期坐班接访，确保信访问题“一站式接待、一条龙办理、一揽子解决”。

（领导包案走访信访群众家里解难事）

“20分钟调解圈”就近办

文城镇各级领导干部接访下访，主动上门做群众工作，廓划“20分钟调解圈”拉近与信访群众的距离。一是推动片区联系点镇领导干部定期下访，由一名片区副主任专职负责信访调解，廓划出群众家门口的纠纷调解点和“20分钟调解圈”，真正做到“小事不出村，大事不出镇，矛盾不上交”。二是变镇政法办统一接访为信访服务中心牵头协调安排片区、村（社区）一线接访。在原办事处基础上设立7个片区及党总支部，依托镇党委、片区党总支、村（社区）党支部三级党建网络，划分54个网格点，统一高度安排接访下访，化解民忧。三是推行实行“首问”责任制，对于重大信访案件，由镇领导包案化解。比如，符某某多次上访和林某某夫妇多次要求补偿的信访事件，镇领导第一时间接访，首接首办，与信访群众交心谈话，从快、从稳、依法、依规进行调处，信访群众表示满意。

“一盯到底”有效办

文城镇按照“集中排查、及时调处、跟踪到底”的办理信访事件原则一盯到底，立足文昌国际航天城建设“主战场”定位，树牢“项目为王”理念，将信访工作融入征地全过程。一是发挥干部本土优势，在已经完成的村（社区）“两委”换届中，吸纳更多服务能力强、群众基础好的本土人才进入班子，参与信访矛盾纠纷调解，确保农村社会稳定有序。二是转变征地工作组过去重征地、轻调解的思维，狠抓各类土地矛盾纠纷、历史遗留问题排查与现场调解，坚持先签约再征收、先调解再施工，大批历史遗留问题得到了有效解决。三是在完成各类项目征地任务的同时，一并调解化解25件征地拆迁领域信访件，清仓见底，全部清零。

海南省信访局2021-12-15