# 破解信访难题有妙招 ——常德市武陵区芦荻山乡以党建为引领创建无越级信访乡镇

基层组织是社会稳定的“第一道防线”，基层工作是社会和谐发展的基石。近年来，常德市武陵区芦荻山乡始终坚持以人民为中心的发展理念，把问题化解在基层，把矛盾消灭在萌芽状态，着力解决人民最关心、最直接、最现实的利益问题，让越级信访难题迎刃而解。

特别是今年5月份以来，该乡根据市区两级纪委监委指示要求，把创建无越级信访乡镇作为一项重点工作，将“小事不出村，大事不出乡”作为工作目标，以党建为引领，努力提高基层信访“吸附力”，探索出一条有效的乡村社会治理和矛盾化解的新路径。

五项制度护航 问题解决在基层

芦荻山乡地处常德城区东部，是二广高速连接线的节点地带，近年来与市城区一道，走上了发展的快车道，天景花池田园综合体、农产品物流园、食用菌产业园等一批重大项目相继落地，农村人居环境整治和乡村振兴稳步推进。

然而，随着发展步伐的加快，随着征地拆迁和重点项目的落地，一些矛盾问题也逐渐暴露。“这些问题与老百姓的切身利益息息相关，如不及时解决，就会成为破坏基层稳定的导火索，出现越级访的不良局面，影响到党委政府以人民为中心的执政理念，动摇执政根本。我们必须破解发展中出现的矛盾问题，扎扎实实把问题解决在基层。”芦荻山乡党委书记孙家辉说。

芦荻山乡党委、政府果断决定，创建市级无越级信访乡镇，进一步压实乡党委和纪检检查组织的信访举报工作责任，建立五项长效工作制度，激活“神经末梢”。

——无越级访排查收集制度。该乡坚持以党建为引领，以源头管理为主要抓手，建立组联系员定期收集、村党总支溯源收集、乡领导班子蹲点收集的三级联动排查收集机制。他们以组为单位，邀请村居老干部、老党员作为信访联系员，每周将群众反映强烈的问题向村居上报；以村居为单位，建立信访档案，深挖上级交办的老信访案件；以乡党政班子成员为主力，定点联系信访问题较为突出的村组，进行疏导化解。

——无越级访定期调度制度。该乡以定期调度为主要手段，强化过程管理，聚力破题突围，把矛盾化解在萌芽状态。该乡党委每月召开一次无越级信访汇报会，研判信访工作，乡纪委及时对落实情况督导检查。

——无越级访包案化解制度。该乡对受理案件实行分级负责、包案到人，不化解不收兵。该乡党政领导班子成员下村蹲点接访，变“群众访我”为“我访群众”，拉近距离和感情。

——无越级访工作回访制度。该乡着力做好信访举报“后半篇”文章，建立“办一案、了一事、事后回头看一看”的回访机制，矛盾化解后不松手，有针对性地做好政策规定再解答、查处结果再回复、上门回访再疏导。

——无越级访考核追责制度。该乡严格考核追责机制，做到任务明确、责任到人、措施到位。

可以说，五项制度护航，是芦荻山乡在面临新形势、新挑战的情况下，信访量大幅下降的秘诀所在。据不完全统计，芦荻山乡各类矛盾问题上报从5月份的149件，已下降到7月份的2件。

党员干部下沉 关口前移解难题

7月17日晚，芦荻山乡熊家坪社区3组舒茂祥的家门口，灯火通明。社区纪检信访问题沟通屋场会依惯例召开，社区信访联系员、党员代表和信访案件化解当事人等共计20多人环绕而坐，总结前段时间收集问题的解决情况，并收集新的问题。

乡纪委副书记葛利民坐在人群中，格外打眼。见到乡里来了干部，村民们热情地打招呼：“葛书记都来参加我们的屋场会啦！”“我们要开门接访、蹲点接访，群众有什么信访问题，我们要第一时间收集，能解决的第一时间解决，不能解决的向上反映。参加村组的屋场会是最好的形式，大家尽管敞开话匣子，把意见和问题说出来。”葛利民话音刚落，就响起了阵阵掌声。

熊家坪社区纪检专干田锦秀先发言，把上个月社区汇总的问题、解决的情况一一通报。紧接着，各组信访联系员开始反映最近收集的情况：一组的树拦了路，村民们的作业机械进不去，影响生产，意见很大；二组一处河堤陡坡需要处理，康小妹前几天在那儿翻了车；五组的路灯、六组的沟渠……葛利民和社区干部把这些问题一一记录。

葛利民参加熊家坪社区屋场会的同时，乡党委委员、纪检书记李亚平也在台家铺社区参加屋场会，面对面解决群众问题。这种党员干部沉下去，前移关口解难题的做法，把许多信访问题化解在萌芽状态。

群众利益无小事，一枝一叶总关情。芦荻山乡党委深知，人民群众的每一次来信来访，都寄托着对党委和政府的信任与期盼。芦荻山乡党委、政府畅通群众信访渠道，通过公开来信来访举报电话、乡干部蹲点下访等方式，乡党委领导班子包村到户，全力化解群众矛盾和合理诉求。李亚平负责玉带桥、台家铺两村的信访问题，也是全乡纪检监察信访案件解决的“总调度”，制作信访受理宣传海报时，他坚持留下自己的手机号码：“留下手机号码，方便24小时为民服务，这样可以尽快大事化小、小事化了。”

芦荻山乡党委副书记、乡长唐鹏程说：“村居生活多为琐碎小事，但久拖就会生变、生怨，就会成为破坏团结、阻碍发展的大事。”芦荻山乡在基层社会治理中，直面问题不隔夜。7月初，黄爱村百姓反映自来水有沉淀物，村干部即刻把毛坪里水厂联系方式公布在微信群中，又积极和水厂对接，得知系水管破裂所致，立即帮助抢修，一天就处理到位；有群众反映芦山社区屠宰场散发出臭味，社区干部连夜赶到现场查看排放情况，并联系企业采取措施，改善了污水臭味问题。

小事关乎大民生。一件件事关群众利益的小事解决在基层，矛盾纠纷化解在萌芽状态，群众拍手称快，直赞党员干部工作认真、高效。

改变工作方法 群众心平气也顺

过去，基层工作者只顾埋头干事，却忽略了沟通。事件进度群众无从知晓，难免心怀怨气。事件解决后，群众是否满意，情绪是否排解，影响着信访工作成色。社会上不少极端案例往往是因为某件小事没有解决、情绪没有疏解而酿成大祸。芦荻山乡党委政府解决群众信访问题时，更注重沟通工作进展，让群众看到党委政府的诚意。老百姓的心里有底，就会支持工作，心气也更顺。

7月13日，蓼子坪村群众在清风连心桥微信群里反映，一重大项目施工压坏了8组3条路面，老百姓出行难。该村党总支书记刘佳立即与该项目施工队联系，随后在群里发了一条信息：“已经联系好施工队，我会用一天时间维修好这条路。”看到问题很快得以解决，8组网名为“空格键”的村民给刘佳发了一个“超赞”的表情。

对于群众情绪的疏解，芦荻山则是巧妙运用好“熟人效应”。前年，芦荻山乡在推进农村人居环境整治过程中，创新推广“公益存折”志愿服务品牌，收效明显。今年在解决群众信访问题时，该乡再次拓展“公益存折”志愿服务品牌的内容，号召党员作为信访联络员和矛盾调处员，义务参与问题解决，排解群众心中烦忧。

老党员邓国庆是芦山社区的信访联系员，在群众中颇有威望。今年主汛期以来，雨水大增，芦山社区一处农田沟渠不通，积水难消。几位居民担心一季稻久泡绝收，心急如焚，便扛着铁锹，气势汹汹找到邓国庆：“田里的庄稼是我们的命根子，如果田里的水一直排不出去，一年的收成就泡汤了，再不解决我们就去找乡里、区里。”

邓国庆见状一边把情况报给社区党总支书记康伟，一边上前安抚情绪：“大家莫急，机埠已经加大马力排水，但机埠排水总有个过程。我们要相信乡村干部，会尽量减少大家的损失。”见邓国庆如此推心置腹，大家伙渐渐消了气。

自改进工作方法以来，群众反映到乡村两级的信访问题基本得到妥善解决，满意率在95%以上。“小事不出村，大事不出乡”，把问题解决在基层，把矛盾化解在萌芽状态，芦荻山乡开创的无越级信访新局面，正转化成蓬勃的发展动力，引领着芦荻山乡阔步向前。

合肥市人民政府信访局2021-9-13