# 固堤街道：以改革创新提升基层吸附力，助力信访工作提档升级

固堤街道把做好群众信访工作作为察民情、听民声、访民意、解民忧的“一扇窗口”，把信访工作做到基层一线，变被动接访为主动下访，注重源头预防，夯实基层基础，加强法治建设，不断增强工作的前瞻性、系统性、针对性，创新工作方式，真正把信访问题吸附在当地，化解在萌芽，解决在街村。人民群众的获得感、幸福感持续提升，为助推经济高质量发展营造了稳定的社会环境。

一是抓住一面旗帜，让矛盾吸附有核心。基础不牢，地动山摇。基层党组织是党执政的组织基础，担负着直接接触群众、凝聚群众、服务群众的重要职责。固堤街道坚持牵住村级党组织建设这个“牛鼻子”，不断探索、创新，形成了“1+3+X”的基层矛盾纠纷多元化解模式。“1”表示党组织引领，“3”表示由党员、村民代表、法律顾问组成的人民调解组，“X”表示“阳光议事日”、矛盾调解会、问题协商会、政策宣讲会等灵活多变的村民议事平台。通过资源整合、早期介入、公开调解，最大程度缩短群众诉求解决时间。通过村级党组织牵头，凡涉及村民利益的疑难问题、重大决策，全部提交村内议事平台协商，实现村民的事由村民议、村民的事由村民管。在容易引发群众猜忌和信访矛盾的领域，主动邀请群众代表参与其中，第一时间发现信访矛盾苗头，第一时间与信访人见面调处，第一时间现场解决问题，使群众的问题在村级实现“矛盾有人管、矛盾及时管”，真正把信访问题吸附在村级，解决在一线。

二是整合服务网络，让问题吸附在中心。固堤街道通过优化资源配置，进一步处理好问题解决和主动服务之间的关系，不断提高部门配合调解模式在处置基层信访矛盾中所占比重。按照“一窗式受理、一站式接待、一条龙服务、一揽子解决”的理念，打造了“实战导向、实体运行、实效为先”的街道级信访接待中心，组织涉及信访问题较多的农业、民政、卫健等10余个服务部门集中入驻，方便群众“只进一扇门，解决所有事”。同时，设置领导集中接访日，每周固定时间安排各领域分管负责人调解、答复群众诉求，现场签订案件包靠承诺书，明确专人联系、限定处理时间、主动上门答复，让群众反映问题有处去，解决问题主动来。从源头上预防和化解群众上行风险，真正实现了信访问题吸附住、解决好的目标。

三是坚持靶向发力，让制度吸附到人心。固堤街道坚持运用法治思维和法治方式化解信访问题，推动信访工作依法运行、群众诉求理性表达、合法权益依法保护。高效整合6大社区、74个行政村的网格化服务资源，划分基层网格79个，组建起“全域网格+党员微格”的双格联动工作机制，在征地拆迁、项目建设、村民自治等信访问题多发领域，充分发挥网格员在政策解释、法治信访中的宣传优势，有效形成“人在格里、事在网中、全网服务”的工作格局。同时，坚持将法治宣传、依法处理贯穿于信访调处全过程，设立法治宣传教育室，前置化法治宣传教育，积极组织开展《信访条例》《治安管理处罚法》等相关法律法规宣讲，运用典型案例以案说法，增强教育的针对性、实效性，在法律框架内明确权利、界定义务，引导群众尊法学法守法用法。通过法治理念凝聚人心、打造公信，使群众由衷感到权益受到了公平对待、利益得到了有效维护。

寒亭区人民政府2021-1-27