# 党心民心紧相连——利川创新信访举措擦亮平安底色

日前，湖北智慧信访系统收到一封特殊的来信——利川市东升美丽山小区业主顺利接房，联名写信致谢利川市信访局及谋道镇人民政府。至此，一桩历时5年的信访案，画上圆满句号。

信访既是一扇窗，又是一面镜，照着民心、映着党心。这封感谢信，便是有力例证。

近年来，利川市深入贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要指示，坚持以人民为中心，紧盯“全国信访工作示范市”工作目标，压实责任，创新举措，变“信访”为“信任”，将矛盾化解在小、化解在早，用信访稳定为平安利川添彩。

高位推进 强化党建“主心骨”

今年9月，利川市汪营镇苏家桥村民潘某，不仅爽快在调解书上签了字，还转而做邻居的工作。从“上访户”到“劝访户”，潘某的态度发生180度转变。要知道，自去年以来，潘某及所在村的数十村民向信访部门投诉累计达500余次。

针对村民反映的问题，利川市委两次召开专题会议研究，多次深入一线督办化解进展。市信访工作联席会议充分发挥督办、协调职能，全程跟进、全程参与。最终，问题迎刃而解，村民连连称赞。

思路决定出路。针对信访案件，利川市聚焦问题，形成“领导带头上、信访部门督、责任部门办、人民群众评”的工作思路，按照1－4－15（1天转办，4天决定是否受理，受理后15日办结）时限提速增温办理，并打好受理前、办理中、办结后3个电话。

与此同时，利川市推行日排位、周研判、月述评、季评比、年考核机制，将初信初访一次性化解率、群众满意率等重点指标纳入全市“比抓强争促”内容进行考核。

今年以来，全市副县级以上领导干部接访下访群众69批96人次，投入信访解难资金86万余元，上级交办重复信访事项全部销号。

层级调处 构建立体“调解网”

翻山越岭调解忙、学校课堂普法酣……平日里，利川市建南镇党员谭邦臣等人“档期”满满。近年来，谭邦臣等16名老党员发挥余热，化解信访矛盾纠纷215件。

利川市司法局柏杨坝镇司法所所长雷红兵扎根基层35年，化解信访矛盾纠纷3000余起，调解成功率达95％以上。今年，柏杨坝镇出台社会矛盾纠纷层级调处奖励补贴相关办法，雷红兵还被表彰为全国“人民满意的公务员”。

在利川城区，钟登双退休后，成立“钟大姐工作室”，提供法律咨询2000余次，调解信访矛盾纠纷1000多件。

目前，市级矛调中心建设已完成选址论证和建筑测量，基础设施建设启动，年内可实体运行。

谭邦臣、钟登双、雷红兵……他们都是利川市层级调处体系的重要一环。

利川市坚持和发展新时代“枫桥经验”，出台利川市社会矛盾层级调处管理办法，基本形成“横向到边、纵向到底、左右协调、多方参与”的调解网络体系，实现“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”。

2020年，利川市荣获全国信访工作“三无”县市，群众安全感测评进入全省前十。仅今年，化解信访积案174件。

精准调解 矛盾化解在“家门口”

上面千条线，下面一根针。只有创新举措，畅通基层治理“最后一公里”，各类矛盾才能化解在“家门口”。

“让法治阳光照亮信访人的心！”利川市检察院检察官助理周华君感言。今年，他在12309检察服务中心接访中，了解到60多岁的信访对象因一精神病患者致伤，造成肢体一级残疾。经调查核实和综合考量，检察院决定给其争取2万元的司法救助金，在法律政策范围内给予信访群众最大的帮扶。

今年来，利川市元堡乡创新推动“1258”一线闭环工作法，即形成一本日清日结的调度研判日志，建立矛盾纠纷、安全隐患两本台账，统筹推进全乡政法、安全、综治、信访、维稳等重点工作，实现收件、拟办、签批、交办、办理、督办、佐证、回访的八步闭环。

一子落，满盘活。“1258”一线闭环工作法成为化解矛盾纠纷的金钥匙，元堡乡今年累计化解信访矛盾227件，排除隐患208件。

“四组公路被大雪压垮，能不能维修下”“有人抓黄鳝把我田踩平，能不能管理下”……今年3月，在村民小院，沙溪乡大沙溪村村民畅所欲言。

利川市沙溪乡群力村搭建“小院说事”新平台，精准聚焦群众所思所想，谋划“发展要事、民生实事、问题难事”95件，解决急难愁盼问题45个。

在村民小院，发展路子明朗了，村民矛盾化解了，“小院说事”也成为基层治理新模式，在全市15个乡（镇、街道、办事处）“遍地开花”。

南坪乡打造“小院说事”七支队伍，包括医疗服务、教育宣传和纠纷化解等。不仅如此，该乡致力推动综治中心实体化运行，创新探索听、看、查、问、议、调、访纠纷化解七步法，第一时间将信访矛盾纠纷化解在基层，消灭在萌芽状态，做好信访源头防范大文章。

恩施日报2022-11-25