# 东城区：建立矛调处置一体化模式，强化多方联动一站式解决信访难题

时隔近30年，环卫职工孙师傅终于住进了有产权的新房里。这个中秋节，一家人重拾了踏实的幸福感。多年的难题一朝得以化解，这是北京市东城区信访联席会调动了多个部门单位共同努力的结果。

“单凭我们单位一家之力远远不够，能够解决这起10余人多年反映的信访积案，靠的是各方合力。”牵头办理这起积案的东城区环境卫生服务中心党委书记高建中说，正是有了区信访联席会议和信访部门的推动，政法委、财政局、住建委等数家区属单位的协同配合，才让这起积案在半年多的时间内得以化解，给群众办成了一件实事。

信访无小事，件件系民生。为适应当前信访工作的新形势和新要求，破解信访接待“单位分散”、信访处理简单“回娘家”、积案化解习惯用“老办法”等问题瓶颈，东城区建立起矛盾纠纷调解处置一体化模式，通过构建联合接访平台、设立疑难复杂信访问题工作专班、完善访调对接工作机制和健全完善信访终结后续处置机制等，推动重点信访问题和矛盾纠纷一站式接收、一揽子调处、全链条解决，切实把信访工作做到人民群众心坎上。

去年年底，与孙师傅诉求相似的东城环卫系统的10余位职工陆续拿到了置换房屋的钥匙，搬进了有产权的新房。此前，因1995年分配的房屋无产权、无规划，导致部分职工无法落户、子女无法入学并引发一系列生活困难，这些职工为此多次集体上访，要求解决问题，置换有产权的房屋。

东城区信访工作联席会议把治理重复信访化解信访积案作为着力点，推动解决信访“钉子案”“骨头案”，为解决困扰孙师傅多年的问题，专门成立了工作专班，环卫中心一把手多次走访调研，召开3次职工见面会、组织5次联合协调工作会……为切实解决职工生活困难，东城区环境卫生服务中心协调自来水公司、燃气公司等解决居民当时的居住困难，专班调度各单位协同制定置换房解决方案，综合运用法律、行政等手段化解矛盾纠纷。最终，在区信访工作联席会议的推动和各相关单位的共同努力下，这起信访积案得以全面解决。

联合调处展现出的力量，也让东城区信访办开始全面构建联合接访平台。东城区信访办先期选取了来访量较大的住建委、国资委、城管委等单位进驻东城区信访接待中心，开展联合接访。同时，东城区信访办进一步优化来访接待工作流程，根据接待情况，列出“责任清单”，切实把“问题清单”变成“履职清单”。

今年2月，陈女士来到东城区信访办反映问题。她居住的房屋于2008年经统一修缮后，测绘房屋面积比原房本登记面积增大了3平方米，这也导致该房产后续一直无法变更产权。随后，这一问题涉及的住建委等责任部门联合接待了陈女士，主责部门当日就前往现场进行了查看。

“信访人反映问题属实，职能部门有责任解决群众困难。”协调会上，各部门从自身职能出发，提出了解决路径和政策建议，由原修缮房屋的单位对超面积部分进行整改，使房屋符合产权变更条件；由住建部门进行重新测绘；由产权登记单位依据陈女士申请依规办理不动产变更手续。1个多月后，陈女士的房屋整改修缮完毕，经测绘审核后完成了不动产变更登记。

“《信访工作条例》中明确，市、县级党委和政府应当建立和完善联合接访工作机制，根据工作需要组织有关机关、单位联合接待，一站式解决信访问题。”在东城区信访办主任刘耕福看来，今年5月1日起正式施行的《信访工作条例》，为东城区探索推动矛调处置一体化模式提供了有力的制度支持和引领。

刘耕福告诉记者，依托矛调处置一体化模式，东城区在升级扩建区信访接待中心的基础上，统筹辖区内矛盾纠纷排查化解力量，构建起以区信访接待中心为龙头、各责任单位信访处理为主干、社区为支撑的信访矛盾纠纷化解工作体系，织牢织密源头预防化解网络。此外，还将完善访调对接机制，增强信访与人民调解、行政调解、司法调解的联动，完善律师、心理咨询师等第三方参与信访机制，多措并举化解矛盾纠纷。

今年，东城区矛调处置一体化模式升级为“央地联系项目”，刘耕福表示，东城区将以此为契机，进一步强化全区统筹、专业共治，对于重大、专业、跨域的矛盾纠纷，从区级层面压紧压实属地管理责任和单位主体责任，推动信访矛盾化解齐抓共管，做到“重点问题联管、重大事件联处、重要矛盾联治”，实现解决信访问题的政治效果、法律效果、社会效果相统一。

法治日报2022-09-30