# 深圳福田创新推出信访工作高质量发展“十项机制”

打造超大型城市新时代“枫桥经验”福田样板

编者按：党的二十大报告指出：在社会基层坚持和发展新时代“枫桥经验”。深圳市福田区深入贯彻党的二十大精神，结合实际创新推出信访工作高质量发展“十项机制”，走出一条超大型城市中心区治理新路，新时代“枫桥经验”得到生动实践。

福田区位于深圳市中心，毗邻香港，地处改革开放最“前沿”，人流、物流、资金流、信息流高度密集，各类社会矛盾风险也高度集中。全区面积78.66平方公里，4%的土地面积承载了全市10%的人口，坐拥中央商务区（CBD）、华强北“中国电子第一街”，集聚包括平安国际金融中心在内18座总部大厦和79座高端商务楼宇，辖区共266家持牌金融机构、52万余户商事主体、288所中小学校和幼儿园、1114家医疗卫生机构、9条地铁线59座地铁站，96%以上的市直行政机关在福田办公，涉及金融、教育学位、城市建设等矛盾纠纷一度高发，有些问题多年得不到解决，成为“老大难”。

“问题不解决，不会自动消失”，福田区委书记黄伟表示，“面对新形势新问题，需要我们坚持和发展新时代‘枫桥经验’，把矛盾纠纷化解在早、化解在小、化解在基层”。区委区政府深入研究信访工作发展规律，全面梳理问题症结，立足中心城区的实际情况，将信访工作做为全局性工作，系统谋划制定“党建覆盖、主官在线、分片包联、服务市集、全量归集、民情日报、民意速办、吹哨联动、提级包案、压实责任”等十项机制，以全周期、全流程、全要素管理意识为民排忧解难，维护好人民群众合法权益，推动信访工作高质量发展。

党建引领关口前移，预防在先

习近平总书记指出：信访是送上门来的群众工作。福田区深刻领会习近平总书记重要指示，坚持党的领导，坚持以人民为中心，坚持党建引领基层治理，推动信访关口前移，实现源头治理。

落实党建覆盖。以党建引领信访工作，扎实推进“支部建在小区”，动员党员干部下沉社区，引导群众有困难找身边的党员干部和党组织。推动党员干部深入开展“包路进楼联户”行动，用脚步丈量社区，从末梢发现问题，防患于未然。

实行分片包联。区领导以上率下，深入开展“惠民生、解民忧”基层矛盾纠纷排查化解包联工作，对辖区10个街道、92个社区明确挂点领导，落实“责任捆绑、资源捆绑”，分片包干联络信访等重点工作。领导干部通过包联，整合资源，推动完善有关政策，统筹相关部门从源头解决群众反映的诉求。

打造服务市集。各街道各部门定期定点到各社区，用“摆摊”等形式在基层一线打造群众身边的“服务市集”，在群众家门口提供服务，听取、收集民生诉求，切实解决基层治理“最后一米”问题。

民情民意全量归集，发现在早

“读一读《民情日报》，区里每天发生什么事情大致上也就心中有数了，工作就更有针对性了。”区长周江涛说。全区以信息化手段为支撑，畅通群众诉求表达通道，及时归集各类矛盾纠纷“弱信号”，快速解决群众“急难愁盼”问题。

归集全量信息。整合归集全区33个渠道、89个单位、175个诉求平台、1649类事项信息，通过民意速办平台实现信息归集、统一分拨。深化群众诉求服务体系，区、街道、社区三级共建立175个群众诉求服务大厅、站点，充分发挥社区党群服务中心“主阵地”和1.6万名平安志愿者“主力军”作用。今年以来共受理群众诉求3.2万宗，有效增强了群众诉求在基层社区的吸附力。

推行主官在线。建立健全“区委书记在线”“区长信箱”“街道书记在线”“街道主任信箱”“局长信箱”等线上平台，群众直接通过手机微信端“扫码”即可向主要领导反映诉求。各单位主要领导通过平台第一时间了解群众“烦心事、揪心事”，第一时间推动解决问题。今年以来“书记在线”渠道共受理群众诉求7614宗，办结7528宗，办结率高达98.87%。

创新民情日报。将民意诉求办理情况和民情焦点热点、疑难复杂事项编入《民情日报》，每日刊发并呈报区领导签阅。早上8时，《民情日报》就会准时出现在黄伟同志办公桌上，他说：“我已习惯每天一早，在上班前至少用半小时研读《民情日报》，看看群众都反映些什么问题，听听老百姓都烦恼些什么事。”

截至目前，《民情日报》已编发162期，每期的重点事项都有区委书记的批示，直指诉求办理中的痛点、堵点、难点，将化解责任压实到各单位“一把手”，并由区委督查室逐一督办。

在新冠疫情防控期间，福田区通过《民情日报》及时发现辖区群众反映的就业、上学、生活等各种问题，点对点为群众排忧解难，今年以来，及时为群众办实事共985件。

据统计，黄伟同志批示已超1000宗，办结率达到100%。各街道各部门领导也将《民情日报》作为每日必读“第一报”，全面掌握群众诉求，分析研判民情民意背后反映的经济社会发展问题。通过每日读报，各级领导及时发现一些苗头隐患，避免“小事拖大”和“神不知鬼不觉”的事情发生。

快速响应齐抓共管，化解得了

“群众的事再小也是大事，对群众再好一点不为过，办好群众的事是全区的事。”园岭街道一社区党委书记对记者说，“这是区委对做好群众工作提出的基本要求，在我们社区已经达成共识。”福田区按照《信访工作条例》的要求，打造齐抓共管的工作格局，聚焦问题化解。

实行民意速办。福田区首创“10-30-24”工作模式，实行“10分钟反馈信息、30分钟电话约见、24小时明确责任人和首轮办结”快速处置机制，确保“事事立即有人管，件件马上有回音”。对于重点信访事项，要求做到“手机号必留、微信号必加、重点人必见”，第一时间与群众保持沟通，迅速推动事项化解。“每个工作人员的电话记录里，从上往下大多都是群众的电话号码”，华强北街道党工委书记练佳其打开电话记录对记者说。

程先生反映城市绿洲花园小区垃圾中转站存在臭味扰民问题，8分钟便收到区城市管理和综合执法局工作人员来电。“确实没想到刚投诉就有人受理，还留电话，问题这么快就有人管”，程先生说道。接着，区城市管理和综合执法局启动快速核查机制，局领导带队在30分钟内到达现场，责令企业整改、严控异味扩散。同时，区城市管理和综合执法局举一反三，对辖区垃圾中转站开展大巡查，及时解决发现的问题。

坚持吹哨联动。针对跨区域跨部门信访事项，福田区严格落实“街道吹哨，部门报到”“社区发令，部门执行”工作机制，由区信联办对街道信联办和社区授权，集中力量协调化解信访事项，努力做到“小事不出社区，大事不出街道，矛盾不上交”。据统计，今年以来基层发令逾550次，区直部门响应率达100%。

提级包案家访。针对重点疑难信访案件，福田区推出领导“包销案”制，依层级由责任部门领导、区分管领导、区主要领导包案化解，要求既要“包案”更要“销案”，按照“三到位一处理”要求抓落实，高位推动信访事项“案结事了，息事宁人”。

在包案过程中，福田区主要领导将“接访”变为“家访”，到群众家中了解情况。黄伟说：“到了群众家里，坐在群众的凳子上，握着群众的手，闻着群众家里的味道，彼此的心就更近了，就更能互相理解，许多事顿时就变得不再那么难解决了。”

在黄伟家访2次后，连续3年多次进京上访的李某同意在政府的帮扶下重新走上生活正轨。今年来，黄伟共家访11次，在区委书记、区长带领下，区四套班子领导共包案536宗，化解458宗，接访群众432批2685人次，有效推动了一批信访积案成功化解。

督促压实责任。针对推诿扯皮、敷衍塞责问题，福田区实施“首办负责制”“牵头抓总制”“协办同责制”，压实首办个人、主办部门、协办单位责任。探索引进第三方机构打造“福田评理说法厅”，倒逼部门依法履职。同时发挥信访督查专员制度和信访部门“三项建议权”作用，强化信访监督效能。

新洲片区城中村私家车违停情况严重，《民情日报》的指令直达区交通、交警部门和属地街道，现场乱象得到快速整治，成为一宗首办、主办、协办部门同向发力、密切配合的典型案例。

区委区政府办公室副主任、区信访局局长李炳泽满怀信心地说，“十项机制”是区委区政府认真贯彻党的二十大精神，为做好新时代福田区信访工作作出的系统谋划和顶层设计，必将推动福田区信访工作迈上新台阶。

法治日报2022-12-21