# 海口美兰努力把信访工作做到群众“家门口”

美兰区是海南省委、省政府所在地，是海南省政治经济文化中心和海口市中心城区，人口数量居各区之首，辖区内的江东新区是海南自贸港建设的重点先行区。

近年来，美兰区委、区政府将信访工作融入平安建设和社会治理工作大局，围绕“化解社会矛盾、保障社会稳定、促进经济社会和谐发展”这条主线，进一步畅通信访渠道，规范信访秩序，强化责任落实，扎实做好信访问题源头预防，及时就地化解疑难复杂信访问题，为海南自贸港建设贡献信访力量。

“小事拖大，大事拖炸”，这句话形象地道出了处理信访问题必须抓早抓小的重要性。如何抓早抓小？美兰区的做法是筑牢信访基层基础，坚持关口前移，加强源头治理。

为进一步落实领导接待日制度，美兰区推行领导接访长效机制，每天安排1名区四套班子领导值班接待上访群众，要求各镇（街道）党政领导做好群众来访接待工作。针对疑难复杂矛盾纠纷，由各级领导干部带案下访，及时就地予以化解。据统计，2022年，美兰区各级领导干部共参与协调化解信访矛盾1710件。

“感谢美兰区为民办实事，解决群众难题。目前，新物业已进场。”2023年1月9日，碧海金城小区业主委员会两名工作人员将锦旗送到区信访服务中心，表示感谢。此前，因老物业拖欠水费、电费等相关费用，导致新物业无法顺利进场，该小区处于无物业管理状态，业主安全得不到保障。美兰区人民街道立即启动信访工作联席会议机制，协调供电所、住保中心等成员单位开展实地核查，推动问题解决。

2019年以来，美兰区各镇（街道）均建立信访工作联席会议机制，将矛盾纠纷协调解决机制逐步延伸至最基层；各行业主管部门负责人及各村书记、主任担任联席会议组成人员，由会议召集人定期召开会议，对矛盾纠纷进行梳理排查、分析研判、协调解决，逐步将群众上访转变成领导干部主动将问题发现、解决在当地的良好局面。

同时，聚焦“事要解决”，推进信访事项多元化解，将区信访服务中心、法律援助中心、矛盾调解中心、心理咨询中心合一办公。针对合理合法信访诉求，依法及时就地予以解决；针对不合理不合法诉求，安排律师进行法律讲解和心理疏导，帮助信访群众理清思路，用真情化解信访群众心中的“坚冰”，赢得群众满意和认可。

美兰区充分发挥信访工作与人民调解工作在化解矛盾纠纷中的积极作用，及时有效解决群众来信来访问题。该区以白龙街道为试点，进一步健全“访调对接”工作制度，明确访调对接受理范围，规范访调对接流程，创新社区调解模式，有效化解矛盾纠纷，并在全区各镇（街道）全面推广。同时，在流水坡社区整合多部门资源，创建调解室、警务室、法律顾问室“三室联调”矛盾纠纷访调机制，着力打造多方谋划、广泛参与的社会治理模式。

按照“一站式接待、一揽子解决、一条龙服务”的工作要求，美兰区大致坡镇整合人民来访接待、矛盾纠纷多元化解等多方面资源，开办“便民服务超市”，及时受理群众诉求。同时，将“便民服务超市”向村（社区）延伸，打造集民情代办、信访接待、评理调解、法律服务、心理疏导于一体的“信访便民服务超市”，努力做到“小事不出村（社区），大事不出镇，矛盾不上交”。

此外，美兰区依托红色资源、琼剧文化，积极开展《信访工作条例》宣传活动，全力做好群众“家门口”的信访工作。同时，充分发挥乡贤、“五老”(老干部、老战士、老专家、老教师、老模范)在信访矛盾源头预防、评理化解纠纷、基层社会治理、维护社会和谐稳定中的优势和作用，促进家庭和美、邻里和睦、社会和谐。

法治日报2023-01-12