# 黄山这项工作，为啥获得《人民信访》点赞？

编者按

近期，国家信访局刊物《人民信访》刊文，推广黄山市“群众点名、领导接访”经验做法。即信访群众根据诉求“点名”分管领导，接访领导首接包办，黄山市召开现场会推进 “群众点名、领导接访”工作机制，落实信访矛盾源头预防、前端化解。具体报道如下：

全文如下

2018以来，安徽省黄山市黄山区在积极探寻畅通信访渠道、及时有效推动群众信访问题解决的过程中，形成了“群众点名、领导接访”工作机制，助力实现“小事不出村、大事不出乡镇、矛盾不上交”。2022年8月，安徽省委书记郑栅洁作出批示，对黄山市着力化解信访难题，推深做实群众点名接访工作机制给予肯定。

因事邀约，信访群众根据诉求

“点名”领导

安徽省黄山市黄山区是安徽省“两山一湖”（黄山、九华山、太平湖）黄金旅游区的集散中心，曾一度因太平湖“退养还湖”和“周边生态环境整治”信访问题多发。为让信访群众在基层能找到想找的人，办成想办的事，黄山区经过梳理、提炼形成由信访群众因事点名领导的 “一站式”接访、一名领导领办、一揽子解决的信访工作方法，并固化推广为工作机制。

——完善引导机制，防止“找不对人”。在服务大厅设立“信访引导员”岗位，来访群众根据公开的信息，向引导员提出“谁来接访”的诉求；对于群众没有明确接访要求的，引导员根据群众意思表达，指引群众按领导干部分工“点名”选择接访干部，防止上访群众因找不对人而“病急乱投医”，缓解群众初信初访情绪。

——完善预约机制，防止“跑冤枉路”。服务大厅现场被“点名”的领导干部，根据引导员通知，无特殊情况必须及时到大厅接访，因故无法接访，可由引导员安排预约接访或委托其他干部代为接访，受理、记录群众诉求，让来访群众“不跑空”。群众还可以直接联系被“点名”领导，约定接访时间或由被点名干部下访、走访，由引导员做好登记备忘。

——完善责任机制，防止“虎头蛇尾”。落实首问负责制，按照“谁接访、谁负责”原则，被“点名”的领导即为该信访事项“首问责任人”，按照限期处理等程序和要求，组织力量第一时间协调、第一时间答复，并负责全流程服务、全覆盖回访，确保信访事项“闭环”处理、矛盾不上交。

——完善线上机制，实现“一次都不用跑”。将腾讯“为村”平台作为线上的“党群服务中心”、掌中的“基层治理超市”，设立“书记信箱”等栏目，村民注册后即可在线留言、“指尖”信访。开通“书记一点通”服务热线，提供直联村党组织书记的电话渠道，村民可随手连线、即时反映问题，把“党建+信访”落在一线，实现小事不出村。

领办全程，接访领导跟踪服务

推进“事了”

黄山区始终坚持“大信访”工作格局，把“事要解决”作为根本目标，对于接访的事项，综合运用多方力量参与调解和化解。三年来，通过群众点名接访工作机制接待群众来访448批1227人次，解决实际问题315个，化解信访积案13件。

——部门力量联动，精准化解矛盾。对群众反映的信访事项，多层面、多渠道推动问题解决。涉及区直部门的，及时启动“乡镇吹哨、部门报到”机制，由被“点名”的乡镇领导第一时间了解信访事项事由，清单式列出群众诉求，提交区信访联席会议；区信访联席会议办公室根据职责分工，交办涉及部门提出答复或处理意见，3个工作日内组织会商，综合形成答复或处理意见。通过实地走访、主动约访等形式，组织涉及乡镇和部门共同“带案下访”，与信访群众“面对面”交流沟通，把信访事项化解在群众家门口。

——法治力量推动，规范化解矛盾。对部分涉法涉诉信访事项，调度法治力量共同参与调处。公安部门在“一村一警”基础上，创新实施警民“肩并肩”挂职机制，公安民警挂任村居党组织副书记，参与包保化解复杂信访积案。法院、检察院组织法官、检察官定期到“三员两师”（审判员、检察员、警员，律师、心理咨询师）工作室坐班，参与涉法涉诉信访事项解释调处；乡镇可根据信访事项，随时组织法官、检察官与信访对象“面对面”普及法律知识，引导诉求调解。司法部门对复杂疑难积案，明确政府法律顾问认领案件。

——社会力量互动，多元化解矛盾。注重“访调结合”，开通“在线调解平台”，实现调解人、当事人屏对屏、面对面进行矛盾纠纷调解，涌现出“老楷”工作室、“思明”工作室等个人品牌调解室，信访事项调处成功率达90%以上。动态充实由退休村干部、老党员、乡贤、成功人士等组成的信访调解志愿者队伍，“有的放矢”上门参与调解，引导大事化小、小事化了。建立完善心理干预疏导机制，依托心理卫生协会，聘请3名专业心理咨询师定期下乡，对重点信访人开展心理疏导服务，用专业的心理辅导“解心结”。

因势利导，让新机制在新时代

全域“赋能”

2022年9月，黄山市在黄山区召开现场推进会，全面推广“群众点名、领导接访”工作机制，推动全市上下转变思维、向前一步，把功夫下在源头预防和前端化解上，把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。

——一线接访、为民解忧。市委常委会、市政府常务会多次研究信访重点工作。认真落实领导干部接访下访和阅批来信制度，市委市政府主要负责同志做到每月公开接访、群众来信应批尽批，对群众急难愁盼问题跟踪问效、一盯到底。市委市政府推深做实“党委副书记+党委政法委书记+公安局长+N”牵头抓信访工作机制、抓基层党建促信访工作，构建齐抓共管的“大信访”格局。休宁县压实乡镇责任，将乡镇党委会摆在村级召开，专题研究解决该村重大信访事项和疑难问题，2022年以来组织党委会开进村活动35次，实地解决问题92件。

——源头预防、前端化解。健全重大决策社会稳定风险评估机制，服务全市中心工作，提前介入复杂问题，研究重大项目、重要决策风险隐患，做好相关决策的“类比推理”，及时判断评估风险点是否找全找准、防控措施是否有效、评估结果是否科学合理，更好地推动“事后化解”向“事前预防”转变。歙县各乡镇党政主要领导、乡镇联村干部、基层“两代表一委员”、乡村振兴工作队成员组成188个专班到所联系村驻村夜访，上门倾听群众诉求、现场处理纠纷，实现“琐事不出组、小事不出村居、大事不出乡镇”，解决群众问题诉求5786条，化解矛盾纠纷715起，

——个案类推、解决一片。坚持把信访作为汇聚民智、服务决策的重要手段，常态化对全市信访形势进行分析研判，紧盯涉及民生和企业的痛点堵点问题，对集中信访问题、典型信访问题提出“治本”意见，不断优化政策规定，从解决“一个”拓展到解决“一片”，做好“点名式”接访的后半篇文章。市委市政府针对重点行业领域，成立涉法涉诉、房地产、征地拆迁、涉众金融4个重点领域信访专班，定期调度、分析研判，推进突出问题系统治理。黄山区区委区政府以信访事项为问题导向，征求信访群众意见，完善了水费阶梯定价、营商环境优化等多项决策。

澎湃新闻2023-01-05