# 海口琼山创新举措推进信访工作示范创建

海南省海口市琼山区是国家历史文化名城，素有“琼台福地”的美称。当前，琼山区正在全力打造海南自贸港现代服务业增长极、临空产业集聚区、海口乡村振兴新样板。

2021年10月28日，在推进琼山区椰海大道与东线高速互通立交工程征收项目过程中，吴某丰家族与吴某家族因建房土地纠纷形成对峙、剑拔弩张。凤翔街道获悉后，立即组织村委会、村民小组组长、双方当事人到现场调解5次，并召集双方当事人到街道综治信访服务中心见面会商2次，通过持续跟踪走访调解16人次。2022年6月20日，经过多次协调，双方签订调解协议书。凤翔街道向吴某发放《国有土地使用权证》，一场危机被化解在萌芽状态。

凤翔街道开展的土地纠纷化解工作，只是琼山区加强基层社会治理、推动信访工作高质量发展的一个缩影。近年来，该区以创建全国信访工作示范县（市、区）为契机，在全区范围内深入开展信访工作示范镇（街道）、村（社区）创建活动，搭建信访服务中心、党群服务中心、“信访超市”等信访窗口，全力打造化解矛盾纠纷、服务群众的信访“一体化”平台，千方百计为群众排忧解难，全力维护群众合法权益，不断提升基层治理和服务群众能力水平，着力把矛盾纠纷化解在基层，把信访问题解决在当地，实现“小事不出村，矛盾不上交”。2020年以来，云龙镇等5个镇（街道）被评为全省信访工作“三无”单位，凤翔街道被授予全省2021年“人民满意窗口”创建示范单位，琼山区获评“2021年度全国信访工作示范区”。

抓示范树典型，以点带面全域创建。在镇（街道）层面，琼山区以凤翔街道、云龙镇为示范点，建成综治信访服务中心，统筹司法所、综治中心、安监站、计生办、禁毒办、信访办、“12345”等站所工作力量，积极探索“一核多元”基层社会治理体系，打造“一中心六站所”工作格局；在村（社区）层面，以那央村、桂林社区为示范点，坚持党建引领，将法治信访建设与乡村治理有机结合，着力打造“村（社区）法治宣传阵地活跃、法治教育活动有声有色、法治文化氛围浓厚”的法治格局。

解难题办实事，提升信访工作质效。2022年11月，琼山区委书记深入红旗镇福坡村带案下访，通过现场办公解决农业基础设施建设问题。琼山区农村地区较多，近年来，该区始终将农民利益放在心上、摆在首位，密切关注涉及农业基础设施建设的各类咨询和投诉问题，对辖区灌渠、泵站、机耕路、机耕桥等农业基础设施开展全面细致排查，针对发现的问题立行立改。投资747万元新建福坡村北冲洋机耕桥及小型农田水利渠道维修防渗工程等，从根本上解决全区因农业基础设施落后引发的矛盾纠纷17件。琼山区委、区政府将信访工作作为一项民心工程，农村矛盾纠纷数量明显减少，人民群众获得感、幸福感、安全感不断增强。

创设“信访超市”，助力平安琼山建设。“您好，请问需要办理什么事项？”在那央村“信访超市”内，工作人员化身“超市导购员”，热情细致地服务来访群众。每当看到村民匆匆前来，工作人员都会立即上前询问缘由，全程导访指引。

近年来，琼山区创新信访工作模式，将镇（街道）、村（社区）单一的信访接待窗口打造成为多部门联动接待的开放窗口，具有矛盾调解、法律援助、信访调处等多项功能，“一站式”接收群众急难愁盼问题，被大家亲切地称为“信访超市”。在这里，群众将烦恼“打包”带来，选择相应“服务”后，工作人员会及时送上解决方案。

据了解，那央村“信访超市”于2022年9月开始试运行，通过将村民提出且村委会解决不了的急难愁盼问题摆到“货架”上，利用微信群向村民公开，由村民凭能力自行“认领”并给予相关帮扶。截至目前，“信访超市”共收到求助信息14条，经筛选后发布9条，被认领8条，已解决7条。

此外，琼山区建成启用桂林大社区党群服务中心，设立联动中心、司法调解室、24小时便民服务平台等15个功能室，依法及时就地化解信访矛盾，努力实现群众急难愁盼问题“一站式”解决。

法治日报2023-01-12