

把信访工作做到群众的心坎上

(上接1版)

五联机制， 信访干部访的是民情

从湖州市区出发，向东驱车十多公里，便能见到数个配套优质学校、医院、商场等的农民安置社区。这便是湖州市东部新城核心区域——吴兴区八里店镇所建设的现代化城市型农民社区。

分散居住的农户集中搬迁到符合城市规划要求的新社区，集约出来的土地上造起了厂房、学校、医院……紧跟高质量发展而来的，便是征地拆迁补偿未到位、村社双轨运行不畅、职责重复交叉、物业管理落后等各类矛盾纠纷。

“十年前，80%的信访件都是关于征地拆迁的，主要涉及拆迁补偿不到位、安置房源分配等领域问题。”在八里店镇，社会治理中心主任徐伟平翻开了厚厚的笔记本，回忆起刚负责接访、基层信访工作时的场景。

“一直到2020年，拆迁安置诉求相对减少，降至50%左右，现在建设、教育、物业纠纷、卫生医疗等领域的问题增多了，一年产生信访案件约50件。”徐伟平补充道。

以往，面对发生在属地的矛盾纠纷时，基层乡镇（街道）往往缺乏明确的执法权限，需协调不同的区级部门处理。“小马拉大车”的困境，致使基层出现问题拖而不决、矛盾上行等现象。

但在八里店镇，这样的现象并不会发生——为打通部门协作壁垒，确保“矛盾有人管、事项有人办、过程有人督”，今年以来，吴兴区信访局创新推出“五联机制”，优化手段方法，提升信访工作质效。

“‘五联机制’即班子带队、下沉一线，从联系乡镇街道和区级部门、联系积案清零、联系困难帮扶等五方面开展工作，及时就地化解矛盾。”吴隽娓娓道来。

吴隽有着数十年相关工作经验，目前和信访局办信科、接访科两名同事一起，联系八里店镇、湖东街道，以及区自然资源和规划分局、区建设局，负责所在区域积案清零、信访矛盾化解等工作，做到“件件有着落、事事有回音”。

前不久化解的精装修房漏水纠纷，便是最好的证明。有信访人投诉反映，其在八里店镇购买的精装修房，交房后产生了质量问题：由于厨房有一污水盖未盖上，导致楼上污水滴漏，而开发商和物业相互推诿，拒不负责。

属地八里店镇接到此信访件后，向吴隽反映了情况。吴隽马上召集相关部门在区社会治理中心接待信访人，并对接物业、开发商共同推动问题解决。经过多次反复协调，最终开发商同意赔偿，并减免了部分物业费，此信访件得



以化解。

“不仅帮我解决了污水滴漏问题，还拿到了开发商相应的补偿款，真的太感谢了！”信访人由衷地感叹并点赞。

乡镇联席， 书记局长解的是民忧

早在2018年4月，曾担任吴兴区信访局局长的费斌就带领班子成员下沉，联系乡镇街道和部门，全程跟踪信访事项办理情况，着力化解各类矛盾纠纷，为“五联机制”的出台提供了基层基础。

“‘五联机制’打造的是‘组团式服务、清单式推进’模式，推动信访业务力量、业务精力向下延伸，着力构建全员参与、打通界限的工作运行机制。”在吴隽的眼中，信访干部和群众同坐一条板凳、同围一张桌子，面对面交流实际需求，能让群众对干部多分信任、少些抱怨，实现“事心双解”。

据悉，机制运行半年来，共推动化解信访积案12件，十大领域信访问题3件，化解群体性问题2件。

当然，吴兴区信访创新工作从来不是“独角戏”，而是一场“大合唱”。

“我们加强对联席会议运行机制的探索，上下联动、左右协同，切实发挥统筹协调作用，推动问题解决在一线、预防在源头。”吴兴区信访局有关负责人介绍，

该局于2022年10月全面铺开乡镇一级建立联席会议工作机制，目前已将信访工作末端延伸至14个乡镇（街道）。

按照我省关于建设乡镇（街道）信访工作联席会议机制的最新要求，由乡镇党委书记任召集人，建立职责清晰、议事规范的工作制度，将基层各方面资源、力量有效整合，实现区级部门和属地乡镇街道协同治理，充分发挥乡镇街道在一线处理信访问题、化解矛盾纠纷的作用，用心解决群众急难愁盼问题。

而在吴兴区织里镇，乡镇一级的信访工作已然有了升级版：吴兴区信访局副局长潘林会兼任织里分局局长，作为信访工作召集人，驻点织里社会矛盾纠纷调处化解中心，主动把信访工作融入基层社会治理大局，做到矛盾纠纷发生在哪里、信访工作就做到哪里，协同司法、市场监管、综合执法等部门以及社会力量，多元共治化解“千家结”。

不仅如此，吴兴区还在织里镇创新试点“片区+网格+信访”模式，建立了6个片区办事处，依托全镇128个网格员的力量，充分调动“两代表一委员工作室”、“平安大姐”志愿团、新居民和谐促进会等社会力量，参与矛盾纠纷化解。

据统计，织里共化解调处各类矛盾纠纷2682件，成功调解2570件，成功率高达95.82%。

驻村下沉， 联村局长联的是民心

解纷在基层，共享在路上。在前期扎实工作的前提下，2022年，吴兴区信访局牵头出台全省首个乡镇（街道）社会矛盾纠纷调处化解中心管理与服务地方性规范，打造矛盾纠纷“调共体”；创新开展“社情民意直通车”“信访服务直通车”等活动，面对面访民情、听民意、解民忧……

今年，吴兴区委区政府主要领导和14个乡镇（街道）党政主要负责人分别签订责任状，将积案化解清零行动作为“一把手”工程，明确两级包案领导、责任单位和化解时限，通过列清单、派任务、抓督办，压实责任。

8月10日，区委主要领导赴高新区开展下访接访活动，依次接待两名来访群众，听取小微企业园办证、地块征用赔偿等诉求，和高新区、区级有关部门负责人等一起分析问题，提出解决方案；9月13日，区委主要领导到区社会治理中心、区信访局、区委政法委走访调研，看望慰问一线干部职工，详细了解有关工作动态、处置流程等……

“推动领导下访接访，已经是吴兴区常态化的工作。”区信访局有关负责人表示，今年以来，区主要领导共接待群众25批25人次，办结率100%、化解率100%，重复信访积案全部清零，信访总量连续第五年下降。

善于思考的吴兴人，还把信访工作纳入干部考核——近3年来，当地共选派250余名部门科级领导干部担任“驻村局长”，推动他们“带着课题”走进“田间课堂”。自2022年起，吴兴区发挥考核指挥棒作用，将“驻村局长”的信访工作纳入干部提拔的考核指标，要求各位驻村局长下沉一线、真抓实干，带头落实领导包案、接访下访等机制。

成绩皆为过去式，息访永远在路上。吴兴区信访局将以满足人民群众“事心双解”为目标，着力做好基层社会治理这一答卷，把信访工作做到群众的心坎上，真正实现“矛盾有人管、事项有人办、过程有人督”，为全面推动信访工作现代化贡献吴兴力量。



区信访局召开乡镇（街道）信访工作会议



领导干部在区信访局接访