

龙泉市:

“周五开门接访日”听民意、解民困、暖民心

见习记者 孔珂依 本报记者 章锐 通讯员 叶柳芳 张爱芬

周五上午8点半,龙泉市龙渊街道接待室中,街道主要负责人开始接待来访群众。

“村里的农田灌溉用水问题,希望政府能帮忙解决。”

“去年的工资款,今年还没给我!”

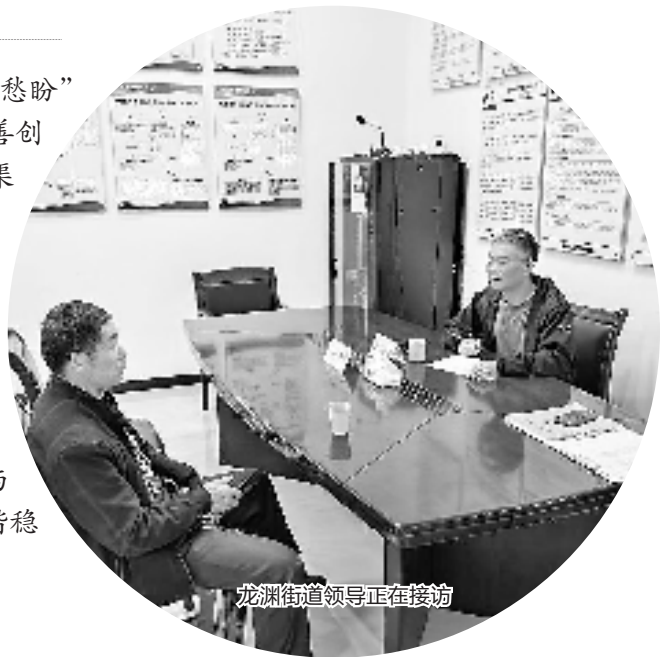
……

接访领导专注倾听群众诉求,耐心细致答疑解惑,并迅速联系相关负责人,核实问题解决进展情况。起初情绪激动、言辞激烈的来访者们,慢慢都平静下来,对此次接访和后续的解决方案表示认可。

在龙泉市,这样的场景每周都能在全市各乡镇(街道)见到。每周五是龙泉全市雷打不动的信访接待日,所有乡镇(街道)的主要领导都是“接访员”。

多年来,龙泉市聚焦百姓“急难愁盼”问题和改革发展堵点难点,不断完善创新信访工作机制、畅通群众信访渠道,建立了“周五开门接访日”机制,矛盾纠纷实现源头预防和前端化解。

2024年,龙泉市共接访群众448批704人次,现场解决问题443个,信访事项一次性化解率达98.9%,切实提升了群众的幸福感与对政府工作的认可度,为城市的和谐稳定发展注入了强大动力。



龙渊街道领导正在接访

精准对接“找对人”

日前,查田镇墩头村村民老余家中发生火灾导致自家房子烧毁,并一定程度损坏邻居老王家的墙体,双方因墙体修复事宜发生矛盾,并产生肢体冲突。

在一个“周五开门接访日”,老王走进查田镇接访室表达诉求后,查田镇接访领导立即安排镇、村两级人民调解委员会以及镇专职调解员调解,老余现场补偿老王窗户损坏费用2000元。同时,老王家墙体受损情况待鉴定后由村干部组织修复,老余承担修复费用。双方达成一致并签署调解协议。“过去反映问题不知道找谁。现在有地方说话,找

得到人,办得了事。”老王欣喜地说。

经过领导干部定时定点集中接访,能当场解决的问题当场回复信访人;不能当场解决的,按问题归属安排相关负责人跟进;涉及多部门的,上导至信访联席会议办公室召集相关单位会商,共同制定化解方案并明确各方职责,让后续的问题处理有了清晰的责任主体,实现了从“找得到人”到“找得对人”,提升了诉求解决效率。

“现在,群众遇到事,无论大小,有的虽不属于信访范畴,但只要是自己办不了的,也都希望能通过‘周五开门接访日’找领导寻求帮助。”龙泉市信

访局有关负责人表示。该机制变“多头接访”为“前端处置”,通过对群众诉求实时受理、及时分流、高效处置,实现情况在一线掌握、问题在一线解决、工作在一线推进。

不仅如此,市领导和市直单位相关负责人还会到市社会治理中心主动接访,变“被动接访”为“主动下访”,改变了群众诉求难提、问题解决拖沓的状况。

2022年以来,市领导、乡镇领导和村社干部累计接访群众4071人次,乡村访占各级走访量的96.49%,现场解决各类问题2066个。

多元调解“化心结”

近日,龙泉市社会治理中心调解委员会联合首席法律咨询专家与调解专家,成功化解了城北乡一起持续多年的山林矛盾纠纷。

该矛盾纠纷要追溯到2016年,当时,城北乡某村第一生产队全体社员经过协商讨论,决定将1983年调整划出的毛竹山重新归还原户主管理,其中,季大姐叔公的毛竹山被收回小队,并被分配给了村里的其他三人。然而,季大姐认为其享有其叔公的山林管理权,遂通过城北乡“周五开门接访日”反映诉求。

因该信访件历时多年,情况复杂,城北乡通过“周五开门接访日”等平台,将问题上报至信访局和社会治理中心。信访局、社会治理中心、城北乡、人民调解委员会组建联合工作组进行处置,经过多轮分组调解、山林权益划分讨论、律师释法析理,确定了季大姐的山林权益,并由季大姐支付其他三人部分山林抚育费。最终,当事双方达成共识并签订调

解书,该起山林矛盾纠纷得以成功化解。

“信访问题关键在‘解’,龙泉深入推进信访工作法治化,构建矛盾纠纷多元化解工作体系,将群众的难事当成自己的家事做细做实做好,有效加强了基层治理工作与信访工作的统筹。”龙泉市信访局有关负责人表示。

为完善矛盾纠纷多元化解机制,龙泉聚力打造“泉心解纷”调解品牌,深化“三级调解直通车”运行机制,推行“市级专职调解员+乡镇(街道)专职调解员+村社兼职调解员和网格员”三级联调模式,建成由130名“社会力量+专业人士+X”组成的调解专家库。群众可以根据实际需求,点单获取不同领域的专业调解员服务。从群众点单、窗口收单、中心派单到群众评价,形成链条式矛盾纠纷调解模式,确保矛盾纠纷受理无死角。

同时,龙泉市持续推动调解工作本地化、精细化、品牌化发展,总结推广“七步诗”“永和说事”等



查田镇领导正在接访

具有龙泉地域特色的调解法,成功打造城北乡“有事您说话”、兰巨乡“四诊”工作法、锦溪镇“草根调解超市”等基层信访调解品牌。

2024年,全市各基层调解组织调处矛盾纠纷2655件,其中重特大矛盾纠纷45件,案件调处成功率达99.32%。

主动出击“攻难点”



西街街道对重点信访件进行会商

在化解群众“心中结”过程中,龙泉市领导干部不局限于“坐诊”,等着问题上门,而是积极“出诊”,带案约访化解积案。

此前,丽龙高速公路拆迁积案一直是块难啃的“硬骨头”,因项目改建、政策调整等原因,导致涉及拆迁的29户村民对安置补偿产生异议,多年来信访不断。

通过“周五开门接访日”,龙泉市委、市政府主要负责人等多位领导干部深入塔石街道开展专项调研,听取汇报,提出意见建议,约访29户代表倾听征迁始末了解问题症结,带领塔石街道信访积案化解专班细致调查,确保29户户情准确;同时,还召集市信访局、交通运输局、征储中心、塔石街道等单位,邀请首席法律咨询专家会商研判、研读政策,

依法依规确定分类处置方案,对村民合理诉求“应给尽给”,不合理的耐心做好解释沟通,打消群众疑惑。

信访工作联席会议机制通过“主要领导领办+分管副市长协办+督导攻坚小组具体办”的方式,在推动“历史欠账”出清方面成效明显。最终,这起信访积案得到圆满化解。

这只是龙泉市聚力重点攻坚、全力化解信访积案的一个缩影。近年来,龙泉通过“周五开门接访日”与“十大领域”信访突出问题专项治理相结合,深入开展“大走访大调研大服务大解题”助力社会治理现代化攻坚行动,聚焦农村宅基地管理、粮食生产、山林纠纷等重点领域专项攻坚破解顽疾,成功化解历史遗留问题200余件。