

吴忠信访构建“一站式接收、一揽子调处、全链条解决”新模式 破难题解新题，推动信访工作法治化

本报记者 何巧云 通讯员 杨占新 张敬宇

如何做好有着“天下第一难”之称的信访工作，真正为群众排忧解难？

吴忠市加快推进矛盾纠纷化解法治化，从“赢得民心”入手，高质效办好每一个案件，坚持和发展新时代“枫桥经验”和“浦江经验”，全面落实《信访工作条例》和市委、市政府工作要求，扎实开展信访积案常态化化解、信访问题源头治理等工作，把“良心活”干成“放心活”，赢得群众称赞。



近日，吴忠市信访局主要领导走进群众家中，化解信访群众烦心事，得到群众认可。

推动 86 个疑难信访事项“事心双解”

“非常感谢市委领导能当场解决我的信访问题，真的没有想到，我心里的一块石头终于落地了……”11月7日，信访群众对接访领导连声感谢。

在接访现场，吴忠市主要负责人叮嘱相关部门负责人：“一定要把群众的事情放在心上，当自己的事情办，得到群众信任才能化解矛盾纠纷……”

当日，吴忠市四套班子主要领导到吴忠市信访局接待来访群众，耐心倾听群众代表反映农田灌溉问题、不动产遗留问题，听取农业农村、水务、乡镇等部门负责人化解群众诉求的情况汇报，形成切实可行、群众满意的解决办法，推动“六权”改革深入推行。

这是连日来，吴忠市信访大厅领导干部接待群众的生动画面。“对群众反映的诉求，要设身处地、换位思考，想想事情如果发生在我们身上，应该怎么办？”问题没有解决，我们急不急？”接待完群众，吴忠市主要负责人对工作人员说。

一杯热茶，一脸微笑，一席暖语，一腔热忱，一生清廉……这是信访干部的写照。

吴忠市信访局牢固树立大抓基层、大抓基础的鲜明导向，大力开展信访问题源头治理三年攻坚行动。制定《开展疑难信访问题拔钉啃骨清零行动实施方案》，扎实开展信访

工作无访乡镇（街道）、无访村（社区）创建活动，巩固提升全国信访工作示范县成果，吴忠市政府命名11个乡镇（街道）、83个村（社区）为无访乡镇（街道）、无访村（社区）。出台重大行政决策社会风险评估机制，对16个重大行政决策和项目提出35项社会信访隐患风险提示，有效预防涉众社会风险发生。

吴忠市坚持和发展新时代“枫桥经验”，推广“谭桥做法”，建成市、县、乡三级社会矛盾调处化解中心54个，构建“一站式接收、一揽子调处、全链条解决”工作新模式，充分发挥乡镇（街道）信访工作联席会议机制作用，常态化开展信访矛盾纠纷大排查、大起底、大化解，积极引入律师、人大代表、政协委员、人民调解员等力量参与信访听证工作，推动86个疑难信访事项“事心双解”。吴忠市委研究制定《关于加强诉源访源综合治理推动矛盾纠纷源头化解的若干措施》，设立市级涉法涉诉接访窗口，整合县、乡两级矛盾纠纷化解中心，提高涉法涉诉案件办理质效。开展《信访工作条例》落实年活动，通过党政领导带头学、机关单位全面学、基层干部重点学、引导群众善做学等形式，深入推进《信访工作条例》“五进”活动，努力在全市营造办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的环境。

建立信访+法治机制，动真碰硬严追责

“太方便了，没想到连信访部门都没去，我的问题就得到了解决，真的太感谢你们了！”近日，吴忠市信访局收到了一封群众感谢信。

该局依托信访业务智能辅助平台，大力推进“互联网+信访”，着力打造畅通便捷、务实高效、规范有序、权威管用的信访渠道，实现“让数据多跑路，让群众少跑腿”。2019年以来，吴忠市各级信访部门相继开通微信公众号，通过自治区大数据平台联通“我的宁夏”App，实现“不走访、网上办”，进一步提高来访服务水平。

吴忠市信访局开展重点信访问题“拔钉啃骨清零”行动，建立“四级书记联动”接访下访工作机制，全面构建“党政

同责、一岗双责、属地管理、分级负责、谁主管谁负责”的信访责任体系。市级领导累计接待督办132件群众诉求，包抓重点信访问题4批次137件，带动县（市、区）148名领导包抓重点领域357件重点信访问题，化解各类重点信访问题152件，动真碰硬严追责。

积极探索法治、联治、数治融合的聚焦合力路径，部门协同预警联动机制，打好提前量、防范在未发。充分发挥市、县、乡镇（街道）三级信访联席会议作用，将信访工作融入社会治理工作体系一体推进，努力将矛盾化解在基层、化解在萌芽状态。破难题、解新题，推动信访工作法治化。



吴忠市信访局干部收到群众送来锦旗表示感谢。

利通区 “领导包案”制度为群众排忧

“陈书记面对面听取我的情况反映，千方百计帮我解决问题，非常感动，我一定按照法律程序解决问题。”信访群众马某说。

11月20日，吴忠市委常委、利通区委书记陈宏携相关部门负责人先后来到郭家桥乡刘家湾村、扁担沟镇开展“心连心面对面，大走访大化解”活动。在2位信访人家中，陈宏认真倾听他们的诉求，耐心答疑解惑，讲明讲透相关政策法规，引导他们用合理、合法、合

适的方法提出诉求。2位信访人表示愿意通过法定渠道有序解决问题。

利通区实行“领导包案”制度，结合“大督查大接访大调研”活动，制定《关于处级领导包抓重点工作的通知》，建立销号台账清单，明确责任部门和责任人，因案制定化解措施，确保件件有着落、事事有结果，做到真包、真办、真化解，实现“案结事了、事心双解”。

红寺堡区 “一站式收纳、一揽子调处、全链条解决”

12月8日，走进吴忠市红寺堡区社会矛盾纠纷调处化解中心，10个接待窗口一目了然。该区系统归集线上线下群众诉求渠道，充分整合各类资源，一站式提供接访、诉讼、调解、仲裁、法律咨询等服务，全面落实信访工作“五个法治化”，推动各类矛盾纠纷和信访诉求“一站式收纳、一揽子调处、全链条解决”，使群众遇到问题最多跑一地（站）。

前不久，一名中年妇女来到该中心寻求帮助：“我的日子过不成了，孩子要离家出走，丈夫把我锁在门外不让我进门……”

对此诉求，信访接待窗口与人民调解窗口无缝对接、就地办理，转由金牌调解员文永刚接待这名妇女。

经了解，妇女名叫王某某，其丈夫名叫胡某某，二人有一个上小学的儿子和一个上大学的女儿。此次由于家庭琐事，二人发生争执，胡某某把王某某锁在门外不让她回家，2个孩子在网上订了火车票也要离家出走。

文永刚当即与王某某一起赶到其家中，安慰2个孩子，让孩子打消外出的念头，并把火车票退了。随后赶到胡某某的老宅院，对其进行严肃的批评教育。

文永刚从情、理、法等方面出发，讲解了《民法典》婚姻家庭篇等相关法律法规，对夫妻俩说：“你们当着孩子的面吵架、打架，给孩子们幼小的心灵造成多么严重的伤害……”文永刚的话触动了胡某某的心，他意识到问题的严重性，红着眼眶向妻子认错道歉，夫妻矛盾得到解决。

青铜峡市 形成信访事项“大包抓”“大化解”格局

“有什么事跟我说说，我给你们宽宽心。”谭桥村村民、自治区劳动模范马昌云多次深入群众，调处化解矛盾纠纷。

在青铜峡市峡口镇谭桥村村委会，经常有群众前来翻阅《“村民说事”登记本》，里面详细记录了群众反映的各种问题。

谭桥村建立“村民说事”平台，密织群众说事网络，通过定期说、现场说、上门说并及时登记的方式，让村民把事关切身利益的问题说出来，实现从源头上介入发现问题、协商解决，从根源上消除潜在的不稳定因素。

今年以来，该村网格员调处化解矛盾纠纷70余件，化解率达到98%以上。村部将每月20日定为“民主议政日”，听村民“现场说”，讲想法、提建议。谭桥村

连续27年无诉讼无信访。

青铜峡市坚持把信访工作作为社情民意的“晴雨表”，全力以赴化解信访事项。扎实开展信访积案攻坚行动，下定决心、下大力气对全市陈年信访积案开展大排查，争取市财政支持信访积案化解工作，推动解决了一大批挂账多年的“老大难”问题。创新打造“市镇村”三级矛盾纠纷调处化解服务中心，坚持和发展新时代“枫桥经验”，推广“谭桥模式”，在108个村（社区）建立社会矛盾纠纷调处化解室，压实首办负责制，强化初访初办。

针对一些尖锐、化解难度大的信访积案，会同责任单位实地调查、谋划求解、督促督办，一包到结、一抓到底，形成了全市信访事项“大包抓”“大化解”的局面。

盐池县 “1+2+N”调处，提升乡村治理法治化水平

日前，盐池县青山乡旺二滩村村民到该乡社会矛盾纠纷调处化解中心反映，该村2012年承包给企业的5000余亩土地，通过土地整治项目，产出效益增加，应该增加土地流转租赁费用，虽然企业同意提高租赁费，但与村民期望值还有差距，希望中心帮助调解此事。

青山乡社会矛盾纠纷调处化解中心了解情况后，立即按照“1+6+8”工作模式，由乡主要领导牵头，组织综治中心、民生服务中心等多元解纷机制成员，对此事进行研判，邀请盐池县信访局参与，共同下沉旺四

滩村，现场对该收益分配纠纷进行调解。

经过10余个小时于情、于理、于法的耐心调解，村民与企业一致同意达成调解协议，双方当场签字，握手言和。

近年来，盐池县把健全矛盾纠纷多元化解机制作为创新社会治理的有效路径，建立“矛盾纠纷多元调解服务室”，把矛盾调处清。推行“1+2+N”联动调处矛盾纠纷机制，形成社会治理大参与、大治理的格局，提升乡村治理法治化水平。

同心县 “夜学课堂”解决各类疑难问题

“我们两家为了这堵墙已撕破脸皮，闹得不可开交，这次要不是你们耐心调解，我们的邻里关系还会继续恶化下去……”同心县韦州镇的苏某某对分管信访工作的韦州镇人大主席丁学林表示感谢。

今年5月，马某某与苏某某因院墙的归属问题心生芥蒂，剑拔弩张，在各自心里牢牢筑起了一道“心墙”。村干部、社区民警多次调解未果后，韦州镇社会矛盾纠纷调处化解中心启动矛盾纠纷联调机制。

为彻底解决两家的纠纷，丁学林带领综合执法办、土

管所、司法所、村委会及派出所负责人与两家人进行沟通，从邻居之间守望相助、和谐相处出发，针对双方矛盾争议焦点，寻找契合点和平衡点，为双方提供解决问题的方案。经过悉心劝说和耐心调解，双方握手言和。

同心县委常委、政府常务会定期听取信访工作汇报，及时研究解决工作中存在的困难和问题，尤其重视历史遗留、疑难、重大信访问题解决，政府“夜学课堂”每周研究2件重点信访案件，形成了责任明确、措施有力的信访矛盾化解格局。

“用心是前提，用情是关键，用法是根本，‘枫桥经验’的精髓，就是坚持源头治理，实现矛盾就地化解不上交，吴忠市之所以成功化解一批时间长、跨度大、涉及面广的信访‘骨头案’‘钉子案’，就在于注重发扬‘枫桥经验’，找到了用情理法提升基层治理效能的金钥匙。”吴忠市政府副秘书长、信访局局长张炜宁说。



利通区马莲渠乡群众反映农田栽植的林网遮阴严重，利通区相关部门对涉及到的农田林网开展修枝抚育工作。



红寺堡区信访局工作人员接待群众。



青铜峡市信访局干部在大厅接待群众。



盐池县信访局局长接待信访群众，耐心讲解法律法规。



同心县韦州镇国家村村干部化解矛盾。