



让人民群众感到权益受到公平对待利益得到有效维护

全国信访系统坚持以人民为中心谱写信访工作新篇章

□ 本报记者 侯建斌

5月25日至26日，第九次全国信访工作会议在京召开。北京市信访办来访接待处等100个单位被授予“全国信访系统先进集体”称号，刘文杰等100名个人被授予“全国信访系统先进个人”称号。会议期间，北京市、河北省、福建省等作了经验交流。

党的十八大以来，全国信访系统深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，坚决落实中共中央、国务院关于信访工作的决策部署，忠诚履行服务党和国家大局、维护群众合法权益、化解信访突出问题，促进社会和谐稳定的职责使命，涌现出一大批成效显著的创新经验，贡献突出的先进典型。

持续推进领导干部下访接访 创新机制全力化解信访积案

对群众的困难和诉求，湖北省襄阳市襄州区信访局三级主任科员程双生总能俯下身察民情、迈开步子寻良策、撸起袖子办实事。

80多岁的朱大爷多年前因公受伤，又染上疾病，生活困难，种种原因信访多年。为解决朱大爷的医疗养老问题，程双生东奔西走，积极争取帮扶救助，让朱大爷老有所养、病有所医，这件信访积案得到妥善解决。

2020年8月，由中央信访工作联席会议部署的治理重复信访、化解信访积案专项工作拉开序幕。

一件一件“骨头案”被啃下，一大批信访积案得到解决。而这背后，离不开各地信访干部的敬业奉献和无私付出，更离不开地方为化解信访突出问题进行的创新探索。

天津市和平区信访办结合“大督查大接访大调研”，创新开展“和平夜话”实践活动，7200名党员干部走进社区，走入百姓，累计解决群众诉求6.7万件，做到“融通思想、融洽关系、融解问题、融入日常、融聚力量”，有效促进了100余件信访积案化解。

江西省兴国县信访局大力弘扬苏区精神，把当地红色文化融入到信访工作的各个方面，积极整合力量，创新“红色文化+信访治理”工作载体，积极探索“1+4”工作方法，强力推进源头治理，大力化解信访积案。

四川把治理重复信访、化解信访积案专项工作纳入市（州）委书记向省委年度述职内容；省委和省政府主要负责同志和其他省领导坚持每年带案下访，定期接访，包案督导化解积案难案；省级层面成立治理重复信访、化解信访积案专项工

作领导小组，研究解决重大问题。

陕西出台省级领导干部常态化接访包案化解信访问题实施意见，由省级领导带头接访化解积案难案，每年每人包抓疑难信访案件；开展“信访积案化解年”等活动。

广东建立全流程闭环管理机制，对办理各环节实施精准管控，对初信初访、重复信访实行台账管理，实时掌握调处情况和工作进展，有效提升一次性化解率，切实减少重复信访。对疑难复杂、久拖不决的信访积案，实施提级会审，确保“案结事了”。

正是在各地各有关部门高度重视精心组织和共同努力下，如今，治理重复信访、化解信访积案专项工作已取得明显成效。国家信访局透露，目前，各地信访积案化解率超九成，全国重复信访呈现下降趋势。

始终践行人民至上工作理念 及时有效解决群众急难愁盼

“把群众来信当家信”，这是内蒙古自治区包头市信访局网络信访科科长陈海霞的座右铭。

外省籍农民工赵某等10人反映被拖欠工资问题，是典型的“三跨”案件，陈海霞多次协调责任地区，最终推动这一信访事项妥善化解。

“群众来信来访反映情况，提出意见建议，这是群众对党和政府的信任，绝不能因为我们工作不到位而让他们寒心……”西藏自治区山南市信访局办信接访科科长达琼是这样说的，也是这样做的。在接访岗位上，她热情接待群众、耐心倾听诉求，帮助群众解决实际困难和问题。

陕西省延安市宝塔区信访局局长王延学常说，做信访工作，帮群众解决问题，一定要站在群众的角度，把心交出去，想群众之所想、急群众之所急、忧群众之所忧。

今年年初的一个晚上，多名小区业主反映小区因供暖管道破裂，已停止供暖3天。正在医院治疗的王延学得知情后，冒着风雪匆匆赶到现场，并立即联系住建、供热等部门解决问题。经过王延学和各级部门的努力，小区很快恢复了供暖。

“我不能辜负群众的信任，如果能将老百姓反映的合理诉求都妥善解决，就是受再多的委屈，吃再多的苦都值得。”这句话，被江苏省泰兴市信访局三级主任科员白国龙谱写成了一个暖心的故事，一次次坚韧的奇迹。

高位截瘫的他，坐轮椅上班已有14年。轮椅行程4万余公里，化解矛盾5000余起，群众亲切地称呼他为“轮椅上的信访干部”，

送来的锦旗挂满了白国龙办公室的整面墙。

浙江省慈溪市崇寿镇信访办干部陆建强，扎根基层近30年，累计接访1万余人次，办理信访事项1800余件；广东省深圳市光明区信访局局长常谦创新打造了超大城市城区社会治理“光明模式”，及时就地化解群众矛盾纠纷……

群众诉求无小事，一枝一叶总关情。各地信访干部把来访群众当家人，用真心换真情，把来信当家书，用奉献赢得信任，把办理群众诉求的过程变成解民情、听民声、集民智的过程，努力推动解决群众合理诉求，为党和政府联系人民群众发挥桥梁纽带作用。

党的根基在人民，血脉在人民，力量在人民，人民是党执政兴国的最大底气。坚持以人民为中心，是信访工作的价值追求，也是信访工作人民性的鲜明体现。

四川省成都市龙泉驿区信访局坚持窗口前移、力量下沉，全覆盖建成村（社区）“群众工作之家”，因地、因事、因时在小区院落设置“信访工作延时服务点”，打通服务群众“最后一公里”。

北京市朝阳区探索建立“红立方”移动信访办工作机制，依托“党建红”筑牢化解矛盾的“立方体”，打造服务群众的“直通车”，落实构建和谐的“移动办”，推动矛盾纠纷在“主动化解、精准化解、智慧化解”上见实效。

福建弘扬“四下基层”优良传统，创新“四门四访”服务群众：

——开门接访解民忧，各级党委和政府领导坚持每月和每周固定时间轮流在信访接待场所接待群众，随访随接，应接尽接、全程督办。

——进门约访纾民困，针对疑难信访积案专题约访，深挖症结、因案施策；针对普遍性问题调研约访，研究规律共性，从政策层面集中解决同类问题。

——登门走访慰民苦，关注生活困难信访群众，结对走访，运用各类政策救济帮扶，兜底解决实际问题。

——上门回访暖民心，梳理“事心未解”信访事项，定期回访，听取意见、疏堵化痰，力促事心双解。

近年来，各地牢固树立人民至上理念，用维护群众权益的实际成效密切党同人民的血肉联系，及时有效解决了人民群众的急难愁盼，努力让人民群众在每一件信访事项办理过程中感受到权益受到公平对待、利益得到有效维护。

坚持和发展新时代枫桥经验 打造矛盾纠纷多元化解格局

2021年12月，安徽省长丰县信访人李某致信县委书记，反映

其本人肠梗阻穿孔，其子患尿毒症，全家居住的自建房面临拆迁，要求解决住房问题。

长丰县信访局随即会同属地及相关部门深入调查、协调配合，3日内就解决了问题。

这一信访事项的快速高效解决，得益于当地探索的“党建+信访”工作机制。当地创建人民满意窗口，在接访窗口设置“党员示范岗”，融合综治、司法、信访等部门力量，推行矛盾纠纷“一站式接待、一条龙服务、一揽子化解”。

坚持源头治理化解矛盾，是做好信访工作的治本之策。近年来，各地坚持和发展新时代“枫桥经验”，确保问题得到及时就地化解。

重庆市永川区信访办把乡贤评理堂作为农村矛盾纠纷调解主阵地，在全区建成乡贤评理堂263个，培育新乡贤1009名，同时建成社会矛盾纠纷联合调处中心，构建社会矛盾纠纷全链条集成解决机制，确保把问题解决在初始，化解在萌芽。

浙江省安吉县信访局全力推进县乡村联动协同一体化三级矛调体系建设，实现矛盾纠纷从单一调处化解向多元综合治理的转变，90%的矛盾纠纷在乡、村层面得以化解。

北京深化党建引领、乡镇街道需要跨部门解决的问题，及时召集相关部门现场办公、集体会诊、联合行动，增强条款协同，破解过去“看得见，管不了”的难题。与此同时，加强共建共治，完善矛盾纠纷多元化解机制，引入律师、心理咨询师、公益组织等第三方力量参与，探索形成怀柔区矛盾调处中心、房山区“我来办”工作室、石景山区“石时解纷”多元化解平台等经验做法。

陕西强化矛盾纠纷多元化解，省市县层面成立信访矛调调解委员会，在各级接待大厅设立矛盾纠纷排查化解中心，组织“两代表一委员”、法律工作者、社会团体等力量和“五老”志愿者等乡贤能人，充分运用信访听证、群众说事、“两说一商”等载体，常态化推进矛盾调处化解。

近年来，各地以全国信访工作示范县（市、区、旗）创建活动为依托，主动把信访工作融入基层社会治理大格局，不断筑牢信访工作基层根基。

奋进新征程、建功新时代，会议要求，要深入学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要指示精神，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，牢记为民解难、为党分忧的政治责任，深入实施《信访工作条例》，奋力谱写新时代信访工作高质量发展新篇章，为服务党和国家工作大局、维护群众合法权益、促进社会安全稳定发挥更大作用。

全国信访系统先进集体和先进个人事迹简介

编者按

5月25日至26日，第九次全国信访工作会议在京召开。北京市信访办来访接待处等100个单位被授予“全国信访系统先进集体”称号，刘文杰等100名个人被授予“全国信访系统先进个人”称号。本报今天刊发其中5个“全国信访系统先进集体”和5名“全国信访系统先进个人”事迹简介，敬请关注

一、先进集体

福建省霞浦县信访局：

信访评理室实现县乡村三级全覆盖

福建省霞浦县信访局弘扬“四下基层”优良传统，积极推行“四门四访”工作机制，持续开展“千名干部访万户、四下基层促和谐”活动，每年围绕信访积案开展“百日攻坚”专项整治行动，建设信访评理室实现县乡村三级全覆盖，有关做法被提炼为“霞浦经验”。

提高站位，高位推动信访工作。建立县乡两级信访工作联席会议制度。相继出台《创建全国信访工作示范县的实施方案》《领导干部“下基层促四访”实施方案》等，实现压力层层传导，营造齐抓共管的工作格局。

注重创新，深化体制机制改革。传承弘扬优良传统，扎实开展领导干部“下基层促四访”活动。聚焦“三固定”开门接访，重点问题进部门约访，社情民意登门走访，“三包”责任上门回访，不断做精做实群众来访接待工作。全面落实首办责任，按照统一受理、按责转办、限时办结、统一督办、畅通信访办理渠道。每年开展“千名干部访万户、四下基层促和谐”活动，全面摸排群众存在的矛盾纠纷，将问题化解在源头，从根本上减少信访问题发生。

综合施策，推进积案有效化解。实行双包双挂工作机制，逐案落实包案领导，县、乡镇（街道）信访联席办加强跟踪调度督查督办，实行动态管理，挂图作战。明确主链条责任，建立健全奖惩机制。推行信访评理，全县已实现信访评理室建设县乡村三级全覆盖，通过信访评理机制，有效化解信访件480件。

浙江省安吉县信访局：

数智赋能及时化解矛盾纠纷

浙江省安吉县信访局始终以实际行动践行为民解难、为党分忧政治责任，全县四级走访连续5年同比下降。

聚焦主职主业，夯实信访基础。持续推进“最多跑一地”改革，常态化开展领导接访下访活动，持续开展“365”信访品牌创建，动态化开展矛盾纠纷排查见底行动，机制化发挥联合调处功能，提升初信初访和信访积案化解率。12345热线15秒接通率达98.90%。聚焦创新发展，提升调处能级。全力推进县乡村联动协同一体化三级矛调体系建设，助推社会治理向纵深推进，实现矛盾纠纷从单一调处化解向多元综合治理的转变。数字改革赋能，推动社会治理提质增效。打造1个县级指挥中心和15个乡镇指挥平台，推广运用掌上矛调App“解纷码”、“法润两山”法律服务直通车等运用场景，矛盾纠纷受理、处置全程实现数字化流转。融合集成升级，推动调解力量壮大做强。18家主要部门调解资源进驻中心，实现矛盾纠纷联动联动，充分吸收专业调委会、法律咨询等社会力量进驻，引入司法鉴定服务，专设诉前调解窗口。

聚焦干部队伍，厚植为民情怀。全力探索“党建+信访”工作体系，使“红色种子”播撒在信访矛调工作的每个领域，坚持信访工作专业化、系统化、法治化、数智化导向，打造一批政治素养高、业务能力强的党员头雁队伍。

湖北省武汉市信访局来访接待处：

推进领导干部接访下访常态化

湖北省武汉市信访局来访接待处以一系列创新举措改进接待工作，用实际行动赢得信访群众的信任与赞誉。

用真心真情擦亮接访窗口。该处持续对接访中心软硬件设施进行升级改造，为群众创造温馨舒适的诉求表达环境。接访员一律挂牌上岗，做到热情礼貌、举止文明。接访后，立即登记录入阳光信访系统，针对不同的信访事项，及时督办责任单位办理。近年来，召开协调会500余次，实地督导调研90余次。

以实际行动换取群众满意。始终以群众满意为标准，坚持换位思考，妥善处理群众急难愁盼问题。3年来，该处坚持开门接访，妥善化解6000余件信访事项，收到群众感谢信200余封。

以实干担当赢得群众信任。对信访“骨头案、钉子案”，该处主动协调组织2600余名各级领导干部开展常态化接访包案。2016年以来，推进领导干部接访下访，现场解决问题4000余个。

以无私奉献争做抗疫先锋。2020年初，武汉疫情发生的第一时间，来访接待处全体干部职工主动放弃假期，坚持每日值班和下沉社区，妥善接待处理涉疫信访事项335批1073人次。选派6名年轻骨干力量形成工作专班，支援充实到市医疗救治组开展工作。

江西省兴国县信访局：

创新“红色文化+信访治理”工作载体

江西省兴国县信访局创新“红色文化+信访治理”工作载体，忠诚履行为民解难、为党分忧政治责任，积极探索“1+4”工作方法，强力推进源头治理，大力化解信访积案，切实维护群众合法权益，有力促进社会和谐稳定。

“1”是组织推动建机制。一是领导高位推动，学习信访工作新的文件和要求，汇总分析、研判解决工作中遇到的突出问题，推动初信初访化解和疑难复杂信访问题的处理。二是用好考核指挥棒，制定信访工作考核方案，对工作成效突出的，由县委、县政府予以表彰奖励，对责任落实不到位、“怕慢假庸散”的责任单位领导和干部进行责任追究。

“4”是4项措施抓落实。一是加强源头治理，该县推出初信初访事项“3天见面、7天反馈、21天办结”要求并在市局推广，切实将信访问题化解在萌芽状态，大大提高了群众信访问题的化解率和满意度。二是强化积案化解，按照“谁主管，谁负责”“谁挂点，谁包案”的原则，认真解决群众的合理诉求，真心实意帮助群众解决生产生活遇到的困难。三是推进信访分离，制定了《兴国县访前法律服务工作实施意见》等文件，规范接访处访工作。四是加强法治宣传，引导群众依法信访。

新疆维吾尔自治区伊宁县信访局：

推动领导干部下沉开展矛盾纠纷化解工作

新疆维吾尔自治区伊宁县信访局始终将服务党和国家大局、维护群众合法权益、化解信访突出问题、促进社会和谐稳定的职责使命扛在肩上、抓在手上，为社会大局和谐稳定作出了贡献。

深化思想认识，强化理论学习。深入开展理论学，进一步提升

全体干部思想认识，提高业务工作能力，牢固树立“人民信访为人民”的理念。

加强队伍建设，注重业务培训。伊宁县委始终高度重视信访工作，全面配备配强信访局领导班子，用心用情用力做好信访工作；信访局书记、局长通过每日晨会对局机关干部进行业务培训，每周通过视频会议形式对乡镇（片区）信访干部进行业务培训，全面提高干部业务能力水平。

压实工作责任，细化工作措施。强力推进治理重复信访、化解信访积案专项工作。结合“访惠聚”驻村、“民族团结一家亲”住户走访等工作，推动领导干部下沉开展矛盾纠纷化解工作。强化网格化管理，大力推行“一村一室、一网格一家庭”解纷载体建设，做到矛盾问题及时发现、就地化解。

领导率先垂范，强化示范带动。局党组书记邓仙玲全年无休奋战在信访岗位，每年下村入户、走访群众的行程在6万公里以上，集中化解400余件信访“难案顽疾”，各族人民群众赠送锦旗130余面。

二、先进个人

白国龙：

十四年如一日坐着轮椅接待群众

高位截瘫的他，坐轮椅上班已有14年。轮椅行程4万余公里，化解矛盾5000余起，群众亲切地称呼他为“轮椅上的信访干部”。

2006年，白国龙调到江苏省泰兴市信访局工作。2008年春节前夕，他发生意外从二楼坠落，胸21、22脊髓横断。经过漫长的康复训练，白国龙重新返回信访工作岗位。十四年如一日坐着轮椅接待群众，摇着轮椅走村入巷，化解矛盾。

“我不能辜负群众的信任，如果能将老百姓反映的合理诉求都妥善解决，就是受再多的委屈，吃再多的苦都值得。”这句话，被他谱写成了一个暖心的故事，一次次坚韧的奇迹。

2017年，白国龙创设了“亲民工作室”，逐步总结出“热心接待，耐心倾听，诚心沟通，细心分析，真心疏导”的“五心”工作法，并在实际工作中取得了显著成效，工作室成立至今，接待处理的信访事项无一例重复上访。

陆建强：

扎根基层30年扮好“老娘舅”角色

陆建强，浙江省慈溪市崇寿镇信访办干部，扎根基层近30年，累计接访1万余人次，办理信访事项1800余件。

面对信访群众说到气头上拍桌子、摔茶杯，陆建强总是和气相待，认真听取来访群众反映的问题，尽全力帮助解决群众的困难，用心扮演好“老娘舅”的角色。

当被问到他的调解成功率这么高有什么灵丹妙药时，他笑称，自己有“法宝”相助。一个“法宝”是布鞋，一件信访事项要协调多次，所以他在身边常备一双布鞋，随时出门走访。

热茶和血压计是另两个“法宝”。当信访群众怒气冲冲上门来，他递上一杯热茶笑脸相迎，劝说信访人先消了气才好说话。说着说着又来电气了，他指指电子血压计说，“怒气伤肝，升高血压，要不测个血压，平复了再接着讲啊！”大家相视一笑，气氛就缓和了。

最后一个“法宝”是一本工作簿，详细记录每件信访事项的起因和进展，包括事项的难点、办理的路径、解决的诀窍，甚至对信访人的性情爱好也有记录，分门别类地整理并把相关信息归档。

凭着工作“法宝”和一颗为民解忧的心，30年来陆建强在信访工作的道路上奋力前行。

王延学：

创新推行“一网、两代”工作机制

2017年5月任陕西省延安市宝塔区信访局局长以来，沉甸甸的责任感、使命感驱使着王延学创新工作方法，提升工作水平，不断研究解决疑难问题。

他和全局领导干部创新推行了“一网（信访网格化管理）、两代（信访诉求代理和代办）”等工作机制，及时有效维护了群众合法权益，促进了社会和谐稳定。

王延学经常说，做信访工作，帮群众解决问题，一定要站在群众的角度，想群众之所想，急群众之所急，忧群众之所忧。

5年来，王延学变接待上访为主动下访，几乎跑遍全区所有矛盾纠纷突出的地方，参与了市、区所有重点群体和案件的处置与化解，累计接访下访群众3万余人次，化解了一大批突出信访问题，重复信访事项和疑难信访问题。

常谦：

心系群众解民忧的“贴心干部”

他是爱岗敬业钻研的业务能手，他是全力以赴谋发展的改革先锋，他是心系群众解民忧的贴心干部，他是义不容辞担主责的隊伍表率。他就是广东省深圳市光明区信访局党组书记、局长常谦。

从事信访工作5年多来，他先后接待群众450余批5500余人次，牵头攻坚化解重点信访积案144宗，实现“案结事了、事心双解”。

依托信访联席会议机制，常谦探索开展群众诉求服务工作。搭建了“1+6+31+N”四级群众诉求服务平台（即1个区+6个街道+31个社区+N个服务站点），打造“500米群众诉求服务圈”，组建了一支1.4万余人的平安员队伍，创建了“基层发令，部门执行”工作机制，创新打造了超大城市城区社会治理“光明模式”，及时就地化解群众矛盾纠纷，辖区内信访形势持续好转。

骆四清：

带着追求温度情怀责任干信访

他始终带着追求干信访，始终带着温度干信访，始终带着情怀干信访，始终带着责任干信访，他就是江苏省淮安市信访局局长骆四清。

骆四清始终把“信访工作率先实现现代化”作为信访工作的目标追求，着力打造标准信访。2019年立项启动全省试点，2020年以全场最高分通过省级验收，2021年3月被国家标准委确定为全国试点。

他把“为群众排忧解难”作为信访工作的出发点和落脚点，积极推动开展“一线三包”活动，创新工作机制，信访事项及时受理率、按期办结率、问题化解率、群众满意率等指标连续位居全省第一。发挥联席会议统筹协调作用，化解数百件疑难信访问题，其本人协调解决182件事关群众切身利益的信访事项。

他推动建成系统展陈信访工作文化与历史的主题展馆，成为全市首批廉政教育基地和信访干部党史学习教育实践课堂。

他创新打造访调对接“包室个案”、信访评议庭、一案一律师等法治信访品牌，先后制定出台各项制度50余项，年均受理办理信访事项约1.5万件，初访办结率、网络访占比等重点指标持续向好。

本报记者 侯建斌 本报见习记者 刘欣 整理