海口以高质量信访工作服务保障海南自贸港建设

“海口稳，则全省稳；海口安，则全省安。”作为海南省省会，海口市是“一带一路”支点城市、海南自由贸易港核心城市，安全稳定工作至关重要。

信访工作是党的群众工作的重要组成部分，是党和政府了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的一项重要工作。近年来，海口市将信访工作融入平安海口、法治海口和海南自贸港建设大局，坚持人民至上、稳字当头，坚持和发展新时代“枫桥经验”，努力把各类矛盾纠纷化解在早、化解在小、化解在基层，走出一条新时代信访工作新路径。2022年5月，海口市信访局被评为“全国信访系统先进集体”。

海南省海口市美兰区海甸街道新安社区工作人员在居民议事厅为信访群众调解拆迁房屋继承纠纷。 于大伟 摄

构建信访工作新格局

近年来，海口市不断加强党对信访工作的全面领导，市委、市政府把信访工作摆上重要议事日程，通过市委常委会会议、市政府常务会议定期分析研判信访形势，听取信访工作汇报，研究部署推进；市、区、镇（街道）、村（居）及市直部门、单位党委（党组）将“五级书记抓信访”落到实处，明确各级书记信访工作第一责任人责任，并逐级签订责任书。

海南省委常委、海口市委书记罗增斌，市长丁晖充分发挥“领头雁”作用，率先垂范，市四套班子主要领导带头开展领导包案、接访下访、带案督导等工作。在市信访接待大厅，海口市实行市领导、市信访工作联席会议成员单位处级领导、信访量大的部门信访专干、律师“四位一体”联合坐班接访模式。各区、镇（街道）参照执行，积极打造“一窗口受理、一站式办理、一条龙服务”的“信访超市”，各级党政负责人带头接访下访成为常态。

海口市充分发挥信访工作联席会议机制的优势和作用，在市、区、镇（街道）三级实现信访工作联席会议机制全覆盖。各级信访工作联席会议及其办公室充分发挥统筹协调、整体推进、督促落实作用，推动形成“党委（党组）统一领导、政府（部门）组织落实、信访工作联席会议协调、信访部门推动、各方齐抓共管”的信访工作格局，凝聚信访工作合力。同时，先后出台信访考核、督查督办等一系列制度文件，推进诉访分离、依法分类处理、信访工作责任制及便民利民改革措施落地落实。

化解信访积案出实招

2020年至2022年，海口市在集中治理重复信访、化解信访积案三年攻坚专项行动中，积极探索监督指导新模式、新机制，充分发挥“三色管理”效能、人大政协优势和督查“利剑”作用，“三位一体”提升监督效力，压实各级主体责任，推动化解594件信访积案和历史遗留问题，全市重复信访同比下降21%，让群众在海南自贸港建设中体会到实实在在的幸福感、获得感。

2022年，专项行动进入攻坚冲刺阶段。3月，海口市在全省率先开展“积案清底化解行动”，将未化解信访积案交由37位市领导和101名处级领导包案化解。市委副书记、市信访工作联席会议召集人林海宁每月召开一次统筹调度会，市信访工作联席会议办公室每半月开展一次指导督办，每周跟踪化解进度，先后组织36批次120余人次到各责任单位“手把手教”“面对面帮”“点对点督”。

市信访工作联席会议出台“红黄绿”三色管理机制，实行动态管理、分类指导，实时监督预警，先后亮黄牌35件次、红牌14件次，提醒3位包案市领导，约谈4个责任单位一把手。市人大常委会、市政协挑选市、区两级人大代表和政协委员290名，推行“一案一代表一委员”模式，参与接访下访、实地调研、研究会商、责任监督等工作。副市长、市公安局局长韩运发带队提级督查，市委督查室与市信访工作联席会议办公室加强联合督办，市信访局采取“电话+暗访+发函”三合一联合督查方式进行日常督办，确保督查督办时效性、准确性与权威性。通过一系列措施，海口市先后解决某幼儿园近20年改制遗留问题、某公司厂房近30年无法确权办证历史遗留问题等一批老大难问题。

此前，海口市每年选定一个主题，全力推动信访矛盾攻坚化解，坚持领导会商、部门协作、领导面见信访人、“一案三审核”、月自查季督查“五项机制”，充分调动人民调解员、律师、乡贤等社会力量，攻坚化解信访积案1207件，一批时间长、难度大、涉及面广的“骨头案”得到有效化解。

融入基层社会治理

听民声、访民意、察民情、解民忧。排查矛盾纠纷隐患苗头与不稳定因素，将着力点放在源头预防和前端化解，已逐渐成为海口市信访工作和基层社会治理的常态。

近年来，海口市以信访“三无”创建工作和信访工作示范县、镇（街道）创建活动为抓手，加快构建源头预防、排查梳理、纠纷化解、应急处置的信访矛盾综合治理机制，不断夯实信访工作基层基础。琼山区被中央信访工作联席会议办公室评定为“2021年度全国信访工作示范区”，龙华区、美兰区被国家信访局评为“2020年全国信访工作‘三无’区”。

海口市将镇（街道）作为社会治理重要单元，充分整合政法干警、网格员、社区工作者等基层社会治理资源，推动更多力量向基层下沉、向引导和疏导端用力。同时，建立完善日常排查、滚动排查、市外单位推送线索排查的多元排查体系，对排查的信访矛盾纠纷逐一开展上门走访和督查，压实主体责任，综合运用多元化解机制及时就地化解，推动信访矛盾排查化解制度化、长效化。2022年，该市累计开展“横向到边、纵向到底”的矛盾纠纷排查55398次，调处矛盾纠纷6446起，调处成功率达97%，努力把矛盾纠纷化解在萌芽状态。

2018年起，海口市坚持因地制宜，先后打造秀英区石山镇施茶村“乡贤说事”、龙华区“信访+部门联动”、琼山区凤翔街道桂林大社区党群服务中心、美兰区“矛盾调处、法律援助、信访服务‘三心合一’”等一批各具特色的“人民满意窗口”，探索出“便民服务超市”“访调对接”“乡贤议事”“文化搭台、信访唱戏”4种基层工作新模式，并在全省各市县推广。全市各级信访部门积极开展《信访工作条例》进乡村、进社区、进学校、进企业、进单位活动，引导群众依法理性表达诉求，努力在全社会营造办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的良好法治环境。

接下来，海口市将根据党中央和海南省委部署要求，以党的二十大精神为指引，坚持党建引领，牢记“为民解难、为党分忧”的政治责任，深入学习贯彻《信访工作条例》，建立健全治理重复信访长效机制，攻坚化解信访突出问题，依法及时就地解决群众合理诉求，为加快建设海南自由贸易港核心区和现代化国际化新海口营造更加和谐稳定的社会环境。

刘林海

海口秀英“党建+人民调解”解民忧促和谐

近日，海南省海口市秀英区石山镇施茶村委会美社村村民王某诚与美玉村村民王某潘因承包地地界不清引发纠纷。王某诚找到乡贤说事室和司法所，乡贤王建平不厌其烦地多次到双方家中做思想疏导工作，动之以情、晓之以理，两家人最终化干戈为玉帛。

这是秀英区创新基层信访工作机制，充分发挥人民调解员作用，推进乡村自治、法治、德治深度融合，有效化解邻里纠纷，实现“小事不出村，大事不出镇，矛盾不上交”的一个缩影。

近年来，秀英区委、区政府聚焦基层社会治理，坚持和发展新时代“枫桥经验”，加强信访基层基础建设工作，积极探索符合当地实际的信访矛盾化解路径，让乡贤等第三方力量参与矛盾纠纷化解，涌现出了“全国乡村治理示范村”施茶村、“全国乡村旅游重点村”冯塘村、“全省文明村镇”下寮村等先进典型。

党建引领基层社会治理，是新时代推动国家治理体系和治理能力现代化的必然要求。为此，秀英区制定出台《中共秀英区委关于全面加强基层党组织建设的实施意见》等20余项基础性规定和制度，全覆盖建立区四套班子挂驻镇、区直机关；成立新时代文明实践站试点工作领导小组，保障村级组织经费运转。同时，根据信访工作需要，逐步完善镇（街道）信访工作联席会议制度、公开公示制度、接访工作制度、信访事项跟踪督办制度和服务评价制度，为信访工作提供制度保障；建立传帮带工作机制、群众需求清单和服务清单机制、信访工作人员考评机制“三项机制”，不断提升信访工作质效。在全省第九届村（居）委会换届选举中，秀英区全面整顿农村基层干部队伍，通过区级联审严把村“两委”换届选人用人“入口关”，通过专项培训提升村干部素质和业务能力。各村相继成立社区乡贤会、红白理事会、村务协商会等群众组织，调动群众有序参与基层社会治理，推动形成政府治理、社会调节、村民自治的良性互动。

为有效解决基层治理难题，秀英区坚持“预防为主、教育疏导、依法处理、防止激化”的原则，积极探索“党建+人民调解”模式。该区成立石山镇“乡贤说室事”、长流镇“红色调解志愿服务队”、海秀镇“巾帼调解志愿服务队”、海秀街道办事处“住宅小区议事堂”，组织村民身边德高望重、处事公道的乡贤、党员、人大代表及退休法官、检察官前来说事调解，努力将村民上访转变为就地调解，将事后调解转变为事前化解。2019年，秀英区70个村（居）均与律师事务所签订法律顾问合同，实现村（居）法律顾问全覆盖。

秀英区认真贯彻落实中央、省、市关于信访工作的决策部署，切实做好基层信访矛盾纠纷化解工作，坚决扛起建设海南自贸港核心区和全面建设现代化国际化新海口的秀英担当，加快建设港产城乡融合发展的生态之区、活力之区、文明之区、幸福之区、勤廉之区。

石山镇打造“乡贤文化长廊”，建立中国村庄家训家风施茶馆，宣扬石山礼仪文化、历史底蕴，定期组织村民参观学习，增强文化自信和文化认同，夯实和谐稳定根基。海秀街道办事处建立党群服务中心，将“党员之家”“群众之家”“邻里之家”相结合，构建“睦邻党建驿站”，实现“城市党建区域化、基层治理网格化、组织建设标准化、服务平台多元化”，不断提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

此外，秀英区还在全省率先推出《信访事项简易办理工作规程（试行）》，将涉及群众日常生产生活且事实清楚、责任明确、争议不大、易于解决的信访事项纳入简易办理流程，高效办结简易信访件，真心实意为群众排忧解难，走出一条基层信访工作新路径。

陈胜

海口龙华坚持三级联动精准高效服务群众

龙华区是海南省海口市中心城区、主城区，享有“椰海明珠”的美誉。目前，该区正在全力打造海南自贸港高质量发展示范区，努力开创龙华高质量发展新局面。

近年来，龙华区委、区政府坚持系统思维，注重顶层设计，积极服务经济社会发展大局，组建区直属综合统筹协调机构——城市运行联动保障中心，在大数据支撑下全流程管理办（事）件（包括信访办件），积极打造城市管理和社会治理能力现代化重要平台，推动矛盾前端化解。2022年，该区共成功调解2516件民间纠纷，实现矛盾纠纷诉前、访前有效化解。

监测到龙华区12345热线接收的业委会办件同比上升72.51%之后，区城市运行联动保障中心及时反馈研判结果，推动全区率先打造业委会全流程标准化便民服务窗口，进一步提高群众参与基层治理的积极性。

此外，龙华区推动领导干部接访下访、包案化解常态化，实现信访信息化平台统一流转；推行“综治中心+网格化管理+信息系统+N部门”的矛盾纠纷排查调处工作模式，完成区、镇（街道）、村（居）三级公共法律服务体系和研判预警工作机制建设，实现矛盾纠纷“联调联动、诉调对接、警民联调”，及时化解各类风险隐患，不断提升矛盾纠纷化解质效，提高服务群众能力水平。从“大调解”“大信访”到“大联动”，龙华区将城市管理与社会治理进行深度融合，推动从“管理”到“治理”的变革，努力让城市更干净、更有序、更安全、更文明。

“真是太感谢了，工作人员为我们顺利开业帮了不少忙。”2022年7月6日，海口华润万象城员工将写有“高效规范办实事，优化服务暖人心”字样的锦旗送到龙华区企业服务中心，向其员工热心为企服务、支持项目建设表示感谢。

为更好地服务辖区企业，2022年，龙华区综合分析研判信访信息化平台、海口12345热线、数字城管、龙华微管家、实时督查等10个平台发现的高频共性问题，率先成立区企业服务中心，由区四套班子领导带头走访企业，深入查找企业经营中的痛点、难点、堵点问题，解决企业在项目资金、业务开展、政策咨询、人才引进等多个方面的诉求，形成服务企业常态化机制。同时，坚持“有事必应、无事不扰”的店小二式服务理念，不断提升市场主体满意度，优化营商环境；组建“镇街企业首席服务专员+营商网格员”队伍，为企业送去服务手册、税收政策宣传手册及异常名录移除操作指南，通过宣传惠企政策、听取企业意见、解决企业难题，提振企业发展信心，助力企业高质量发展。

近年来，龙华区坚持联动联创、多元治理，不断创新和深化社会治理，连续3次捧回平安中国建设最高奖“长安杯”，先后获得“中国十大社会治理创新奖”“全国社会治理创新优秀区”“第四批全国法治县（市、区）创建活动先进单位”“全国信访工作‘三无’区”等荣誉称号。

周艳明

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。

吴小丽

海口美兰努力把信访工作做到群众『家门口』

美兰区是海南省委、省政府所在地，是海南省政治经济文化中心和海口市中心城区，人口数量居各区之首，辖区内的江东新区是海南自贸港建设的重点先行区。

近年来，美兰区委、区政府将信访工作融入平安建设和社会治理工作大局，围绕“化解社会矛盾、保障社会稳定、促进经济社会和谐发展”这条主线，进一步畅通信访渠道，规范信访秩序，强化责任落实，扎实做好信访问题源头预防，及时就地化解疑难复杂信访问题，为海南自贸港建设贡献信访力量。

“小事拖大，大事拖炸”，这句话形象地道出了处理信访问题必须抓早抓小的重要性。如何抓早抓小？美兰区的做法是筑牢信访基层基础，坚持关口前移，加强源头治理。

为进一步落实领导接待日制度，美兰区推行领导接访长效机制，每天安排1名区四套班子领导值班接待上访群众，要求各镇（街道）党政领导做好群众来访接待工作。针对疑难复杂矛盾纠纷，由各级领导干部带案下访，及时就地予以化解。据统计，2022年，美兰区各级领导干部共参与协调化解信访矛盾1710件。

“感谢美兰区为民办实事，解决群众难题。目前，新物业已进场。”2023年1月9日，碧海金城小区业主委员会两名工作人员将锦旗送到区信访服务中心，表示感谢。此前，因老物业拖欠水费、电费等相关费用，导致新物业无法顺利进场，该小区处于无物业管理状态，业主安全得不到保障。美兰区人民街道立即启动信访工作联席会议机制，协调供电所、住保中心等成员单位开展实地核查，推动问题解决。

2019年以来，美兰区各镇（街道）均建立信访工作联席会议机制，将矛盾纠纷协调解决机制逐步延伸至最基层；各行业主管部门负责人及各村书记、主任担任联席会议组成人员，由会议召集人定期召开会议，对矛盾纠纷进行梳理排查、分析研判、协调解决，逐步将群众上访转变成领导干部主动将问题发现、解决在当地的良好局面。

同时，聚焦“事要解决”，推进信访事项多元化解，将区信访服务中心、法律援助中心、矛盾调解中心、心理咨询中心合一办公。针对合理合法信访诉求，依法及时就地予以解决；针对不合理不合法诉求，安排律师进行法律讲解和心理疏导，帮助信访群众理清思路，用真情化解信访群众心中的“坚冰”，赢得群众满意和认可。

美兰区充分发挥信访工作与人民调解工作在化解矛盾纠纷中的积极作用，及时有效解决群众来信来访问题。该区以白龙街道为试点，进一步健全“访调对接”工作制度，明确访调对接受理范围，规范访调对接流程，创新社区调解模式，有效化解矛盾纠纷，并在全区各镇（街道）全面推广。同时，在流水坡社区整合多部门资源，创建调解室、警务室、法律顾问室“三室联调”矛盾纠纷访调机制，着力打造多方谋划、广泛参与的社会治理模式。

按照“一站式接待、一揽子解决、一条龙服务”的工作要求，美兰区大致坡镇整合人民来访接待、矛盾纠纷多元化解等多方面资源，开办“便民服务超市”，及时受理群众诉求。同时，将“便民服务超市”向村（社区）延伸，打造集民情代办、信访接待、评理调解、法律服务、心理疏导于一体的“信访便民服务超市”，努力做到“小事不出村（社区），大事不出镇，矛盾不上交”。

此外，美兰区依托红色资源、琼剧文化，积极开展《信访工作条例》宣传活动，全力做好群众“家门口”的信访工作。同时，充分发挥乡贤、“五老”（老干部、老战士、老专家、老教师、老模范）在信访矛盾源头预防、评理化解纠纷、基层社会治理、维护社会和谐稳定中的优势和作用，促进家庭和美、邻里和睦、社会和谐。

林志芬