

江苏泗阳县推行“一站式受理、一揽子调处”——

优化服务体系 解决信访难题

本报记者 白光迪

20多平方米的屋子里，两个暖瓶，三张办公桌，几把凳子，再无其他。“屋里挤满了上访群众，大都是来要工程款的。”回想起2006年初到江苏省泗阳县信访局上班时的场景，徐建星记忆犹新。尽管很多人告诉他信访工作不好干，徐建星已有心理准备。但是，当天站在门口的那一刻，他仍感受到了沉甸甸的压力。

受限于当时的信访流程，信访部门很难对所有问题进行跟踪管理。“有时候，我们安抚群众情绪、弄清原委，协调交办相关部门，但有的部门推诿，有的拖延不办，很容易引发重复上访。”徐建星没少为此烦恼。

人员少，效率低，难题如何破局？泗阳县委政法委副书记倪海霞介绍，按照“资源整合、功能融合、效能聚合”原则，泗阳县近年来打造“一站式”县乡村三级社会治理服务体系，推行“一站式受理、一揽子调处”机制，探索全链条解决信访难题。今年1月以来，全县共受理矛盾登记2179件，化解2114件。

资源整合—— 打造一支能力强、素质高的调解队伍

干了17年信访工作的徐建星，因为调解工作成绩突出、接待能力强，虽然已到退休年龄，仍被聘为泗阳县社会治理服务中心调解员。“矛盾化解、纠纷调解、信访督办，每个环节都考验着调解员的综合素质，除了要懂国家政策、法律法规烂熟于心，还要会做群众工作。”

“听说养殖补助金每户10万元，可到手却没有这么多，这是咋回事？”不久前，福建宁德市寿宁县犀溪镇一位村民向当地纪检干部反映。

“经查，该村主要负责人为解决部分村务支出，擅自截留了应发给群众的奖补资金，群众反映问题属实。”犀溪镇纪委书记、监察组组长张颖介绍，很快这名村干部受到处理，相关资金也被收缴。

这起案件的高效处理，离不开宁德市纪委监委推动建立的乡镇纪委履职工作机制。瞄

徐建星坦言，打造一支能力强、素质高的调解队伍十分重要。

为了充实调解员队伍，泗阳县从网格员、志愿者、基层干部等群体中择优选拔，组建了一支1000多人的调解队伍，基层民警王乃文是其中一员。

邻里纠纷、家庭矛盾……王乃文翻阅着他今年处理的卷宗，卷宗详细记录着事情原委、交办部门、案件办理进度以及经办人员满意度评价。“看到群众的难题得到解决，自己很有成就感。”王乃文说。“我们会通过电话随访、群众热线，对调解员进行评价管理，开展专项督查考核，对不能胜任者及时予以调整。”泗阳县司法局局长张鸿翔说。

泗阳县司法局会定期组织调解员队伍参加集训，各乡镇还会根据当地情况组织专题培训，让调解员队伍的政策把握能力和回应引导能力得到稳步提升。

职能融合—— 办好一事情只需进一扇门

实际信访工作中，很多案件涉及多部门管辖，但有时候交叉区域谁也不管，互相扯皮。

2017年，倪红霞从穿城镇党委书记任上来到泗阳县信访局担任局长，多年的基层工作经验让她明白，老百姓信访办不成事，很多时候问题根源在于部门间沟通合作不够。

倪红霞与泗阳县人社局会商讨论后决定，将劳动监察大队作为试点部门进驻信访局。原本两周才能完成的信访案件，只需三天就能

完成，大大缩短了办理周期。

试点成功后，多个部门负责人给倪红霞打来电话，纷纷表示想要入驻办公。“这么多部门打电话提想法，而不是我去催办，这是第一次。”倪红霞认为原先机制没捋顺，造成很多不必要的困扰。

办好一事情只进一扇门，靠的是多部门同时会商、协同办理。今年2月，泗阳县某房地产项目中19栋、24栋因配电箱改建问题需延期交付，如何赔付业主违约金？部分业主来到泗阳县社会治理服务中心反映问题，泗阳县住建局市场科第一时间召集征收办、供电公司、众兴街道和社区居委会，现场对接交办，要求逾期开发商拿出计划，确保在承诺时间交房。

“现在办事效率提高很多，大家也经常针对案件互相交流。”泗阳县住建局工作人员周道胜说。

截至目前，泗阳县社会治理服务中心已设有住建、人社、民政等10个常驻部门窗口，还有教育、卫健等10个轮驻部门，集中办理来访接待、矛盾纠纷调解、涉法涉诉联合接访、农民工权益维护、公共法律服务、诉讼服务等业务。

效能聚合—— 将矛盾纠纷进行全链条解决

“俺们今天来是要工资的，在槐槐村桃树地里干了活，工资却没给。”泗阳县社会治理服

务中心来了26名农民。他们曾经向镇、村两级社会治理服务中心反映过，但都没有彻底解决，今天来县里试试。

“您先别急，我们已经掌握相关情况，会帮您督办。”了解事情原委后，第二天，泗阳县社会治理服务中心召集泗阳县人民法院、三庄镇司法所和槐槐村村委会，一起调解处理劳资纠纷。最终，双方达成一致，责任方三庄乡修怀土地股份合作社须在规定期限内执行剩余劳务欠款。在调解完的三个月内，泗阳县人民法院法官携带《督促履行判决书》两次前往槐槐村督促合作社履行法律义务，最终，26名农民领到拖欠的工资，案件办理终结。

在努力实现问题在镇村两级解决的基础上，对于村级排查出的问题，能调处的由属地中心调处，不能调处的依次向县乡两级中心提请会办，由中心召集相关部门会办，确定具体承办部门或人员，必要时组织联合接访、联合调处。

“在县乡两级，群众来访登记问题，则由县乡两级中心集中受理，统一分流交办至相关入驻部门调处，调处成功的，反馈结果、办理终结。”倪红霞介绍，调处不成的，向上级提请会办，由县级中心组织相关部门、人员联合办理。如仍调处不成，则引入仲裁、行政、诉讼等渠道处理，坚持起诉且符合受理条件的，导入诉讼程序，实现闭环处置。“我们将按照‘资源整合、职能融合、效能聚合’原则，继续优化流程、完善机制，助力提升基层治理水平。”泗阳县委书记马伟说。

基层治理新实践

发挥作用。”宁德市纪委副书记陈为忠说。

蕉城区蕉北街道纪工委将蕉北街道8个社区划分为4个片区，由街道纪工委干部、不同片区的社区党组织纪检委员等人员组成片区交叉监督组，开展跨区域异地监督检查。

“乡镇纪检监察组织是纪检监察机关的‘前哨站’，在基层治理中承担重要职责。我们必须坚持把推动乡镇纪检监察组织有效履职作为做强基层监督的关键点，长期坚持，久久为功。”宁德市委常委、纪委书记、监委主任邓伟斌说。

一线行走

会听意见诉求，会找症结所在，会跟群众商议，才能找到解决问题的新思路

前不久，位于北京市朝阳区建外街道的某医药公司人事经理李瑞遇上个棘手事：公司有4个职工的孩子今年9月就要入学，但工作居住证却迟迟没有办完。眼瞅着日期一天天逼近，李瑞想起了“暖心线”，一个电话找到所在的楼宇党委求助。楼宇党委将企业的需求报给了街道，后经过区委组织部协调，人社部门现场为该写字楼有办证需求的企业进行详细讲解，面对面教流程。

建外街道是北京商务区的重要组成部分。辖区面积4.4平方公里，有147栋商务楼宇，容纳1.6万余家企业，30多万人在此工作。我们将一栋栋楼宇整合为9个楼域，形成“街道工委—楼域党委—楼宇党委”三层架构，通过楼域党委统筹、调动和凝聚楼宇资源，探索为基层治理赋能增效的新路。

解决难题要先学会主动找问题。我们用好“铁脚板”功夫，不定期爬楼入户走访，定期全覆盖大走访。在走访中，很多楼宇员工提出，周边金桐路东侧围墙破旧，希望改善。为此，我们发放120份问卷征集建议。与此同时，我们还召集楼宇党委、楼宇产权方、市、区相关部门等多方协商、集思广益，决定以废旧用品为原料，将其改建设计成了再生环保景观墙。

聚焦各方关切，协调用好各种资源，是做好基层治理的重要方法。后来，我们又开发了“数治建外”数字化平台，更快问需于企、更好整理分析，把与楼域发展治理相关的资源、需求、服务梳理成了三项清单。各类主体根据需要，按规则启动“发布、收集、共商、聚资、分派和反馈”机制，推动政府、企业和社会力量快速响应。

问需于民办实事。在一次次派单式服务中获得企业的更多认可，在一个个急难愁盼问题的解决中赢得群众的更多信任。从走基层找问题，到聚合力量解难题，再到一条“暖心线”方便群众“出考题”。会听意见诉求，会找症结所在，会跟群众商议，才能找到解决问题的好思路。

(作者为北京市朝阳区建外街道党工委书记)
栏目投稿邮箱:yxxz8494@163.com

问需于民办实事

周建立

以未来之名 携手时代同行
奥迪祝贺中国一汽成立70周年



*奥迪 activesphere 概念车、奥迪 grandsphere 概念车、奥迪 skysphere 概念车以及奥迪 urbansphere 概念车。所示车辆均为概念车，非量产车型。

Audi 突破科技 启迪未来