

“推进市域社会治理、扮靓平安法治乌海”系列报道——

## 当好引路人 办好群众事

乌海市创新工作模式实现信访代办全覆盖

变“等群众上访”为“替群众代办”、变“被动化解矛盾”为“主动解决问题”，在乌海，信访代办正以蓬勃之势谱写新时代信访工作新篇章，引领基层社会治理新风尚。

“将群众诉求交由信访代办员全程代办，能够推动矛盾纠纷化解在基层、解决在前端，让群众安居乐业，让社会安定有序。”如今，海勃湾区凤凰岭街道办事处党工委书记郭振艾又有了一个新的身份——首席代办员。她说，信访代办制的推行，筑牢了维护社会稳定的第一道防线。



信访代办员深入花鸟市场向商户征求意见和建议。李卓棚 摄

## 创新模式 实现信访代办“全覆盖”

信访无小事，事事关民心。为了畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，推动信访工作关口前移、重心下移，今年4月，乌海市创新建立信访代办制，选取符合条件的镇(街道)、村(社区)作为试点，通过设立信访代办服务机构、建立代办队伍、明确代办流程、开展信访代办制试点工作，确保群众信访诉求有人代办、有人盯办，让群众“最多跑一次、最好不用跑”，有效减少群众越级访、重复访和非正常上访，最大限度把信访矛盾纠纷化解在基层，基本实现初次信访事项全代办、全化解，努力实现小事不出村(社区)、大事不出镇(街道)。

其中，信访代办范围包括：群众通过来信、来电、网上投诉和走访等方式提出的信访事项；本辖区内信访突出问题及群体性信访事项；政策出台及执行过程中触及群众利益、引发群众不满的问题，按政策法规应解决而没有解决的问题；政策法规暂无明确规定但需要协调解决的合理诉求。

信访代办方式分为主动代办、委托代办、指定代办。主动代办，即信访代办员深入群众，主动发现信访苗头，对信访事项积极进行代办，帮助反映诉求、解决问题。委托代办，即信访人自愿申请，委托信访代办员帮助其反映诉求、解决问题。指定代办，即各信访代办服务机构根据信访事项简易程度，指定信访代办员帮助其反映诉求、解决问题。

信访代办员负责接收、记录、甄别信访人提出的信访事项，对适宜代办的信访事项全程代办；做好信访代办事项的分析、研判，提

出处理意见建议，提交责任单位办理；参与协调处理代办信访事项，督促有关责任单位对代办事项及时办理，及时向信访人反馈办理进度；及时排查信访矛盾隐患，发现信访矛盾纠纷，开展政策解释和教育疏导工作，对可能发生的越级访和集体访进行劝导劝阻并向上级部门报告；向群众宣传党和国家有关方针政策、法律法规和《信访工作条例》，引导群众通过正当合法渠道依法信访。

信访代办制试点工作开展后，海勃湾区、乌达区、海南区以信访接待中心为依托，各镇(街道)、村(社区)利用党群服务中心等平台，通过社区网格员、社区工作者、人民调解员等实行全员代办，让群众话有地方说、理有地方讲。法院、公安等部门积极探索信访代办工作新思路、新举措，广开群众信访入口，让群众享受信访代办带来的便利，并确保群众办事“最多跑一次”。

同时，根据信访事项的难易程度，进行分级处置，全程代办。对能够当场解决的，当场予以解决；对当场无法解决，镇(街道)、村(社区)代办员可以协调解决的，开展信访代办服务；对于村(社区)无法解决的信访代办申请，提交镇(街道)信访代办服务站；对于镇(街道)无法解决的信访代办申请，提交区信访代办服务中心，通过会商研判、制定化解方案和工作措施，推动化解信访问题。针对疑难复杂信访事项，通过联席会议、党政领导包案推动化解，确保简单信访马上办、一般信访快速办。

## 解决诉求 实现服务群众“零距离”

全面推行信访代办服务，分级处理信访

矛盾纠纷，打通了服务群众的“最后一公里”。全员代办、全程代办，开辟了乌海信访工作新境界。

“有诉求找信访代办员，由他们出面协调，竟然帮助我们解决了多年没有解决的大问题。”罗永军怎么都没有想到，现在，不出社区就能反映诉求、解决问题。

罗永军是海勃湾区花鸟市场的一名老商户。多年以来，由于种种原因，花鸟市场设施陈旧，无人管理，导致商户经营环境恶劣、业主生活环境堪忧，路面、墙体、排水、供暖、垃圾等各种问题长期困扰着业主和商户，严重影响着他们的生活、经营和出行。

业主和商户对花鸟市场存在的问题反映了许多年，但迟迟没有得到解决，花鸟市场也因此成为当地一块难啃的“骨头”。

今年以来，随着信访代办制的推行，凤凰岭街道办事处建立起一支由党工委书记任首席代办员，32名熟悉国家政策、了解法律知识、善做群众工作、有较高威望的社区书记、离退休老干部、“两代表一委员”担任信访代办员的代办队伍，他们定时走访民情民意，全域摸排信访信息，广泛收集居民诉求，积极化解矛盾纠纷。

花鸟市场占地面积大、商户多、客户多，是海勃湾区较为繁华的经营场所。作为凤凰岭街道公园社区的辖区，花鸟市场存在的问题引起了广泛关注。

“社区书记作为代办员将花鸟市场问题反映到街道后，我们着手调查了解情况，并广泛征求商户、业主的意见和建议。”郭振艾说，街道办事处与住建、市场监管等有关部门积

极协调后，得到了资金上的大力支持，花鸟市场改造意项尘埃落定。

在多方共同努力下，经过3个多月时间，花鸟市场先后完成了排水、供热、给水、路面、停车位等项目改造，同时，引进物业开展长效化管理，彻底解决了花鸟市场长期存在的问题。

现在，花鸟市场旧貌换新颜，物品摆放整齐了、车辆运行有序了、生活和经营环境持续向好。经营环境好了，客户多了，业主和商户的满意度得到了快速提升。

基层吹哨，部门答卷，携手解决群众急难愁盼问题。信访代办制，解决了群众诉求，减少了群众累访。

乌海市政府副秘书长、信访局局长郝贵平说：“信访代办制把群众合理诉求解决在‘家门口’，全方位构筑起为民解难、为党分忧的‘连心桥’，有效发挥了党和政府联系、服务群众的桥梁纽带作用。”

按照试点先行、由点到面的工作思路，今年6月，信访代办制在乌海市全面推开。如今，全市76个信访工作联席会议单位已开展代办服务，全市3个区、20个镇(街道)和83个村(社区)已全部设立信访代办服务机构，实现了信访代办“全覆盖”、服务群众“零距离”。

信访代办制推行以来，乌海市信访代办服务机构共代办信访事项391件，已推动办结345件，群众满意率100%，一大批信访矛盾和信访隐患在信访代办过程中提前排查发现，及时就地化解，一次性化解率从89.31%提高至96.38%，群众越级访明显减少。

(梁瑞虹)

## 打造社区宣传“主阵地” 争做民族团结“守护者”

本报讯(记者李亮 通讯员周晓婷)走进鄂尔多斯市东胜区纺织街道南湖社区，一块“铸牢中华民族共同体意识，开启民族团结新篇章”的宣传栏格外醒目，这是今年东胜区司法局纺织街道司法所在辖区南湖社区打造的铸牢中华民族共同体意识宣传阵地，一条条相关标语、一块块宣传牌让辖区各族群众像“石榴籽”一样抱得更紧更密。

社区是铸牢中华民族共同体意识、维护民族团结的最基本单元，是面向居民群众的第一站。今年以来，东胜区司法局纺织街道司法所深入学习贯彻习近平总书记关于加强和改进民族工作的重要思想，把铸牢中华民族共同体意识贯穿于司法工作的最基层、各领域、全过程。在辖区打造宣传阵地，张贴“什么是民族团结”“中华民族共同体的内涵”等富有深刻意义的宣传字样。辖区居民在闲暇之余通过阅读宣传内容也把铸牢中华民族共同体意识的思想内化于心、外化于行，纷纷争做民族团结的践行者、守护者。



东胜区司法局纺织街道司法所工作人员在社区阵地，向群众宣讲铸牢中华民族共同体意识相关知识。乔歌荷 摄

“之前对铸牢中华民族共同体意识相关知识没有进行深入了解，感觉离我们普通老

百姓很远，现在通过看宣传栏上这些内容，我才发现其实和我们每一个人息息相关。”辖区

居民王熙凯在与工作人员交谈中说道。

天色已昏暗，可是在铸牢中华民族共同体意识阵地，街道办事处、司法所、派出所、社区工作人员及调解员正围坐在一起解决辖区矛盾纠纷，“婆说婆有理，公说公有理”，起初矛盾双方各执一词，谁也没有让步之意，各个调解员以邻里和睦、互帮互敬等为切入点，通过大家的共同努力，一起矛盾纠纷化解在了萌芽状态。

今年这样的群众矛盾纠纷调解工作不计其数，东胜区司法局纺织街道司法所积极作为及时发现各类隐患，最大限度做到矛盾纠纷早预防、早控制、早解决，维护了社区稳定、民族团结。

东胜区司法局纺织街道司法所负责人表示：“我们将联合街道社区继续在各小区内建立普法阵地，组建普法队伍，积极开展各类法治宣传活动，增强辖区居民的法治意识，维护辖区的长治久安，努力将‘铸牢中华民族共同体意识’的理念向基层延伸、在基层扎根。”