

# 架好干群连心桥 共绘信访新画卷

## ——衡东县草市镇信访工作纪实

王汝福 罗圣洁

近年来，衡东县草市镇积极探索创新信访工作模式，围绕事项“事心双解”，架起党委政府与群众的连心桥，着力化解信访事项，为基层治理注入新活力。截至目前，该镇今年共办理信访案件27件，办理率达到100%，信访量同比下降48%，信访件的平均办理周期缩短了10天，成功化解信访积案6件，信访维稳形势持续向好。

### 聚焦源头预防 持续夯实基础

基层是群众信访的源头，也是解决信访问题的关键。强化基层基础、推进源头治理是信访工作的重点。为更好地服务群众，草市镇创新性地推行了信访事项“一线工作法”，将信访工作的触角延伸至基层一线，确保群众的声音能被第一时间听见，问题能在第一时间得到解决。该镇制定《草市镇信访矛盾纠纷调处工作实施方案》，依据全镇的地理分布、人口密度和村庄布局，精心规划，细分为19个大网格和97个小网格。这一精细化的网格划分，如同一张无形的网，将草市镇的每一个角落紧紧相连，每个网格都承载着维护社会稳定、促进和谐的重任。

每个网格都配备了明确的责任人，责任人由镇干部、村干部以及党员、村民小组长、知名人士、志愿者等基层力量组成，他们不仅是网格内的管理者，更是群众的服务者。他们深入田间地头，走进农家小院，构建起了一个横向到边、纵向到底的信访工作网络，真正实现了信访工作的全覆盖。

草市镇的网格责任人扮演着多重角色，既是信息收集员，通过定期走访网格内的农户，倾听群众的心声，收集群众的诉求；也是矛盾调解员，面对家庭矛盾、婚恋矛盾、邻里关系、土地纠纷等各类矛盾纠纷，他们总能第一时间介入和调处，将矛盾化解在萌芽状态；还是政策宣传员，利用走访的机会，向群众普及国家法律法规和各项政策，提高群众的法治意识和政策知晓率。

“早发现、重化解、善处置”是草市镇网格责任人工作的目标要求。他们通过日常的走访和排查，精准掌握各类矛盾纠纷的苗头，变事后调处为事先预防，做到“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”。

通过信访工作网格化管理，草市镇实现了信访工作关口的前移和重心的下沉。今年，全镇的信访量同比下降了48%。这种以群众为中心的工作理念，不仅有效减少了信访案件的发生，也较大地提升了群众的满意度和认可率。

### 聚焦受理办理 拧紧责任链条

群众利益无小事，一枝一叶总关情。“信访工作是送上门的群众工作，必须用心用情用力去做好。”草市镇党委书记袁丹深有感触地说。信访工作是连接党委政府与群众的桥梁，更是检验基层治理能力的一块试金石。草市镇信访工作人员严格落实工作职责，把群众的事当成自己的事，在处理信访案件时，不推诿、不拖延，把群众的满意与幸福作为衡量信访工作成效的最高标准，全力为群众排忧解难。他



草市镇党委书记袁丹(女)同信访老户吴某签订息访息诉相关协议。

们深知，每一个信访案件背后，都承载着群众的期盼与信任，稍有疏忽，就可能损害群众的切身利益，甚至影响社会和谐稳定。

近年来，草市镇以化解信访积案为重要抓手，对近年来重复举报件次多、矛盾突出的信访举报案件进行了全面梳理，通过党政联席会集体研判、走访沟通等方式，深入剖析案件背后的原因，按照“一把钥匙开一把锁”的原则，量身定制化解措施。为确保措施的有效落实，草市镇严格落实“五包一”责任制，由班子成员亲自带队，逐件制定化解方案，逐件落实包案责任，确保每个信访案件都能得到妥善处理。

为进一步提升信访事项办理质效，草市镇实行三级联动机制，压实镇村干部、行业部门的调解责任，确保在第一时间受理处理群众反映的事项。对各农村片、各村(社区)的信访量和12345政务服务热线数量进行定期分析，对反映较多和

屡次反映的信访事项，及时跟踪督促，压实工作责任，确保信访事项处理到位。

激励先进、鞭策后进。对在信访工作中表现突出的个人和部门，给予表彰与奖励；对因工作不力、失职渎职导致信访问题恶化或引发群体性事件的，严肃追究责任。这一举措有效激发了信访工作人员的工作热情，进一步提升了草市镇信访工作的整体水平。

### 聚焦维护秩序 力促事心双解

近年来，草市镇严格落实《信访工作条例》及相关法律法规，推进信访工作法治化，规范依法分类处理信访诉求，逐案分析研判、分类施策，对诉求合理的解决到位，对诉求无理的思想教育到位，对生活困难的帮扶到位，不仅解决信访诉求，也理顺了信访人的心气，消除不稳定因素，推动信访问题在基层、在源头得到有效解决。

“感谢政府为我解开了心里的疙瘩，给我的生活提供了帮助。”圆满解决了信访积案后，草市镇江坪村张某感动地说。原来，张某因退伍后再次残疾但无法认定为军残，草市镇工作人员多次陪同张某到县退役军人事务局、广东省广州市白云区(张某曾服役部队驻地)调取档案和咨询相关政策，但均未查询到相关资料，考虑到其生活困难，镇党委政府积极与县退役军人事务局对接，对其制定个性化的帮扶方案，最终张某感动于党委政府的用心用情，成功化解了这起信访案件。

同时，草市镇注重发挥“五老”人员、知名人士等力量在化解信访事项中的积极作用。沙港村单某因建房土地权属问题与邻里发生肢体冲突，双方因此积怨，导致单某迟迟无法获得建房用地审批。知名人士彭胜云在当地拥有较高的影响力和威信，草市镇邀请彭胜云出面，多次上门前往双方家中了解双方意愿和动态，并对其进行思想疏导。在彭胜云的耐心调解下，双方最终在尊重历史和考虑实际的基础上达成了一致意见，成功化解了这起纠纷。

“在信访工作中，我们始终坚持共情共鸣，用心用情去倾听群众的心声，帮助他们解决实际问题。只有这样，才能真正架起干群‘连心桥’，共绘和谐新画卷。”草市镇党委副书记、政法委员丁佳齐表示。

草市镇还将不断创新信访工作方式方法，用心用情解决群众利益诉求，提升做好信访工作的能力和水平，推动信访工作高质量发展，确保社会和谐稳定。

## “宪”在身边 法润人心

### 石鼓区司法局举行宪法宣传周宣传活动

湖南法治报讯(通讯员 陈奕)12月4日是我国第十个国家宪法日，为提高广大居民的法律素质，增强群众的法治观念，衡阳市石鼓区司法局在莲湖广场开展了“宪在身边、法润人心”主题普法宣传活动。

法律宣传人员来到人来人往的莲湖广场，向居民普及宪法知识、发放宪法宣传册，将宪法宣传直抵群众，为到场居民提供专业的免费法律咨询。

普法宣传工作人员用深入

浅出的语言向群众讲解了宪法的相关知识，介绍了宪法的框架和主要内容，帮助居民了解宪法在国家法律体系中的重要地位。针对居民提出的房屋租赁、物业管理、婚姻家庭等方面的法律问题，工作人员从专业角度给予详细的解答，并提供法律建议，建议他们运用法律武器维护自身合法权益，获得了群众一致认可。

本次宣传活动向群众分发了860余份宣传资料，解答了

群众22个日常生活中的法律疑惑。通过此次宣传活动，进一步向群众普及了宪法知识，营造了良好的法治学习氛围，提高了居民们的法律意识，让宪法精神深入人心。

今后，石鼓区司法局将聚焦居民法律服务需求，开展更多惠民生的普法宣传活动，切实为居民提供便利和帮助，打通基层法律服务最后一公里，让学法成为自觉，让守法成为共识，让用法成为习惯，让法律真正为民所用。

## 法治宣讲进校园

湖南法治报讯(通讯员 陈明达)12月4日，衡山县司法局东湖司法所联合镇禁毒办，在东湖中心完小开展了“宪法进校园”主题宣传活动。

活动前，工作人员向同学们发放了精心制作的法治宣传手册，内容涵盖了《中华人民共和国宪法》《中华人民共和国未成年人保护法》《中华人民共和国禁毒法》等法律知识，以方便同学们在课后继续学习和查阅。

在宣讲活动现场，宣讲人员围绕“宪法的基本概念

与重要性”“宪法与我们的生活”“宪法的实施与监督”“宪法宣传与教育”等话题，深入浅出地介绍了设立宪法日的目的及其主要内容等，同时加强与学生们的互动，结合学习生活中的具体案例进行讲解，为学生们树立基本的权利义务意识和学法用法意识。同学们纷纷表示，此次活动让自己充分认识到了宪法的重要性，表示今后一定认真学习宪法及其他相关法律法规知识，成为知法懂法守法者。