

# 努力打造群众信访县级终点站

## —解码常德市西湖管理区信访“1165”工作法

湖南法治报全媒体见习记者  
周萌 通讯员 周锋

常德市西湖管理区坚持以人民为中心的信访工作思想，使新时代枫桥经验在本土落地生根，近3年，该区连续被评为省、市信访工作“三无”区（县）。该区结合自身工作实践探索出了“1165”信访工作新模式，即“一问一答、六办五不”工作法：“一问一答”是责任，也是重要环节；“六办”是工作方法、也是必需举措；“五不”是工作原则、也是基本要求，此举强化了县、乡、村矛盾纠纷预防化解的责任，加快了基层社会治理体系和治理能力现代化建设，力争在县域范围内彻底化解矛盾纠纷，努力打造群众信访县级“终点站”。

“一问一答”。“一问”即首问责任。群众到乡镇、村（社区）、区直单位反映问题，第一位接访的工作人员即为首问责



常德市西湖管理区信访接待中心工作人员办公场景。

任人，为初信初访的第一责任人，负责问题的处置、沟通、回复，确保问题处置到位。“一答”即窗口解答。区信访接待窗口现场解答，区信访接待中心直接调度乡镇或相关部门现场处置和解释，信访人对于口头解释不服的则要求责任单位出具书面回复，引导信访人依法逐级走访。

“六办五不”。“六办”一是日常转办。经窗口解答群众仍有要求的，由区信访联席办转

办至责任单位。二是三重交办。经转办未按期答复处理解决的突出信访问题，区信访联席会议将交办至责任单位、属地单位、区委分管领导，通过压实单位责任、属地责任、领导责任，推动问题化解。三是重点督办。督查方式实行单个督办和联合督办两类，单个督办即上级组织对下级组织、信访部门对责任单位和属地单位的督办两种；联合督办即由区委督查室、纪监委、政法委（信访局）或区

委相关分管领导参加进行专题督导。四是涉法引办。对于经济纠纷、矛盾纠纷、交通纠纷、医患纠纷等信访，可以人民调解的，引导去乡镇司法所、派出所调解；对于比较复杂调处有难度的，引导依法上诉。五是部门协办。对于信访责任不明确，涉及多个部门的，或者需要提供法律咨询服务的，由区联席办明确牵头责任单位，相关责任单位配合协调解决。六是个别主办。对于涉及全区的、群体较大的涉稳信访问题由区委政法委牵头组织解决。“五不”一是不回避、有温度。做到热情接访和专情听访，专心聆听、用心沟通、耐心解说、真心协调、热心回访；二是不激化、有方法。做到“三防”，防止失控，不使矛盾升级、不发生群体事件；防止越级，找领导、找上级、找媒体；防止极端，发生铤而走险、报复社会行为。三是不厌烦、有耐心。把群众上访当做送上门的群众

工作，当做自己事、亲人事、积善事。对于信访老户克服厌烦情绪，保持平常心，耐心细致做好思想工作。四是不含糊、有手段。按照“三到位、一处理”的工作要求，迅速确定能解决的、不能解决的、有困难的、违反规定的情况，分别果断作出处理意见。五是不上交、有担当。责任单位切实履职尽责，担当作为，化解问题，做到问题不上交，矛盾不上行，充分体现政治担当、为民情怀、责任意识、纪律要求。

通过“1165”工作法，一是强化了责任落实，通过明确首办责任，有效减少和避免出现推诿扯皮现象，推动问题化解；二是规范了信访事项办理，做到事事有着落，件件有回音；三是将问题化解在小、在早，人员稳控在当地，实现北京、省、市上访零登记，实现社会矛盾纠纷小事不出村、大事不出乡镇、信访止于区。

## 纪检监察干部旁听庭审接受警示教育

本报讯（湖南法治报全媒体见习记者 周萌 通讯员 陈枭 王振华）“被告人张某，你在监察机关的供述是否属实？你是否认罪认罚？”“属实，我认罪认罚……希望大家以我为戒。”4月12日上午，石门县纪委监委组织100余名纪检监察干部走进县人民法院，旁听了一起职务犯罪案件的庭审。

庭审过程中，纪检监察干部亲历了法庭调查、举证质证、法庭辩论、被告人陈述等审理过程，旁听了控辩双方围绕案件事实和证据的真实性、合法性进行的唇枪舌战，零距离了解职务犯罪案件证据收集、审查的要点和法律依据。

“观摩庭审对我来说是一场生动的教学，作为一名刚加入纪检监察队伍的新兵，内心受到了强烈的触动。”县纪委监委第二纪检监察室干部石凯表示。



纪检监察干部旁听庭审。

从幕后审查调查到台前旁听庭审，既是一堂审查调查业务学习课，又是一堂生动的警示教育课。大家纷纷表示，通过旁听庭审，不仅对查办案件中如何有效收集、固定证据有了更加深刻、直观的认识，也警醒自己，要在自身正、自身硬、自身廉上走在前、作表率，要以案为戒，严守政治纪律

和政治规矩，让权力在阳光下运行，做忠诚干净担当的“打铁人”。

今年以来，石门县纪委监委以“三抓三强”活动为抓手，通过“纪检监察大家谈”“以老带新、结对练兵”“书香支部、好书共读”、参观廉政教育基地等活动，进一步提升了纪检监察干部的履职能力。

## 临澧首个村级心理室投入使用

本报讯（湖南法治报全媒体见习记者 周萌 通讯员 龚道沿）近日，临澧县首个村级人大代表联系群众心理工作室在刻木山乡五里堆村投入使用。乡综治办、派出所、司法所、各村（社区）综治骨干等共50人齐聚该村，观摩心理工作室，参加心理健康知识讲座，学习心理咨询方法，求教综合调解良策。

省人大代表、国家二级心理咨询师、高级家庭教育指导师沈海兰，围绕“压力和情绪的管理”这一主题，从认识压力、评估压力、应对压力3方面，运用图片、文字，结合综治工作实际，进行了详细讲解。

俄井村治调主任罗先炎说：“从沈代表心理健康知识讲座中得到启示：就是心急吃不了热豆腐，简单粗暴不仅不能解决问题，反而会使矛盾不断升级。只有坚持以理服人，以情感人，以法育人，才会使村里风平浪静。”“确实如此，彭市社区之所以连续几年评为县、市无上访村（社区）优秀单位，关键是思想工作做到了家。事实证明，心理服务

是一把开启内心之锁的金钥匙。”彭市社区熊景国说。

互动中，大家伴随《好主人在行动》的音乐节拍和提示，紧靠背、闭上眼，双手放在腿上，深深吸气，长长呼出。“这样做大家觉得是不是轻松许多？”沈海兰话音刚落，学员答道：“这的确是一种舒缓压力、整理情绪的好方法。特别是17道压力测试题，使我们掌握了自我评价的标准。齐声朗读的关键句，加深了对情绪理解和记忆，我们将借助这一动力，把综治工作推上一个新台阶。”

培训结束，沈海兰走进心理工作室，详细询问田婆婆和邻组村民产生纠纷的前因后果，对其进行心理疏导，使老人家脸上露出了久违的笑容。

“心理工作室的建立，给当地百姓提供了一个倾诉心里话的平台，随时帮助人们测评心理健康状况，及时发现心理问题，对心理异常的人进行心理疏导和治疗，有效预防了家庭、邻里纠纷，化解了社会矛盾，促进了社会和谐稳定。”五里堆村党总支书记周鑫说。

## 紧盯重点车辆筑牢春季交通安全防线

本报讯（湖南法治报全媒体见习记者 周萌 通讯员 王媛媛）4月以来，常德市经开区公安交警大队聚焦减量控大总目标，结合道路交通安全春季攻势整治行动，多措并举强化货运车辆管理工作。

结合春季货车交通违法和事故特点，该大队加强研判分析，坚持高密度整治与日常管控相结

合，提高见警率和管事率，严查货车超限超载、无牌无证、故意遮挡或者污损号牌等交通违法行为。本月以来，共查处货运车辆各类交通违法行为32起，其中超限超载13起，改装改型8起，确保各类安全隐患及时得到消除、道路交通环境得到有效净化。

为强化源头安全管控，督促企业落实交通安全管理主体责任。

该大队交警每月深入辖区货运、物流、建筑工地等源头企业，按照车辆及其驾驶人管理的要求，全面调查摸底，核查车辆所有人、驾驶人、运输线路及运营等基本情况，落实隐患排查和整改措施。据统计，1—4月，共整改消除交通安全六大类隐患157条，约谈高中风险企业13家，努力实现了风险隐患清零。