

我市信访工作连续三年获省考评优等次 人民信访为人民 暖心服务解民忧

“我们终于收到拖欠的工资了，感谢‘信访超市’为我们出面解决！”今年6月30日，在台山一建筑公司务工的18名农民工终于收到了拖欠一年多的工资。在这背后，是当地信访部门统筹开展“外送服务”，以律师指引、人民调解、司法确认、执行申请“一站式”服务推动问题彻底解决。

党的十八大以来，江门市信访系统深入贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，认真落实省委“1310”具体部署和市委“1+6+3”工作安排，深入宣传贯彻《信访工作条例》，持续优化“信访超市+外送服务”网络化工作机制，不断创新“为民谋利、为民办事、为民解忧”工作模式，信访工作取得了明显成效，连续三年获省考评优等次，一批先进集体、先进个人获得全国、全省表彰。

文/图 毕松杰 谢锦涛



我市不断提升信访工作规范化、法治化水平，倾力解决涉民生领域信访问题。



信访工作人员耐心接待群众。

坚持系统思维、全面推进党对信访工作的领导全面加强

江门市委、市政府高度重视信访工作，把信访工作列入重要议事日程，市委常委会会议、市政府常务会议定期听取有关信访工作情况报告，研究信访问题，部署信访工作。

市委书记陈岸明、市长吴晓晖多次调研我市信访工作开展情况、提出工作要求，深入践行“浦江经验”，带头接访上访群众、批阅群众来信、包案化解信访事项。市信访工作联席会议充分发挥统筹协调、整体推进、督促落实职能，围绕核心职责，完善领导架构，制定领导包案、会商研判、督查督办等一系列规章制度，推动市、县、镇三级信访工作联席会议全覆盖，加强信访与调解、诉讼、行政复议、仲裁的有效衔接，不断完善社会矛盾调

纷预防多元化化解机制。

同时，我市全面落实“双双双办双督”工作机制，推动职能部门解决职责范围内的信访问题，压实基层党组织对信访工作的领导责任和政府组织落实责任，形成齐抓共管工作格局，真正把“党政同责、一岗双责，属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的要求落到实处，党对信访工作的领导全面加强。

坚持党建引领、智慧治理 优化“信访超市+外送服务”网络化工作机制

我市坚持党建引领、智慧治理，全面优化“信访超市+外送服务”网络化工作机制，推进“信访超市”与综治中心等“阵地融合、设施共用、资源共享”，进一步优化“基层发令、部门执行”“人才队伍外送服务”等机制，打通公共服务、社会治理、行政执法“三个平台”数据壁垒，依托“粤平安”社会治理云平台，在全省地市首先开通“粤码解纷”平台，面向群众提供“掌上办、零跑腿”诉求服务。

2022年7月11日，信访人高女士的脸上洋溢着喜悦的笑容，将写着“排忧解难似亲人 为民服务暖人心”的锦旗送到了新会区信访局干部手中。“我的侄女家庭属低保户，其母亲身患重病，

接送读书非常不便，所以来信访。”高女士表示，新会区信访局接访后，迅速协调教育部门、属地街道办等相关单位开展工作，加强关怀救助，并按政策安排该学童就近入学，“一站式”解决群众困难。

搭建信访“连心桥”，当好群众“贴心人”。自2021年县镇村三级“信访超市+外送服务”网络化工作机制建成以来，全市各镇（街）共发令725次，部门下基层送服务7455人次，为群众提供法律服务21999人次、心理服务25107人次、社工服务94206人次，事件办结率为99.35%。

同时，各县（市、区）因地制宜，依托各级“信访超市”为群众提供个性化、定制化服务。其中开平市“信访超市”在江门全市范围内率先打造“信访服务、调解优先、诉讼断后、帮扶救助”一站式、全链条、多层次递进的多元解纷服务链。台山市在“信访超市”单独设置具有本地特色的涉侨纠纷调处室、土地（海洋）纠纷调处室、巡回法庭。恩平市组建以党员为骨干的“红色帮办”信访诉求服务队伍，组织各级党员干部高频次走访基层，第一时间发现、第一时间调处、第一时间回访。各县（市、区）围绕重点产业布局，建立新会陈皮、红木

家具、摩托车产业、水暖卫浴等特色行业解纷平台。

坚持人民至上、源头治理 有力维护群众合法权益

江门市信访系统聚焦源头治理，坚持和发扬新时代“枫桥经验”，践行和推广“浦江经验”，切实将矛盾化解在基层和萌芽状态。

2022年10月，信访人吴先生向开平市“信访超市”反映，其农村房屋因历史原因30年未能办证，希望有关部门解决。“我们接访后，第一时间召集农业农村、自然资源、街道办等工作人员共同研究处置解决方案，多次召开工作推进会，协调解决难点堵点问题，加快推进办理吴先生宅基地使用权确权办证工作。”开平市信访部门相关负责人说。

目前，吴先生已顺利完成办证手续，取得不动产权证书，对此非常满意，并向开平市信访局赠送锦旗表示感谢，一宗跨度30年的信访积案成功化解。开平市以此案例进行举一反三，职能部门研究制定《关于妥善处置宅基地使用权确权历史遗留问题有关工作的通知》，对办理流程 and 资料清单作出更为详细的规定和更加具体的指引。

近年来，我市以全省“千名信访干部下乡行解民忧活动”为契机，深入开展“大督查大调研大接访”活动，全市信访一次性化解率达97.87%，群众满意率达98.01%，有力维护了群众合法权益。如蓬江区主动构建信访服务“朋友圈”，用暖心服务化解矛盾纠纷，实现“事心双解”。鹤山市全面深化实践信访事项“马上办”机制，实现“当日事、当日清”“不过夜”。恩平市创新打造“红色帮办”“背包驻村”“乡贤评理室”等信访服务工作品牌，建成1133人（其中党员838人）的信访外送服务人才库。

坚持完善机制、依法治理 不断提升信访工作规范化、法治化水平

江门市信访系统完善初次信访事项“日清日结”机制，优化信访事项全流程闭环管理机制，信访系统全员包案督办协办机制、考核通报导向机制，对全部信访事项办理进展实行“一案一表、一周一核、市县联审”，动态跟进监督，不断提升信访工作规范化、法治化水平。

我市开展重复信访和信访积案专项治理，全部落实“双双双办”，为群众解决

了一大批住房、就业、养老、医疗卫生、教育、食品安全、社会治安等涉民生领域信访问题。坚持法治信访，严格落实“诉访分离”工作要求，推动全市30个市直部门完善依法分类处理信访诉求清单，指引群众通过法定途径反映诉求；建立完善律师参与信访工作机制，成立复查复核律师工作室。

五年来，市信访局驻点律师共为1345批3395人次来访群众提供法律咨询服务。江海区、台山市、开平市等地深入开展《信访工作条例》宣传贯彻活动，在法治广场、办事大厅、工业园区、村级文化楼等场所开展专题宣传活动，开展“畅通信访渠道，构建和谐社会”下乡活动和《民生热线》普法宣传活动等，推动《信访工作条例》进乡村、进社区、进学校、进企业、进单位。

坚持守正创新、暖心服务 在创建示范标杆上展现新气象新作为

江门市各级信访部门坚持守正创新、暖心服务，大力开展创建全国信访工作示范县、广东省信访工作示范镇（街道）活动，在创建示范标杆上展现新气象新作为。

2021年以来，新会区、恩平市先后获评“全国信访工作示范县”，白沙街道、外海街道、崖门镇、古劳镇、那吉镇等11个镇（街）获评广东省信访工作示范镇（街道）。全市信访系统共有1人获评全国信访系统优秀信访工作者、1人获评全国信访系统集中治理重复信访积案优秀个人、1人获评广东省最美信访干部、20人获评广东信访铁军标兵。

恩平市信访局局长、全国信访系统集中治理重复信访积案优秀个人获得者吴坚立15年来一直默默奋斗在信访工作一线，推动化解了32宗重复信访积案，实现“案结事了”。江门市信访局网信办信科副科长、广东省最美信访干部获得者冯梅英积极推进全市信访系统基础业务规范化建设，认真落实“回头看”“三查两督”等工作模式，群众诉求办理化解效能持续排名全省前列。

江门市信访部门负责人表示，在市委、市政府的正确领导下，全市信访系统将持续优化“信访超市+外送服务”网络化工作机制，推进信访问题源头治理、化解信访积案常态化等重点任务，为推动经济持续平稳向好、助力新时代侨都高质量发展作出新的更大贡献。

优秀合作单位：JMRCB 江门农商银行

媒体支持：江门市广播电视台

指导单位：江门市总商会

主办方：LMDMA 江门市装饰建材行业协会

媒体支持：江门日报

监督单位：江门市装饰建材行业协会 建材家居消费者维权服务中心

第七届江门家博会

家具 | 家居 | 建材 | 家电 | 装修装饰 | 五金

9月16日-17日

珠西国际会展中心·3号展厅
广东省江门市蓬江区天沙河大道68号

装修狂欢季

装修·建材·家居·家电大展销
江门人自己的家博会

多选择 阵容强大

大品牌 一览无余

好品质 诚信无忧

抢爆款 限量抢购

低价格 一降到底

冠名品牌：晨光集团 CHAO GUANG Garment Group HENGFA 恒发家电

合作单位：JMRCB 江门农商银行

江门家博会接受全市所有政企商单位组织团购，团购更优惠！ 0750-3073688

文明旅游

每个人都是一道亮丽的风景线

十大文明旅游提醒语

- 文明是最美的风景
- 旅途漫漫 文明相伴
- 旅游美时美刻 文明随时随地
- 文明游天下 快乐你我他
- 一花一木皆是景 一言一行要文明
- 游遍天下山川 只留脚印一串
- 出游讲礼仪 入乡要随俗
- 垃圾不乱扔 举止显文明
- 多看美景 不刻美名
- 平安是福 文明是金

中央文明办 | 国家旅游局