



宽敞的服务大厅、舒适的座椅、柔和的灯光让进入鹤山市“信访中心”的群众感到安心。

鹤山市“信访超市”积极为群众解决“急难愁盼”问题。

“消防部门已经拆除小区公园里的马蜂窝了，谢谢你们及时回应我们的诉求，为群众解决了一个大难题！”7月11日，沙坪街道桂林社区桂林苑网格志愿楼长林近好代表居民向桂林社区群众信访诉求综合服务点致谢。

原来，7月9日上午，有群众向桂林社区群众信访诉求综合服务点反映，小区公园的树上有一个马蜂窝，普通的杀虫剂对其不起作用，给周边居民带来较大的安全隐患。对此，该服务点迅速与沙坪街道应急办及鹤山市消防部门协作，顺利摘除了马蜂窝。“群众利益无小事！摘除马蜂窝看起来是个小事，但是却恰证明了群众对我们的信任。群众有所求，我们必响应！群众将自己的‘信任’交给了我们，我们必须将服务前移、下沉，主动为群众解决难题，给予群众优质的服务，让矛盾不激化，减少信访事件发生，让群众安居乐业。”桂林社区党委书记余祥表示。

这是鹤山市深化“信访超市+外送服务”网络化工作体系建设，迅速解决群众诉求的一个缩影。

去年以来，鹤山市高标准建设县、镇（街）、村（社区）三级“信访超市”，有效打通群众解决“急难愁盼”问题的“最后一公里”，让群众“进了信访门，最多跑一次”，目前已初见成效。7月11日，记者先后走访鹤山市群众信访诉求综合服务中心（以下简称，鹤山市“信访超市”）、雅瑶镇群众信访诉求综合服务站（以下简称，雅瑶镇“信访超市”）、沙坪街道桂林社区群众信访诉求综合服务点（以下简称，桂林社区“信访超市”），了解“信访超市”的建设情况与成效。

文图 江门日报记者 张舜同 通讯员 李卓颖

鹤山推动“信访超市+外送服务”网络化工作体系建设 让群众“进了信访门，最多跑一次”

1 打造阵地

推动信访服务“纵向到底、横向到边”

7月5日，鹤山市委书记刘志刚到鹤山市信访局和“信访超市”调研，强调要认真学习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和中共中央、国务院印发的《信访工作条例》，坚持以人民为中心，实事求是，深化“信访超市+外送服务”网络化工作体系建设，做好信访这项“送上门来的群众工作”，切实解决群众的合理诉求。

记者走进鹤山市“信访超市”看到，这里有宽敞的服务大厅、舒适的座椅、柔和的灯光，令进门的群众感到安心。在服务大厅，群众在工作人员的指引下，“急难愁盼”问题得以逐步解决。“你放心，难题我们一起解决！”工作人员向群众表示。

“从去年5月至今5月期间，我们在原有的‘信访处置平台’基础上分别升级改造建设‘信访超市’，成功整合各部门服务资源，优化功能布局，让信访服务实现‘一窗受理、一揽子调处、一站式服务’。”鹤山市信访局副局长何伟项告诉记者。

据了解，鹤山市“信访超市”整合了人社局、生态环境局、住建局、司法局、法院等部门资源，集中办公，建成集矛盾排查、信访交办、纠纷调解、法律援助、心理服务、风险研判等于一体的调解中心。同时，“信访超市”内设综合接访室、人民调解工作室、法律服务室、心理咨询室、劳动争议调解室、巡回审判工作站等功能室，为群众提供访、调、诉、处“一站式”服务。

值得一提的是，为进一步帮助群众深入了解与自身诉求息息相关的政策和法律知识，更好地解决群众诉求，鹤山市“信访超市”还联合鹤山市司法局举办“律师公开接访”活动，由鹤山市司法局派出律师，每周三在“信访超市”坐班，为群众提供免费的法律咨询服务。

信访是“送上门来的群众工作”，服务端口前移是打通群众诉求渠道的重要举措。去年以来，鹤山市高标准建设县、镇（街）、村（社区）三级“信访超市”及“信访超市驿站”，搭建信访服务网络，推动信访服务实现“纵向到底、横向到边”全覆盖，让群众在家门口解决自身诉求。

目前，鹤山市10个镇（街）的群众信访诉求综合服务站顺利建成并投入使用，全市139个村（社区）铺开群众信访诉求综合服务站建设工作。去年10月，沙坪街道桂林社区、古劳镇上升村、桃源镇龙溪村、共和镇来苏村共4个村（社区）的群众信访诉求综合服务点入选江门市第一批示范性建设名单。

2 提高效率

不断健全信访事项“马上办”机制

据了解，自去年5月鹤山市“信访超市”运行以来，截至目前共服务群众434批次923人次，受理信访事项93宗，按期办结率达100%，为依法及时就地化解信访矛盾发挥了重要作用。

“鹤山市‘信访超市’有效整合了各部门资源，相关部门单位工作人员坐班服务窗口，为群众提供更全面、更优质的信访服务和政策咨询服务等。我们不断健全信访事项‘马上办’工作机制，尽全力做到群众诉求‘简事当天办结，难事当天制定解决计划’。”何伟项表示。

据介绍，鹤山市“信访超市”通过建立“四色”（红、黄、蓝、绿）预警机制，准确界定急事、简事、繁事、难事的范围，按照“急事急办、简事快办、繁事精办、难事细办”的原则，优化信访业务流程，提升办理质量和效率。

去年12月6日，鹤山市“信访超市”受理了信访人冯某、张某某的家属张某某的一起劳务者受害责任纠纷案件。据了解，张某某在桃源镇某用人单位担任保安，工作期间突感身体不适，在骑电动车回家途中晕倒致成为“植物人”。信访人认为，张某某属于工伤，要求用人单位承担医药费。

案件受理后，鹤山市“信访超市”按照信访事项“马上办”工作机制，立即组织相关单位工作人员与信访人进行调处，并做好伤者家属的情绪安抚工作。由于信访人提出的赔偿金额较高，用人单位没有立即答应信访人的赔偿要求，而是建议信访人通过法律途径解决纠纷。

据悉，张某某属于超龄聘用人员，根据相关法律不符合工伤认定。去年12月16日，鹤山市人民法院判决驳回张某某的全部诉讼请求，信访人对判决结果有异议，并于同年12月31日向江门市中级人民法院提起上诉。同时，张某某的家属认为，医院在张某某的救治过程中存在过失，提出了医疗赔偿请求，并扬言如果处理不好纠纷将越级上访。其间，信访人多次利用抖音等平台发布视频、照片以及言论，制造舆论向用人单位施压，造成一定的负面影响。

为做好信访人的稳控工作，妥善化解信访案件，鹤山市“信访超市”多次约访信访人，并预约咨询律师，为他们提供政策解读服务。此外，鹤山市“信访超市”多次召开协调会，就这一案件与相关职能部门进行讨论，并通过信访人的社会关系人协调做好稳控工作，进一步消除与信访人之间的隔阂，引导信访人合理合法表达诉求，有效推进案件解决。

今年1月29日，经过鹤山市“信访超市”与相关单位、镇（街）的积极协商，并为信访人冯某及其家属开展思想、安抚情绪，在鹤山市人民法院与江门市中级人民法院对案件进行分析研判后，最终促成用人单位与信访人就张某某的劳务者受害责任纠纷等问题达成一致处理意见，双方签订调解协议书。信访人对信访处理结果十分满意，案件圆满解决。

3 重心下移

信访服务“外送”至基层一线

去年以来，鹤山市坚持信访工作重心下移，探索“信访超市+外送服务”工作模式，推动县、镇（街）、村（社区）三级联动，让信访服务“外送”至基层一线，激发基层信访工作创新活力，及时、就地解决群众合理诉求，有效实现“诉求服务在身边、矛盾化解在源头、问题处理在基层”，让基层矛盾纠纷“预防在先、发现在早、化解在小”，实现“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交、服务不缺位”。

“多亏了有雅瑶镇‘信访超市’提供的帮助，现在小区的物业管理水平越来越高、服务越来越周到，大家都很满意！”近日，雅瑶镇新雅社区龙翔花园居民邓程峰在接受记者采访时表示。据了解，此前，龙翔花园的物业管理公司与业主之间矛盾突出，为此，龙翔花园于2020年12月成立功能型小区党支部，并于2021年9月组建小区业主委员会，监督物业管理公司解决了一批居民关注的热点难点问题。

由于龙翔花园的物业管理问题仍旧突出，业主要求更换物业管理公司的呼声日益高涨，经小区党支部指引，业主委员会带着诉求到雅瑶镇“信访超市”寻求进一步帮助。受理诉求后，雅瑶镇“信访超市”主动靠前服务，深入龙翔花园多方了解情况，仔细查找问题根源，并积极联系鹤山市住建局、雅瑶镇规划建设办等部门开展相关工作，加快推进更换物业管理公司进程。

今年3月14日，在鹤山市和雅瑶镇相关部门及新雅社区的监督下，龙翔花园新进驻物业管理公司（碧桂园生活服务集团股份有限公司鹤山分公司）与前物业管理公司举行交接会。新物业管理公司团队进驻后，对小区进行实地勘察，梳理各项问题后制定了专业、详细的整改和提升计划。同时，龙翔花园功能型党支部与物业管理公司建立定期联络沟通机制，持续为居民和物业管理公司牵线搭桥，打通为民服务的“最后一公里”。

村（社区）“信访超市”是助力基层群众解决诉求的最前端。“桂林社区积极打造‘熟人社会’，调动群众积极参与社区服务与治理，让志愿楼长成为群众提出诉求的沟通桥梁，并结合志愿楼长、网格员上门主动排查等工作，进一步畅通群众诉求渠道，让难题得以及时、就地解决。”沙坪街道桂林社区党委书记余祥表示。

“你好，北秀苑2号楼楼下的转角处有两块拦路石头，有些居民夜晚路过时被绊倒，能否安排搬走石头？”“好的，我们马上处理！”6月9日，桂林社区北秀苑2号楼志愿楼长李建仪向社区“信访超市”反映了上述情况。

原来，该转角处有较多下水道井盖，有居民担心车辆经过会碾压井盖造成破损，影响安全出行，便搬来两块石头放置在这里以作警示和提醒。在接到群众诉求后，桂林社区“信访超市”工作人员迅速到达现场了解实际情况，并将拦路石头搬离现场。“放置石头的这位居民虽然出发点好的，但是用错了方法。对此，我们对这位居民进行了沟通和教育，这位居民表示理解并接受了教育。大家对这一诉求顺利办结的满意度较高。”余祥表示。

何伟项表示，接下来，鹤山市信访局将进一步推动县、镇（街）、村（社区）三级“信访超市”的高标准建设，同时，不断积累服务经验，深化、优化“信访超市+外送服务”网络化工作体系建设，为群众提供更贴心、更放心的信访服务。

记者手记

进一步完善服务 提高群众知晓度

目前，鹤山已在全市139个村（社区）铺开群众信访诉求综合服务站建设工作，这些服务点有效整合了社区资源和公共资源，可为群众解决自身诉求提供“家门口”的优质服务。

村（社区）“信访超市”是群众反映诉求的“第一扇门”。不过，记者在采访过程中了解到，不少群众对于村（社区）“信访超市”的功能仍不够清楚，不了解村（社区）“信访超市”能提供哪些服务，即使是咨询相关政策，更多时候他们还是会选择前往县、镇（街）一级的“信访超市”。

记者在沙坪街道桂林社区“信访超市”采访时看到，工作人员语气诚恳、耐心服务，让群众可以放心地向他们表达诉求。这得益于桂林社区结合自身实际，积极构建“熟人社会”，充分发挥志愿楼长的“群众与社区沟通桥梁”作用，让群众能够真正了解村（社区）“信访超市”的意义，信任社区“信访超市”的工作。

记者认为，村（社区）一级的“信访超市”还需进一步加大宣传力度，提高群众对村（社区）“信访超市”的知晓度，同时，通过群众对村（社区）“信访超市”工作成效的反馈，进一步完善服务体系建设，真正实现群众“进了信访门，最多跑一次”。（张舜同）