

律工作者、治安积极分子等N种力量参与的“一站式受理、一揽子调处”合力化解矛盾纠纷新机制。法治服务中心成立以来已有效减少167件案件进入法院诉讼程序，“6+N”机制已化解矛盾纠纷235件，成功率达到92.89%。2022年，乐东全县信访总量498件(次)，同比下降12.63%。其中，群众上访319批555人(次)，批次、人次同比分别下降28.79%、40.58%；集体上访20批178人次，批次、人次同比下降47.37%、48.7%，信访维稳形势总体趋好。

当下，世界百年未有之大变局加速演进，局部冲突愈演愈烈，世界之变、时代之变、历史之变的特征更加明显。在此背景下，因环境保护、经济开发、民生保障等问题引发的社会矛盾不断增多，很多通过信访渠道反映出来。依法信访是国家赋予公民的一项维护自身合法权益的途径，是公民寻求权利救济的方式之一，应该全力予以保障。这些矛盾和问题我们躲不开、绕不过、回避不了，只有把工作重心放在解决问题、化解矛盾上，让群众切身感受利益得到有效维护，才能真正筑牢社会和谐稳定的民心基础。

党的二十大报告指出，要完善正确处理新形势下人民内部矛盾机制，加强和改进人民信访工作，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道。乐东历史遗留问题较多，均涉及群众切身利益。“群众利益无小事”，只有赢得群众的信任和支持，维护社会和谐稳定才会有稳固的基础。要想取得群众的信任和支持，必须坚持学习贯

彻党的二十大精神，从党和国家事业发展的大局、为民初心的高度、优化营商环境的角度，和来访群众坐在一条板凳上，把一件件信访事项当做一等要事，用心用情去抓好办好，用为民服务换取百姓“好口碑”，让人民群众拥有更多获得感、幸福感、安全感。

一要用心接访。信访，渠道在访，关键在信。大多数通过上访维权的老百姓，都是遇到实在无力解决的事情，背后有各种各样的苦衷。设置信访工作机构就是要让老百姓有说话的地方，让群众能够走进信访大厅、寄出信访信件、打出信访电话反映诉求、寻求解决，本身就体现了群众对党和政府的信任。开展信访工作就是要通过解决群众合理合法诉求来回应群众的信任，不辜负群众信任。当然，有的群众带着一肚子的怨气来访，有的群众的信访事项多年未能解决，难免声音大了些，情绪激动了些。但针尖对麦芒，只会激化矛盾。这就要求我们要讲究方式方法，在耐心细致做好群众思想工作上下功夫，仔细倾听群众心声，妥善解决问题。在工作中，要坚持多做面对面接触、“零距离”沟通的工作，不断改进工作作风，把来访人当家人、来信当家信，设身处地为群众着想，拿出关心群众的温度，责任在肩的硬度，敢于发声直言的力度，去热心接待、真心倾听、用心化解。只要我们用心付出了，信访人就会感动在心，即便是诉求一时解决不了，也会得到群众的理解。

二要主动下访。解决信访、化解矛盾，不能躲，更不能拖。领导

干部要做到真正“沉下去”，到困难矛盾多的地方去解决问题，到群众意见大的地方去理顺情绪，到工作推不开的地方去打开局面，变“坐等上访”为“积极下访”，变“群众跑腿”为“领导跑路”，才能从根子上减少群众上访。要瞄准治标治本，看到重复信访背后的矛盾隐情，找到问题的症结，努力从源头上预防和减少信访稳定问题的产生，不能按下葫芦浮起瓢。抱由镇东坊村搬迁安置问题多年未能解决，群众反复上访，2021年乐东成立工作专班，主动进村入户，挨家挨户了解情况、释法释理，让群众住进了新房，成功化解了这一遗留问题。这些都说明，只有领导干部沉下去了，才能发现解决问题的办法，老百姓才会理解支持。

三要依法处访。当下，少数群众依法上访的理念还没有形成，缠访闹访的情况还时有发生，对一味无理要求、纠缠闹访、串联闹事的上访人员，除了运用法律手段维护正常的信访秩序外，也要坚持用法治思维和法治方式解决发展中的矛盾问题，厘清信访程序和其他法定程序的关系，形成常态化、长效化的会商制度，依法分类处理信访诉求。接下来，乐东将继续依托乡村法治服务中心和“6+N矛盾纠纷调处工作机制”，加大法治宣传力度，让老百姓相信法律，自觉接受运用法律维权的手段，让合理合法诉求依照法律规定和程序就能得到合理合法的结果。☑

(作者系中共乐东黎族自治县委书记)