

全区信访初次一次性化解率连续三年稳定在98%以上;2025年信访矛盾调解成功率达75.53%,排名全省第一,“情理法”一体化调解成效显著,基层柔性治理质效持续提升……

这是三亚市崖州区信访工作交出的一份亮眼成绩单。近年来,该区始终坚持以人民为中心的发展思想,依托信访工作联席会议机制,深耕“六尺巷”柔性调解品牌,扎实推进信访积案化解、民生领域信访治理、领导干部包案接访等重点工作,以高质量信访工作服务保障社会经济高质量发展。

高位推动,领导包案啃下“硬骨头”

在崖州区,领导干部接访被视为了解民情的“必修课”,而非“走过场”。今年以来,崖州区严格落实领导干部接访包案常态化机制。区委、区人大、区政府、区政协以及区委政法委领导带头深入一线,针对征地补偿、土地权属、物业服务等群众“急难愁盼”问题,逐一认领疑难案件包案化解。

数据显示,今年1月至5月,区级领导累计接待群众39批81人次,各成员单位接访31批59人次。

三亚市委、市政府高度重视信访工作,三亚市委常委、政法委书记林鹏多次赴崖州区综治中心、南山村、金鸡社区等地调研,要求以创建“最安全地区示范区”为抓手,持续推进综治中心规范化建设,实现群众诉求“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”,推动崖州区信访工作不断提质增效。

6月26日,崖州区委书记季端荣在崖州区信访局接访。3个多小时里,他一边听、一边记、一边追问,围绕民宿违建、土地征收安置过渡费用等群众反映强烈的问题,逐一明确解决路径、具体措施及办理答复时限,要求相关部门限时办结、跟踪反馈。

领导包案啃的是“硬骨头”,解的是“死疙瘩”。辖区一村民老蓝的建房诉求,便是区长包案化解的典型一例。老

蓝原计划利用老宅申请报建,但老宅被水务部门划入河道管理范围,导致无法办理报建手续,一家人面临无房可住的困境。

2025年8月,老蓝向崖州区提交房屋报建申请,经审查,地块位于“河道管理范围线”内,按相关规定无法报建。面对政策红线与群众刚性居住需求之间的突出矛盾,崖州区委副书记、区长童立艳主动包案,牵头协调。区政府第一时间组织召开专题会,要求水务部门进行专家论证,为后续突破寻找政策空间。

经专家研判和多方论证,2026年1月,崖州区农业农村局会同三亚市自然资源和规划局崖州分局,积极对接老蓝所在的村委会,通过重新选址的方式推进问题解决。

2026年5月25日,童立艳在区信访局主持召开信访协调会,原则同意老蓝重新选址地块的报建申请,并要求相关部门依据相关规定尽快完善审批材料。老蓝对这一处理结果表示满意,一起涉及生态红线与民生刚需的“两难”信访积案,在领导包案推动下得以妥善化解。

近年来,崖州区通过高位推动,逐步形成了“住建、人社、资规、农业农村”等多部门主动靠前、联动接访的格局,一批久拖未决的信访积案在领导包案推动下得到妥善化解。

“六尺巷”里化干戈,“情理法”中解民忧

征地拆迁、邻里纠纷、土地权属争议、买卖合同纠纷……基层矛盾复杂多样,其中一些还涉及复杂的历史与利益关系。单纯依靠行政裁决或司法诉讼,不仅周期长,有时反而会让“心结”越系越紧。

为此,崖州区创新推行“六尺巷”柔性调解模式,将“情、理、法”相融合的工作理念贯穿信访调解全过程。

“六尺巷”调解法并非简单“和稀泥”,而是一套系统化、精细化的调解机制。调解力量上,整合司法调解员、村“两委”干部、乡贤能人、法律顾问等多元主体,针对不同类型纠纷匹配最适宜的调解力量;调解方法上,坚持“背对背”倾听与“面对面”协商相结合,先分头了解双方真实诉求,再引导双方换位思考、互谅互让;调解理念上,强调以情动人、以理服人、以法育人,通过柔性协商与法理融合,推动矛盾纠纷实质性化解。同时建立达成协议后跟踪回访机制,督促协议履行到位,防止矛盾反弹,确保“调处一件、稳定一件”。

不久前,一则“线上隔空调解”的故事,生动诠释了这一调解方法的创新活力。村民韦某某、黎某某等向一水泥店支付押金订购水泥,但店家迟迟不发货,也拒绝退还押金。

“跑了七八趟,嘴皮子都磨破了,就是不退!”村民们无奈之下,于6月30日来到区信访局求助。接访后,区信访

局立即启动“六尺巷调解法”,但因店主在外地,调解员创新组建了一个“特别调解群”——联合市公安局崖州分局、市市场监督管理局崖州分局、市综合行政执法局崖州分局、崖州区司法局等部门,通过微信视频“隔空”调解。

调解中,调解员一边向店主讲述“六尺巷”邻里礼让的典故,一边由市场监管人员分析合同条款,公安、执法人员则提醒店主失信的法律后果。经过三小时“情、理、法”交融的沟通,店主当场承诺限期解决。10天后,村民们就陆续收到了水泥或退款。“没想到这么快!”黎某某摸着到货的水泥笑着说。事后,韦某某专门定制了一面印有“情系百姓办实事 热情服务暖民心”的锦旗,送到区信访局表达谢意。

这一模式在化解更大体量的纠纷时同样成效显著。保平村与海棠村长达数年的土地纠纷,涉及245.64亩争议地块和800余万元补偿款,堪称一块“硬骨头”。区委组织部牵头成立专项工作组,运用“六尺巷工作法”以“乡土情”为纽带唤起两村世代为邻的情谊,在“法理情”的精准施策下,两村最终握手言和,征地补偿款顺利拨付到位。

今年以来,区信访局已运用“六尺巷调解法”化解矛盾纠纷15起。

从征地补偿到买卖纠纷,从线下调解到云端解忧,从单兵作战到多部门联动的“特别调解群”,“六尺巷”的精神内核正在崖州大地上不断拓展边界。

闭环治理,“接诉即办”彰显成效

群众诉求最怕“石沉大海”。崖州区坚持即接即办、快查快处,建立了“登记—转办—督办—反馈—回访”的全链条闭环办理机制,确保每一个信访诉求都有人管、有人办、有结果、有回应。

据三亚市崖州区委常委、政法委书记余学军介绍,该区以综治中心规范化建设为抓手,实现了矛盾纠纷化解的“一站式”服务。综治中心实行“常驻+轮驻”模式,公安、法院、检察、司法、信访5个单位常驻,资规、民政、人社等16个单位轮驻,确保群众反映事项“只进一扇门、最多跑一地”。

闭环机制在处置欠薪等民生诉求时尤其彰显效率。今年4月8日,信访人姜先生反映其承接了美丽乡村基础设施改造项目雨水管道定向钻施工业务,被甲方拖欠劳务作业费用、工人工资、机械费、材料费等共计43.6万元。

区信访局接到诉求后第一时间受理登记、快速响应,即刻牵头联动区住建局、项目总包方与信访人开展多方座谈协商,搭建沟通调解平台,厘清款项拖欠事实、明确处置方向。在协商过程中,工作人员精准梳理款项构成及拨付

滞后原因,耐心向总包方宣讲农民工工资支付相关政策规定,讲明拖欠薪资的责任后果,督促企业履行主体责任。经过快速联动、精准协调、闭环督办,仅用2天时间,项目总包方即全额结清了43.6万元剩余拖欠款项,积压多时的劳务欠薪问题得到圆满化解,务工人员合法权益得到及时保障。

“真没想到这么快就能拿到钱!”拿到工资的姜先生难掩激动。在他背后,崖州区信访局的工作人员并未止步于此——他们随即启动了案件回访程序,逐一核实每一笔款项是否到账、每一位工友是否领到工资,确保“案结事了、不留尾巴”。

闭环机制带来的成效远不止于此:南雅社区赤草片区供电线路老化问题“接诉即办”迅速启动迁改与公共供电改造专项工程,群众用电安全得到保障;群众反映的占道经营问题,联合执法迅速跟进,道路恢复通畅、周边环境明显改善;过渡安置费发放问题由专人督办、资金拨付到人,群众生活困难得到有效缓解;小区渗水、污水堵塞等民生诉求均得到快速解决。

源头治理,变“群众上访”为“干部下访”

矛盾化解在早,关键在于主动排查。崖州区依托“小网格”实现“大功效”,发挥村干部、网格员熟悉环境的优势,扎实做好矛盾纠纷排查。

“小切口”里见“大民生”。今年2月,卢先生在人民网留言反映,其在崖州区一工地施工队务工期间,未与用工方签订劳动合同,离职后尚有约5000元工资未结清。

虽然金额不大,但关系到群众的切身利益和生活保障。区信访局接到诉求后,第一时间协调责任单位区人力资源和社会保障局核实情况,经区人社局多次与用工单位沟通对接、积极协调,该公司已将拖欠工资足额发放到位,信访人表示满意。从接诉到办结,用最短时间保障了务工人员的合法权益,让群众感受到“小事有人管、诉求有回应”。

从“坐等群众上门”到“主动下沉服务”,崖州区将信访工作延伸到了田间地头和渔港码头。针对崖州中心渔港

涉海矛盾纠纷多发的特点,综治中心整合海事、渔政、司法、公安等部门力量,打造新时代“海上枫桥经验”;针对农业产业区特点,调解服务延伸到果蔬批发市场,保障了“菜篮子”“果盘子”的稳定供应。

变“被动接访”为“主动排查”,变“事后处置”为“事前预防”,崖州区通过源头治理将大量矛盾消解于未然、化解于无形,真正实现了“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”的基层治理目标。

三亚市崖州区委政法委有关负责人表示,该区将持续深化领导接访下访制度,持续擦亮“六尺巷”调解品牌,持续提升初次信访办理质效,紧盯重点隐患清零、深化专项治理成效、压实联动工作责任,用心用情用力把信访工作做到群众心坎上,以更高水平的信访治理护航辖区和谐稳定,为海南自贸港建设营造良好的基层社会环境。(世馨)



三亚市委常委、政法委书记林鹏到崖州区综治中心调研指导工作。



三亚市崖州区委书记季端荣,崖州区委常委、政法委书记余学军在崖州区信访局接访来访群众。



三亚市崖州区人民政府区长童立艳,崖州区委常委、政法委书记余学军在崖州区信访局接访来访群众。



一起合同纠纷当事人向崖州区信访局赠送锦旗表示感谢。



三亚市崖州区信访局组织开展信访法治系列宣传活动。