

从信访到信任 两起积案接连“破冰”

——福州高新区信访工作创新实践观察

■海都记者 唐明亮 通讯员 洪见文 汪炜娜

在福州高新区,两个“破冰”的故事正在书写基层治理的新篇章。

5月7日,为丈夫车祸赔偿等事宜奔波多年的黄花(化名)在福州公安局上街(高新区)分局调解室主动签下停访协议,脸上也绽放出久违的笑容;4月9日,因岳父岳母意外身故执着讨说法的吴海(化名)手捧一面写有“人民好警察”的锦旗走进分局,以最真挚的方式表达感激……

在不到1个月的时间里,两起积压多年的“硬骨头”相继“破冰”。这份跨越时光的和解,不仅是两个家庭心结的释然,更是福州高新区信访工作从量变到质变的生动缩影,诠释着基层治理的智慧与温度。

共情

融入“同理心”文化 破解信任断层

吴海的事要从2017年说起。彼时,吴海的岳父岳母家正经历征迁。为给两位老人提供临时住所,他将两位老人安顿在两个活动房内作为过渡。然而,2018年10月,一场无情大火突然降临,夺走了两位老人的生命。事件发生后,南屿镇和相关部门持续开展协调工作,此后的几年里,尽管镇里、村里多方持续协调,但因双方在补偿方案上分歧较大,始终无法达成一致。

解开“疙瘩”,谈何容易?去年10月,高新区针对此类“疑难杂症”发起了一场“破冰”行动,以事不避难的担当,回应群众关切。

“积案难啃,根源在于信任断层。”福州高新区管委会副主任、公安分局局长余根钦介绍,当双方处在矛盾的对立面,沟通就变得困难重重,问题解决起来也愈发棘手,形成恶性循环。

如何破局?答案就在于重建信任。“在行动中,我们创新融入‘同理心’文化,核心便是换位思考、将心比心。

对接人员不再以直接“处理问题”的方式出现,而

是站在群众的立场去感受,用“共情沟通”的方式,给予他们理解和安慰,慢慢消解他们心中的怨气。

知症结方能对症“下药”。为深入了解吴海的想法,福州高新区还采取了一系列细致入微的举措——组织村干部以及吴海一家相熟、能聊得来的邻居,不定期前往吴海的家中走访座谈;考虑到吴海的孩子在南屿中学就读,学校也积极配合,组织老师到吴海家中家访……这些看似琐碎的细节,却成为打开心结的“钥匙”。

用情是前提,依法依规是根本。按照“合理诉求解决到位、无理诉求解释到位、困难问题帮扶到位”的原则,福州高新区还在政策范围内尽最大可能解决吴海的合理诉求;能争取的补助,第一时间协调;生活上有困难,爱心工作群迅速响应,链接资源给予帮扶。

在半年多春风化雨般的关怀下,吴海的态度逐渐软化,信任的种子在真诚相待的日复一日中,悄然生根发芽。

最终,这份跨越立场的共情,终于融化了六年的坚冰。



当事人送上锦旗表达感谢

聚力

“一盘棋”攻坚 打破部门壁垒

“同理心”赋予信访温度,多部门凝心聚力则是攻克难题的硬核引擎。

长达近20年的维权之路,黄花的案件堪称“复杂体”——违建房被拆除、丈夫车祸赔偿等多重矛盾交织,涉及交警、拆迁办、法院等多个部门,时间跨度长、牵扯范围广。但传统“切块”的处理模式,让她不得不在多部门间反复奔波,但诉求与解决方案的“错位”,让问题始终悬而未决。

怎么办?“那就让群众少跑路,让部门多联动!”为

此,高新区组建公安、政法、综治、征迁、属地联合专班,打破部门壁垒,形成“一盘棋”攻坚合力。

一场场别开生面的评理会也由此成为解决问题的“主战场”。与传统调解不同,评理会不仅有当事人、亲属、好友参与,还有相关单位、法律专家、爱心人士、社区工作者等多元力量加入,共同构建起“政策疏导—情感纾解—法治兜底”的立体化化解链条。

在多部门协同作战下,黄花的诉求最终被逐项拆解、分类解决:合理的赔偿

诉求通过司法途径推进落实,生活困难得到兜底保障,不合理的诉求也在反复解释中达成理解。

在黄花签下停访协议的当天,记者亲历了现场的温馨一幕。她牵着活泼可爱的小孙女,脸上洋溢着久违的笑容,眼神中满是轻松与释然。面对此前一直对接的民警,她像对待亲人般说说笑笑,还打趣道要认民警做干儿子。

这份信任与情谊,正是多部门合力攻坚最温暖的注脚,也见证着难题的圆满化解。

记者手记

在分局见证黄花签下停访协议的那一刻,最打动记者的不是圆满的结局,而是她与民警像家人般闲话家常的场景——那份自然流露的亲昵,彻底打破了“信访”二字曾有的冰冷印象。

福州高新区的实践证明,化解积案没有捷径,唯有以心换心才能打开僵局,唯有打破部门壁垒才能攻克顽疾。当我们看到曾经剑拔弩张的信访人,最终能笑着与工作人员话家常,便读懂了“人民至上”四个字的千钧分量。这份从“信访”到“信任”的转变,不仅是基层治理能力的跃升,更是党和政府与人民群众鱼水情深的生动诠释。这座用真诚与智慧搭建起的“连心桥”,正通向基层治理更温暖、更美好的未来。

溯源

打出“组合拳” 筑牢治理根基

民警,“N”即多种社会治理力量等)进行网格力量配置,以镇村“小平安”汇聚高新区“大平安”。据统计,2024年,福州高新区共排查矛盾纠纷984起,调解981起,有效防止“民转刑”案件发生。

此外,法治赋能也为基层治理注入长效动力。高新区深入实施“法律明白人”培养工程,每年举办“法律明白人、法治带头人”培训会,围绕村民普遍关心的“征地拆迁补偿”类案件聘请法官、律师讲课,让两委

化解积案是“治标”,源头治理才能“治本”。

如何让矛盾消弭于萌芽?福州高新区在源头治理上也打出了“组合拳”,筑牢基层治理根基。

为实现矛盾不上交,高新区贯彻落实“首接首调、四步十调”工作法,动员全区乡镇、部门、各村(居)按照规程开展矛盾纠纷大排查大化解行动。同时,对小区网格进行重新划分,按照“1+2+N”原则(“1”即网格长,“2”即1名专兼职网格员和1名社区



现场组织多元调解