

# 信访问题线上反映 矛盾纠纷云端调解



航头镇田畝村“最多反映一次”党群服务中心 宁文武/摄

市创新实施“最多反映一次”1.0，在全市256个村（社区）开设“最多反映一次”窗口，实行“专窗登记、专人梳理、专题研究、专责落实、专项反馈”，群众在村（社区）内就能反映诉求。

2019年，“最多反映一次”2.0（代办服务制）升级运行，村（社区）干部和网格员化身业务员、协调员、监理员、检验员、宣传员、保障员，走村入户穿梭



建德市“云上调解”平台

在“最多跑一次”改革向农村延伸的实践中，我市创新“最多反映一次”工作机制，从信访代办入手，率先在全省实行“最多反映一次”代办服务，并不断更新群众信访途径，实现让群众信访在“村内反映——在家中反映——在云端解决”的迭代升级。

“今天连线赵先生和吴经理，是想向您说明一下赵先生所处的维修部和吴经理的物流公司，在法律上的关系是承揽关系……”近日，寿昌镇人民调解委员会调解员第3次通过“云端调解”平台与该信访反映人和被反映人沟通调解。

此前，赵先生向市信访局反映他与物流公司的人身损害赔偿纠纷，在当天的接待会中，双方未能达成调解。为及时推进信访事项的解决，我市利用多元化解和云端调解方式进行事项办理：调解员前一天约好双方时间，当天双方利用手机进入“线上调解室”，准时进行云上调解。通过调解员10天内6次的“云调解”，该信访问题顺利化解。

如何更及时地解决群众反映强烈的问题？我市开展了多种形式的探索。2018年，我



大洋镇麻车村“最多反映一次”窗口



大洋镇高垣村“最多反映一次”窗口

在群众中，从管治向服务转变，变“群众跑”为“干部跑、部门跑”。

2020年，“最多反映一次”再次升级，3.0正式“上线”，实现信访事项一键反映、矛盾纠纷云上调解。

我市把“最多反映一次”受理服务窗口搬到了手机端上：开发“最多反映一次”微信小程序、在“乡村钉”上增加“民情反映”“全员群”等功能，村民在手机端一键提交需办事项，村干部立马接收办理，并在第一时间线上反馈，“数据跑”替代了“干部跑”。手机端“最多反映一次”上线后，群众反映问题的办结时间从线下平均两至三天缩短到线上平均半天到一天。

同时，全市各乡镇（街道）还依托城市大脑平台，开发城市大脑乡镇分平台，整合“信访12345”“最多反映一次”、ODR在线纠纷解决等平台，打造“云上调解”平台，把“最多反映一次”矛盾纠纷调解室搬到了“云端”。群众在手机端提交需要调解的信访事项，镇村级平台对汇集的各类问题进行分析分类，分流派发至“信访、调解、法援”等解决渠道上，再由各线专业人员对事项进行“云端”调解、在线评价。

(通讯员 高飞)

**中信银行** CHINA CITIC BANK

中国儿童少年基金会 THE CHILDREN AND YOUTH FOUNDATION OF CHINA

## 中信银行护航卡

### 全力护航你的出国之路

一卡在手，五重惊喜，轻松出国

简：0门槛申请白金卡，高端卡权益轻松拥有。  
 免：免年费，免开户工本费，免账户管理费，免见证开户手续费。  
 惠：跨境汇款手续费半价：美元、澳元、英镑、加元四个币种个人结售汇30bp点差优惠。  
 减：开卡即送无门槛签证代金券，办签证直接当钱花。  
 尊：达标客户专享国际SOS救援服务、留学培训特惠、境外医疗协助等权益。

信守温度

详情咨询中信银行专线：  
 乐经理 64727270 13516810575  
 袁经理 64727279 15158802393  
 倪经理 64727309 15705715698

95558 www.citicbank.com

## 个人出租及自营房产 纳税催缴提醒

根据《税收征管法》等相关规定，个人房产在本市范围内用于出租及自己经营的均应依法纳税。请未按规定缴纳税款的纳税人到房产所在地乡镇街道代征点缴纳，涉及自营房产纳税的到房产所在地主管税务机关办税大厅缴纳。未缴纳的，将按有关规定对欠税情况予以公告，并采取相应措施进行处理。

国家税务总局建德市税务局  
2020年12月1日

## 商铺招租

新安江城区沿新安东路二楼商铺1220余平方米，框架结构，房屋两侧有楼梯和货梯，可开办教育培训机构、舞蹈学校、医院、超市、办公等，可整体或分开出租，有意者请与王女士联系：0571-64713098、13868104369

## 遗失启事

朗玉连遗失集体土地建设用地使用证，证号：建集建(90)字第1506083号，声明作废。