# 仁心换来心花开 华阴市委政法委“信访门诊”工作纪实

没有方法可借鉴，没有经验可学习，如何彻底解决群众遇到的难题、让群众少跑路，这是华阴市委常委、政法委书记权渭阳始终思考的一件大事，那就是一定要探索一条路，一条解决华阴信访难题的为民之路。2018年4月，在权渭阳的安排和部署下，华阴市政法委牵头，联合政法、综治、维稳、信访、司法、法学会等部门，由12名具备丰富法律知识和调解经验的“老政法”，探索性建立了“信访门诊”。信访门诊内设医患纠纷、交通事故、城乡事务、扶贫事务、征地拆迁、法律疏导等“诊室”，运用“六诊法”模式解决各类疑难问题，化解了矛盾，清理了积案，彻底遏制了上访的高发势头。一年多来共调处各类信访疑难案件238件，均签订了息诉罢访书。

信访门诊成立以来，紧扣“事要解决”这一主线，两年来信访总量连续大幅下降。据不完全统计，华阴市2018年进京信访较上年同期下降84.6%，赴省信访下降75%。信访工作由渭南市“重点管理县(市）”跃升为省“信访先进县(市)”，华阴市委政法委被省委、省政府表彰为2017年度全省“维稳工作先进单位”。华阴市委常委、政法委书记权渭阳被评为渭南市政法系统追赶超越带头人。今年以来，华阴市的信访积案总量下降了76％，信访工作在渭南市前三季度综合排名中位列第二名。信访门诊做法被中省市媒体争相报道；省委政法委、省司法厅、省信访局，渭南市委以及相关部门有关领导先后前来调研，并给予高度肯定。浙江省温州市，大荔县、合阳县等兄弟县市专程前来考察学习。

一组组枯燥的数字，是政府对百姓温暖的报答，更是“枫桥经验”的学习和探索，“信访门诊”墙上挂着一面面火红的锦旗就是民意最朴素的表达。

“预诊” 评估预警排隐患

8月，烈日似火，烤得人喘不过气来。大清早，蝉儿拼命地呐喊，告诉人们又一个火热的日子开始了。李军似乎感受不到炎热，病痛的折磨让他时不时按住隐痛的身体。他站在“信访门诊”门前，脑子一片空白，他不知道自己的路在哪里，生活一连串的打击，他感到似乎没有一条路可走。怀着最后的一丝希望，李军走进了信访门诊的第一间房子，“预诊”室。

“不要着急，您先坐，我给您倒杯水……”宋大姐的一番话让李军倍感温暖，他脆弱的情感防线崩塌，这个被病痛和不幸折磨的男子眼泪瞬间淌了下来。在李军的描述下，宋大姐得知，李军是名胃癌患者，在西京医院仅治疗就花了8万多元，回家的路上钱包不慎又被小偷偷走。合疗报销的发票丢失，这就意味着合疗无法报销，想到自找相关部门无果的遭遇，李军声泪俱下。

经过第一个流程的迅速开展，李军的问题进入解决程序。据“信访门诊”主任刘君孝讲，这些工作方法在之前是没有的，是他们一个个、一件件的推敲和制定的。“我们也到其他地方去学习过，可是都没有成型的经验可用。”最初的迷茫让这位政法干部记忆犹新。

宋大姐是华阴法院的退休法官，曾主管过刑庭等部门，是位经验丰富的审判员。她深知案结事了的重要性，而她们的任务就是将群众信访的问题领到法律的范畴，最重要的是给群众切实解决问题。宋大姐联系孟塬镇政府一起实地调查，初步确定李军反映案件的情况属实。当天，宋大姐又去卫计局合疗股了解情况，并经过多次与合疗股协商，并由华阴市信访门诊牵头，会同卫计局合疗股、孟塬镇政府、秦峪村两委会主要人员组成联合调查组，一并对李军合疗报销信访案件进行联合调查并出具报告送卫计局，同意为李军办理相关新农合住院费用报销。

事情得到解决，李军和家人给信访门诊送来了锦旗，并签订息诉罢访承诺书。

“信访门诊”更着力于矛盾化解的抓早抓小，建立了逐案评估、分级预警、多元衔接、联动处置的评估预警工作机制，根据风险化解难易程度分为三个等级，分别采取不同的化解措施；工作方式上实现“四个衔接”：把化解矛盾纠纷评估预警与答疑说理、解决实际问题等工作相衔接，综合运用多种手段化解矛盾；工作格局上以信访门诊牵头、相关部门共同参与，借助各方力量，合力化解上访风险，形成上下联动、部门联动、内外联动的“三联动”风险处置机制。通过此项工作机制的建立，加强了敏感时期、重点时期的信息研判工作，有效遏制信访苗头。

“坐诊” 疏导心结开良方

采访中，我们遇到华阴市粮食局局长，他是“被诉方”。这是他第四次来到信访门诊，据他讲，因为粮食系统体制改革，他们那里有不少的纠纷。问及来信访门诊的感受，“我很愿意来这里，这里的工作人员都是华阴法律界的资深专家，我很放心，这不仅是为群众解决问题，也是替我们排忧解难。”之后，刘君孝告诉我们一个故事，让我们感受到和解的温暖和付出的大度。

有一天，张峰拿着2006年到粮食局报道的通知书，来到信访门诊说自己是粮食局职工。10年过去了，这样的问题如何面对，交给了大家一个难题。其实，张峰的通知书上注明报道时间为15天，而且系统已经改制，下属企业已经没有所谓的正式职工。在门诊里，张峰对自己的问题，表述出入很大。经过调查，因为家庭原因，他没有按时报到，若干年后他又希望给自己一个保障。

经过多次调解，贠根省曾经是基层派出所所长，有着金牌调解员的美誉，他给其不断阐明其中的法理，经过跟粮食局领导多次协调，最终粮食局局长拿出了一万元。这个数字不大，可这是该局全年经费的五分之一。“这都是相互的，人家为我们解决问题，我们就是再难也要想办法。”这位局长说。在华阴，向这样的单位“一把手”还很多，他们都在用自己的实际行动主动解决信访问题。

信访门诊建立了领导接访与律师及门诊工作人员坐镇共同“坐诊”的信访工作方法。出台了相关单位主要负责人接待、“两代表一委员”和律师参与接待的制度，联合公、检、法、司部门“坐诊”人员，耐心疏导信访人情绪，动之以情、晓之以理、言之以法，让信访群众心服口服。对于“疑难杂症”，采取包案领导亲自约谈信访人、亲自核实案情、亲自组织制定化解方案、亲自出面协调、亲自做息诉工作，确保将信访矛盾化解在当地；对于需要通过调解、诉讼、仲裁、行政复议程序解决的信访案件，由律师“坐诊”，门诊工作人员参与调处，使上访群众既逐渐学会了运用法律手段维护自己的合法权益，又节约了他们的维权成本。

在解决亭子村张某宅基地纠纷及补偿问题时，信访门诊调解人员经过调解未果后，建议当事人向人民法院起诉以维护自己的合法权益。律师当即给其代写了诉状并将诉讼中的一些注意事项以及怎样取证等一一解释说明，张某对信访门诊工作人员负责任的态度十分感激，自愿签订了息诉罢访承诺书。通过耐心答疑解惑使群众放弃信访不信法的错误观念，是“信访门诊”的初衷之一，今年，他们还为群众代写诉状16份，这些案件进入司法程序后无一再上访。

“出诊” 方便群众树形象

深冬，瑟瑟的寒风在沥青大街上刮过，满地枯黄的落叶，家家窗户紧闭。潘建设，退休的基层政法干部，迎着寒风的他下意识的拉紧了衣领，脚下的步伐更快了，他今天要下村调查。他暗自想，今天要调查的事虽小，但是涉及民生和邻里关系，处理不当后果不堪设想。

十年前，位于华阴市东部十里以外的岳庙办事处平塬村靠农业收入的村民还不富裕，在迅猛发展的今天，村民过上了幸福生活，家家条件都大大改善，水、电现代化用品进入了家家户户，村庄巷道处处整齐卫生。可是，仍有一处不尽人意的地方，那就是离村五十米以内还有一个十亩多地大的羊舍，旁边又堆放了大量的垃圾，严重影响村民生活环境和身体健康，与大好形势要求格格不入。华阴市岳庙办事处携同平塬村两委会为创建美丽平塬村，决定拆除取消占这一块地上的羊舍，清除垃圾，确立一个美丽、休闲为一体的人工湖，美化环境为百姓造福。

羊舍户主张某、史某两家思想不通，并提出了额外条件，经反复说服，两委会组织人员对两家羊舍的边角位置强行拆除。当时因户主情绪对立，现场出现了拉扯冲突，因而引起了张、史两人上访事件。

张、史两人到市政府大厅上访，情绪强烈，并扬言如何解决这件事，同时反映对羊舍拆除，要求赔偿两家各5万元经济损失。案件随即转入信访门诊，当时正下大雪，办案人员赶往事发现场，了解调查，同当地干部座谈，听取上访人陈述。实际情况是：张、史两家长期以养羊为生，2007年开始在村有土地原堆放垃圾的坑道处饲养羊群，且规模不断扩大，占地面积有十亩之多，且属无偿使用，村上提出腾出地方的决定后，两家不愿意，因而发生了矛盾。

“老潘，你又来了？这么冷我都对不住了。”户主表示歉意。“没啥，只要问题解决了就行。”根据无数次的走访“出诊”，双方终于达成调解，村上给两家各支付3000元补助款，双方达成了共识，户主克服各种困难，按期搬迁完毕，做出了息诉罢访承诺，化解了这起尖锐的矛盾。

信访门诊对于老百姓关注的及易引发信访的热点、焦点问题，坚持工作重心下移，主动到基层、田间地头为群众现场协调信访问题，解疑释惑，在第一线解决问题，将矛盾解决在萌芽、化解在基层，确保群众合理诉求解决在当地。这一举措体现了政府高效便民，服务到基层的理念和精神，既方便了人民群众，也提升了党和政府的形象。一年来，信访门诊组织下乡服务队先后开展了“平安建设进万家”“矛盾纠纷排查化解”等专题“出诊”活动56次，化解信访案件29件，收到良好社会效果。

“急诊” 现场参与防激化

今年4月4日，秦东大地狂风呼啸，最高风力达到8-9级，各种农作物受到侵袭，果树、大棚不同程度遭到灾害。位于华阴市岳庙办事处康营村杨某家中突然遭到意想不到的严重袭击，一个长期立于本家房屋附近的4米宽、6米高、数吨重的钢铁构架，还没有投入使用的广告牌被不断施虐的大风撕裂，有宽度一半断掉，重重地落在了杨家前院刚建好的三间彩钢瓦结构新房上，幸运地是没有伤及到家人，这个事件发生后，一家人愤怒至极。杨家人寻找广告牌主人，虽然广告牌上有电话，但无法接通。眼看重重的废铁压在房顶，杨家人心中十分着急，无奈只能依靠政府解决，于是前来政府信访大厅上访。

这是一起没有对方当事人的信访案件。刚开始，办案人员认为难以接收处置。但是，权渭阳指示，要有信心、从快处理。因而案件转入信访门诊，办案人员多处打听，并动员基层有关组织，很快找到了广告牌主人，及时通知双方当事人处理案件，共同奔赴现场查看实情，正确评估损失。

因为天灾造成事件，双方均受损失，双方代理人情绪都很激动，难以调和。办案人以公平公正的办案作风做耐心的法律政策疏导，以遵循公序良俗的方法分别进行规劝，终于在协调会上双方达成共识，业主方当场支付给上访人8500元作为损害赔偿，上访人也同时承诺今后广告牌主人搬迁该物，帮助其解决周围事项，双方达成一致意见，握手言和。并感谢信访门诊工作人员，说道：“这事多亏你们多方给我找广告牌主人，要不我家解决不了这么大的事。”当场作出了息诉罢访承诺。

信访门诊对于一些突发性事件或群体性上访事件，制定了《华阴市处置信访重大敏感突发事件工作预案》，成立了突发事件预警处置工作小组，形成了包括排查预警、信息报告、协调配合、决策指挥、信访保障在内的一套完善的重大敏感突发事件“急诊”处置机制，确保在事件发生后能第一时间赶赴现场，积极参与，迅速控制事态发展，化解矛盾。避免了“小事闹大、规模扩大、难度增加”，将突发性事件化解在初级阶段。在处理郝某与市重点项目“一河两岸”工程征地信访一案中，门诊工作人员会同所在办事处领导第一时间赶赴施工现场，了解问题症结，将涉事双方叫到一起进行调解，对没有赔偿到位就施工的工程队进行了批评，又耐心的给郝某做思想工作，指出该项目实施的重要和必要性，通过努力，在凌晨两点双方对赔偿问题达成共识，避免了阻工事件的发生，保障了重点项目的顺利实施。通过“急诊”在一线化解信访案件7件，着力提高了“信访门诊”在群众中的影响力。

“会、复诊” 解决问题防纰漏

信访门诊充分借助各部门力量，加强与镇（办）、国土、卫计、民政、社会保障等部门的联系沟通，建立联席会议和联合接访制度，解决疑难复杂信访案件，通过公开答复、公开听证促使息诉罢访。对难以息诉的信访案件，邀请“两代表一委员”、律师等社会各界人士参加听证会、公开答复会，以增加信访人的信任度，达到促其息诉罢访的效果。如董某的伤残纠纷赔偿案，信访人为解决伤残等级补助、工资等问题，9年来多次到省、市有关部门缠访，并3次进京伺机上访被劝返。针对这起“疑难杂症”信访门诊多次召集粮食局、人社局、有关镇（办）等部门“会诊”，拿出解决方案，成功化解了这起“疑难杂症”。门诊成立以来，组织相关部门通过“会诊”方式化解疑难信访积案65件。

信访门诊抽调业务骨干对重点案件实行跟踪督查，并且对已经处理完毕的案件进行“复诊”，防止信访工作出现纰漏或错误，防止解决措施未实施到位。岳庙办张某，系精神残疾，生活不能自理，至今未成家，父亲早年过世，母亲年迈无力，无生活来源，张某姐姐帮妹妹申请五保户被拒,就多次到市政府信访大厅上访。案件转入信访门诊后，办案人员认真了解实际情况，及时与岳庙办事处、市民政局进行联系，在相关部门重视支持下，按照今年残疾人进入五保政策放宽的新规定，为张某申请五保户，在今年4月张某收到了五保户补助金。近日，办案人员又到其家中进行了回访。通过对142件信访案件的“复诊”，及时掌握了信访人后期的思想动向和情绪，巩固诊治成效，严访复访发生。

华阴市委政法委为了“少让群众跑路”，“事要解决”的决心和为之付出的努力，十几名退休政法干部的责任心和热忱让人感动。权渭阳的一番话说得好：“‘政之所兴在顺民心，政之所废在逆民意’，我们以打通‘最后一公里’为工作目标，围绕‘事要解决’，进一步消库存、控增量，最大限度实现信访积案‘清仓见底’。同时，以开展‘无访村（社区）’创建为抓手，进一步推进镇、村两级‘信访门诊’建设，关口前移、重心下移，把基层的事在基层办好，最大限度赢得民心。”

渭南日报2018-12-15