# 坚持领导包案 化解信访难题

近几年来，竹溪县纪委监委针对当前基层信访积案多、重复访越级访问题突出，核查、化解、稳控难度大的情况，探索实行“领导包案”机制，在提升办信办访质效上用心用力，3年来共化解41件重点疑难信访案件，信访总量实现三年三连降。

坚持“四责协同”，织密接访处访“工作网”

坚持把压实各级各部门信访工作责任放在包案首要位置，形成“大信访”工作格局。

压实领导包案责任。实行一个乡镇一名纪委班子成员包联、一个纪检监察室对口、一个纪检监察组协作的机制，县纪委监委班子会议每月听取信访举报工作情况汇报，每季度动态下发重点包案分工，班子成员人人包挂信访案件。包案领导坚持定期接访、主动约访、带案下访，对所包保辖区的重点信访人，定期见面，交心谈心，掌握信访诉求，找准问题症结。

压实乡镇党委主体责任。建立信访稳定形势“周分析月研判”以及乡镇党委主要负责人认领制度，对突出苗头问题责成相关部门牵头、属地单位互相配合，深入摸排、提前处置，对信访举报总量排名靠前的乡镇党委发函督办。

压实乡镇纪委监督责任。把办信办访作为乡镇纪委履职重点，完善信访举报受理、分析研判、分流处置、督促办理、公开答复、定期回访工作机制，采取电话督办、发函催办、联合协办、调卷审查的信访件办理“四步”督办制度，确保基层信访举报问题不积压、零留存。

压实部门监管责任。针对当前矛盾较多的精准扶贫、低保救助等惠农政策领域，协调相关部门综合运用法律、政策、经济、行政等手段，采取教育、协商、调解、听证、评议、仲裁和救助等方法，因案施策，对症下药，千方百计予以化解。

坚持“三办联动”，把好问题核查“质量关”

在包案问题核查工作中，县纪委监委始终坚持“一丝不苟”的态度，严格程序规范，全面提升案件办理质效。

领导领办。实行所有信访件县纪委监委“一把手”阅批机制，以及上级督办件向同级党委报告、优先办理机制。建立联合会诊机制，对少数群众“信访不信法”“信上不信下”引发的重点信访问题，由包案领导牵头，以协作区为单位，统筹整合协作区内乡镇纪委、纪检监察室、派出纪检监察组力量，会同承办人及信访、审理部门负责人联合集中会诊，对反馈不满意的信访件实行重新复核。

集中快办。每年集中时间、集中人力开展信访矛盾化解攻坚。开展 “百日攻坚”行动，梳理未案结事了的重点信访问题，由县纪委监委9名领导班子成员分别包案化解，采取信访室定期通报案件落实情况、分片包案领导登门督办、纪委监委班子会议专题督办等措施，全部实现案结事了。在扶贫领域信访举报动态清零行动中，通过定领导、定专班、定时限、定责任、定质效“五定”措施，全部提前办结，群众无一异议。

部门联办。由县纪委监委牵头，组织县信访局、公安局、乡镇党委，对接有关部门，建立重点信访人信息互通网络。建立大调解机制，县纪委监委联合县教育、卫健、移民、审计等部门组成综合协调中心，综合运用纪律、法律、政策等手段和教育、调解、帮扶等办法，实现了一案一策化解目标。

坚持“三结齐解”，用实真情法纪“助力器”

在化解疑难信访工作中，不以政代法，不“越俎代庖”，既带着感情去做当事人的工作，又在法律框架下引导群众理性表达诉求。

真情帮扶解心结。对已办结但有可能出现重复访的重要信访件，进一步明确包案领导和包案责任人后续责任，以互通电话、上门服务、开展慰问等方式，适时对信访人开展爱心回访，对其思想包袱、合理诉求、现实困难予以靶向纾解，以心换心，赢得信访人对信访工作的支持。

阳光反馈解心结。对办理的实名信访件由包案领导会同承办单位制订反馈方案，按照宣讲信访政策、反馈处理结果、现场答复质疑、组织群众评议、信访人签字承诺的五步程序，由调查组在信访所在村对群众评议团及信访举报人公开答复，有事公开讲、有理大家评，促进信访人停诉息访。

公开澄清解心结。对失实举报公开澄清正名，推动澄清正名和查处诬告陷害行为等工作制度落地落实，营造更加良好的信访举报秩序。

坚持“三管齐下”，打出长效维稳“组合拳”

在处理疑难信访案件过程中，坚持把息诉罢访、群众满意作为出发点和落脚点，做到“初信初访化解好，未停访的稳控好，停访息诉的巩固好”。

强化压力传导。对重点信访问题实行一月一通报、一季一约谈，把化解处置的落脚点放在“事要解决”上。对短期内未能化解的，定期与乡镇及有关责任部门研究化解稳控措施；主动约访重点信访人，及时掌握信访人思想动态，督促乡镇党委及有关责任部门做好稳控预案。

强化信息共享。建立常态化信访信息沟通机制，主动与乡镇加强信息互通，与信访、公安等单位实行信息共享，对苗头性、倾向性问题摸清情况、拿出防控措施，将信访矛盾化解在基层，将信访人吸附在当地。

强化责任担当。对发生进京集访、重复上访或有重大影响信访事件的实行 “三个倒查”，即原因倒查，逐件查清越级上访的原因，从源头区分责任；责任倒查，逐人追查上访轨迹，在过程中查明责任；问题倒查，对信访办理中存在的违纪违法问题从严从快处理，倒逼办信办访工作责任落细落实。

十堰日报2020-11-5