# 南湖区扎实推进信访积案“拔钉清零”

“一把手”带头强推动

“连续信访5年的张三（化名）终于息访了！”自2016年起，张三向各级信访机构及相关部门寄出了多封信件，一半以上信件反映城乡居民养老分配不公问题。今年，为了完成重复信访积案“拔钉清零”的目标，南湖区委主要领导带头“包案”，全方位寻找化解突破口，通过多次会商和沟通，从情理、心理、家庭等方面全面分析，终于找到了突破口，解决了这件多年信访积案，并得到了当事人的理解和支持。

南湖区委、区政府高度重视信访工作，把治理重复信访、化解信访积案作为践行初心使命、密切党群干群关系的重要抓手，连续3年创成浙江省“无信访积案县（市、区）”。为有力推进化解信访积案，区委书记朱苗亲自担任重复信访件化解领导小组组长，并挑选最难啃的信访件包案，已数十次听取报告、协调会商、约访信访人等，成功化解了多起重复信访案件。

南湖区建立领导包案机制，把领导包案作为化解“钉子案”“骨头案”的有效抓手，区四套班子领导包案重复信访件，以上率下，攻坚克难。时间最长、矛盾最复杂、最难化解的信访积案，由区四套班子主要领导领衔包案，形成自上而下的化解责任体系。包案领导采取主动约访、上门走访等方式，面对面倾听诉求、纾解心结、排忧解难，把矛盾化解工作做到群众心坎上。

2020年10月，南湖区科学制定并下发了《南湖区信访积案“清零”行动实施方案》，进一步明确实施步骤、重点任务以及化解目标，形成系统推进的良好态势。今年4月，又制定了《南湖区开展重点信访化解季集中攻坚行动实施方案》，开展集中攻坚，着力在实体解决问题上下功夫，回应解决好群众合理诉求。

南湖区主动排查重复信访件，并建立重复信访事项交办清单，做到应排尽排，清仓见底。对排查出来的重复信访件，分门别类，能通过实体解决或帮扶解决的列入实体化解类，通过复查复核、涉法涉诉等程序到位的列入程序化解类。严格落实一件信访事项、一位包案领导、一个工作专班、一套解决方案的“四个一”工作机制，对每一个信访案件重新剖析、集思广益，制定有效化解方案。

完善信访工作机制，更好地化解矛盾纠纷和信访问题。南湖区全面开展信访代办工作，建立区、镇、村三级信访代办队伍，实现信访接待窗口的下沉前移，今年初以来，已代办各类信访事项1365件。在区、镇、村三级开展矛盾纠纷化解阵地建设，建立常态化工作机制，通过驻室接访、入户回访、会商化解、督查指导等，积极做好信访工作全生命周期管理。区、镇两级接待大厅安排相关人员常驻、轮驻和按需入驻，实现“一窗受理”“一站式”服务的接访工作体系，努力让信访群众“只进一扇门、最多跑一地”。

合力推动解难题

在信访积案“拔钉清零”中，南湖区组建了专班抓攻坚，抽调公安、人社、住建、市场监管、综合行政执法等部门具备较强矛盾纠纷调处能力的工作人员以及律师，组建集中攻坚行动工作专班，制定了重复信访件和信访积案化解时间表、路线图，形成治理重复信访、化解信访积案的强大合力。

针对涉及多部门的信访积案，南湖区充分发挥信访联席办综合协调作用。区信访联席办多次召开协调会、积案研判分析会，成功化解了多起疑难杂症。同时，建立督查问效机制，充分发挥督查的利剑作用，加强重复信访事项的督查指导，通过带案督查、带案会商，下发督办意见书、信访事项建议函等形式，推动疑难复杂信访事项的化解。

南湖区把治理重复信访、化解信访积案专项工作，作为加强党史学习教育、践行“我为群众办实事”的具体实践，深入挖掘信访问题产生的根源，真切了解信访群众在想什么、盼什么，准确掌握信访人根本诉求和真正信访目的，分析哪些是合理诉求，哪些是无理诉求，找准症结，解开心结。

找准了“钥匙”，才能打开群众的心门，更好地化解矛盾。南湖区通过购买第三方服务，借助律师等第三方力量从中斡旋，做好政策上的解释分析、事实上的调查取证，引导信访人理性对待自身信访事件，在理性分析的基础上促使化解。积极探索开展听证工作，通过举行听证会，查明事实，分清责任，让信访人切实感受到公平合理，促使双方达成和解或者根据听证结论依法终结信访事项。

近年来，南湖区信访局始终坚持信访为民的工作理念，打造“南湖和谐信访、六方携手共创”的信访工作品牌，强化党建引领，提升信访业务。运用多种方法，从信访人面临的实际困难出发，换位思考，按“三到位”原则开展工作。努力了解信访人的真实需求，倾听他们的声音，从情感上拉近距离，帮助他们解决实际难题。

南湖区还充分发挥区矛调中心的协调联动作用，借助区矛调中心的律师、老娘舅、心理咨询师，共同接访、共同调解、共同会商，推动问题化解。自专项工作开展以来，区矛调中心参与调解化解8件信访积案。

同时，南湖区加强事前预防，突出源头防范，努力把矛盾化解在源头。强化依法行政，严防因违法行政、违规操作引发信访矛盾，并且强化风险评估，建立健全重大决策风险评估机制。依托网格和微网格力量，通过“微嘉园”加大基层矛盾纠纷排查上报力度，并及时交办到责任单位办理处置，做到“抓早抓小抓苗头”。完善初信初访首接首办责任制，简化工作流程、缩短办理时限、压实工作责任，以最快速度和最优方案解决群众的合理诉求，并建立初信初访一次性化解率通报机制，初信初访做到“日日清、周周结、月月检”。

在信访事项解决之后，南湖区还会再次走访信访当事人，继续了解信访人的思想、生活情况，零距离沟通交流，实打实帮扶解困，彻底打开信访人的心结，真正做到案结事了。

信息新报2021-9-4