# 治理重复信访化解信访积案专项工作取得明显成效

2020年8月，由中央信访工作联席会议部署的“治理重复信访、化解信访积案”专项工作在全国范围内拉开大幕。

高位推动，领导包案；创新机制，合力攻坚；完善政策，源头治理……各地各有关部门高度重视精心组织，为化解信访突出问题各显神通。

不到一年时间，专项工作已取得明显成效。中央信访工作联席会议办公室（以下简称中央信访联席办）在5月24日召开的“治理重复信访、化解信访积案”经验交流暨工作推进会上透露，专项工作的深入推进，解决了一大批时间长、跨度大、涉及面广的钉子案、骨头案，全国信访形势总体平稳，信访秩序进一步好转。

中央信访联席办、国家信访局要求，严把化解质量关，在保证化解质量前提下加快工作进度，确保专项工作高质高效推进；要落实首接首办责任制，对群众初次信访反映的问题，按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，及时受理，全程负责跟踪督办，一盯到底，确保第一时间、第一地点做好解决和化解工作，把问题解决在初始、把矛盾化解在属地。

领导包案解决“急难愁盼”问题

2020年7月24日，济南历城董家街道十个村1.4万群众乔迁新居，至此，这一涉及群众切身利益的信访事项得到有效化解。

曾经，因安置房屋质量等问题，董家街道群众多次越级重复集体访。在历城干部走村入户改“信访”为“拜访”，并合情合理合法解决焦点问题后，群众满意，社会更加和谐。

济南市历城区委常委、政法委书记李成刚的体会是，化解信访难题必须对症下药。对于信访工作，历城区坚持变被动等访接访为主动下访约访，领导干部深入基层，点对点察民情、听民声、解民怨、办实事，帮助群众把问题解决在“家门口”。

专项工作开展以来，在山东省，这样的“硬骨头案”被一件一件啃下，一大批多年积累遗留的信访积案得到解决。

而这背后离不开山东打出的“高位推动、领导包案、系统治理、治本控源”组合拳。高位推动，即山东省委、省政府将治理重复信访、化解信访积案分别列入省委常委会年度工作要点和省政府工作报告。全省党史学习教育启动后，将化解信访积案列入“我为群众办实事”民生项目清单。

同时，制定省级领导干部包案化解信访事项暂行办法，推动领导包案制度化、规范化。37位省级领导选最难啃的“骨头案”，包案重复信访事项296件，以上率下攻坚克难。并将上级交办和省内排查的重复信访事项，全部落实市、县两级领导干部包案。

山东还制定领导干部包案化解信访事项落实“三到位一处理”实施办法，建立“情理法”相结合的化解工作机制，让各级干部敢理旧账无顾虑、破解难题有办法。

针对群众反映集中的城乡建设、劳动社保、自然资源等重点领域信访突出问题，部署开展十大领域信访突出问题专项治理，建立“系统抓、抓系统”推进机制；对矛盾突出、诉求集中、涉及面广的政策性、群体性问题，加强政策有效供给。

值得一提的是，山东省自然资源厅等五部门联合印发《关于化解城镇居民住房产权历史遗留问题的指导意见》，明确“证缴分离”原则，将房产办证与向建设单位追缴税费并行办理，为解决“问题楼盘”办证难问题提供政策支持。

据悉，目前山东省已制定修订制度文件和政策措施102项，一批群众反映强烈的“急难愁盼”问题得到解决。

此外，抓实源头，坚持预防与化解并重。山东省政府副秘书长、省信访局局长范晓丽介绍说，山东开展信访矛盾治本控源专项行动，解决信访积案“前清后积、边清边积”问题。实行首接首办、接诉即办、直转快办、跟踪督办，以最快速度和最优方案解决群众合理诉求。

创新机制批量化解共性信访积案

2021年3月10日，辽宁的叶某夫妇收到房产证和契税单。这意味着因为无法办理房产证持续十几年的信访积案最终化解。

去年以来，辽宁省坚持以解决问题为核心，多措并举、强力攻坚，扎实推进治理重复信访、化解信访积案专项工作，为群众排忧解难。

事实上，对如何解决好本地区本系统本领域的信访突出问题，各地都花了不少心思、动了很多脑筋，也积累了不少有益经验。

天津针对涉法涉诉信访问题化解难度大的问题，探索将已依法终结但信访人不断信访的事项，导入社会矛盾纠纷调处化解机制解决；

吉林大力推动律师参与积案化解工作，加强司法救助、社会帮扶、心理疏导，促使信访人打开心结；

广东省针对重复信访积案数量多，金融、房地产等领域占比高、涉及面广、化解难度大的情况，创新建立同质化信访类案化解机制……

据广东省政府副秘书长、省信访局局长陈岸明介绍，在广东省信访联席会议统筹下，相关成员单位牵头成立集资融资、劳动保障、房地产等10个同质化类案化解专项小组，协调指导有关地方和部门落实政策法规，分析案件症结，从政策层面批量化解共性信访积案。

因原单位人事管理不规范，致使无法申领养老金，信访人周某一度重复信访。对此，广东省人力资源和社会保障厅积极发挥部门业务优势，协调周某与单位等办理好移交补缴、异地转移及待遇申领等社保经办业务，不仅妥善解决这一信访事项，还为全省妥善化解养老保险行业统筹移交历史遗留问题提供了示范指引。

为压实责任，广东还创新建立信访积案同时交办属地和部门的“双向交办”工作机制。陈岸明介绍说，对中央交办的信访积案，在明确属地承担化解信访积案责任的同时，加强省直职能部门的业务指导、统筹协调和政策研究，压实部门协调化解重复信访的责任，形成治理重复信访、化解信访积案的强大合力。

挂图作战督导检查确保化解质量

“现在我已经打开心结了，天天到活动室下象棋、打麻将、拉手风琴，这心情也挺愉快，有其他上访的同志，我也做做工作……”

今年81岁的汪大爷因企业转制连年上访，经过内蒙古自治区巴林右旗信访局的不断疏导，成功解开心结，化解了这起历时10多年的信访积案。

这是信访部门协调属地和责任单位化解信访积案的一个生动缩影。

治理重复信访越往后化解难度越大，如何推动“骨头案”“钉子案”的化解，确保化解质量？内蒙古自治区的做法是，从落实监督责任上破题。自治区纪委监委采取电话提醒、发文通报、会议约谈、追责问责等一系列措施，对信访积案化解过程中的个别敷衍塞责、推诿扯皮等问题严肃依规依纪追责问责。

辽宁省信访局成立14个包市调研下访督查组，通过实地督查、视频调度、电话督办、专案协调等方式，围绕攻坚情况，持续深入各市、县（市、区）督导检查，与各市“捆绑”工作、一体担责。

山西对特殊疑难复杂信访事项的化解挂牌督办，对工作不力的地方和单位实行重点管理。

《法治日报》记者注意到，专项工作开展以来，中央信访联席办、国家信访局成立工作专班，实行挂图作战，同时在全国信访系统部署开展“大督查大接访大调研”活动，加强对各地专项工作的督查指导。

为确保化解质量，中央信访联席办、国家信访局还明确汇报审核标准，进行常态化滚动式审核，对发现的问题进行督促整改。

国务院副秘书长、国家信访局局长李文章强调，各地区各部门要深入学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，认真贯彻落实中央信访工作联席会议安排部署，自觉扛起“为民解难、为党分忧”的政治责任，及时就地解决好人民群众最关心最直接最现实的利益问题；找准抓住着力点和切入点，把推进专项工作与开展“大督查大接访大调研”活动、与信访工作示范县建设结合起来，压实基层解决问题化解矛盾的主体责任，加大初次信访事项的办理和督办力度，对疑难复杂信访问题推动领导干部包案，协调督促相关责任部门合力化解，确保专项工作取得新的更大成效。

法治日报2021-5-31