# 韶山：“三四五”组合拳破解信访难题

近年来，由于城市快速发展，项目建设、征地拆迁、城镇管理等引发的各种矛盾互相交织、错综复杂，信访事项呈多发态势。韶山市主动适应新常态，探索打造“三平台、四机制、五方法”的工作体系，及时就地化解了一批信访疑难复杂问题和矛盾纠纷，有力地维护了社会稳定。

以专为先，打造三平台

韶山市的信访工作坚持“以专为先”壮队伍。先后打造了专业调解平台、和事佬调解平台和评议监督平台。专业调解平台主要由专家、学者、律师等专业人才组成；和事佬调解平台主要由基层调解员、“五老人员”、社会贤达等群众自发组建；党代表、人大代表、政协委员及退休老干部等则组成了信访事项处理评议监督平台。三个平台优势互补，物业纠纷、交通事故等大纠纷由专业调解平台出面。一般邻里纠纷、家庭矛盾和事佬调解平台出面“说一说、劝一劝、帮一帮”。信访事项处理评议监督平台主要宣传国家法律政策，教育疏导信访人，促使信访老户息访。

以制为基，构建四机制

坚持“以制为基”增实效。构建了听证评议机制、事前沟通机制、公开处理机制、联合调处机制。清溪镇厚罗村罗某反映的医患纠纷问题、花园村彭某反映的宅基地安置问题，在多次征求相关部门处理意见后，由市级领导主持，组织各部门召开有人大代表、政协委员参加的信访听证会，二人当场签订息访息诉承诺书。韶山乡双石村村民胡某因支农惠农补贴问题，扬言要报复社会。相关职能部门及早介入，向其宣讲惠农支农政策，先后3次进行实地调查，耐心细致地做好解释工作，最终消除了胡某的误解。对事实清楚、政策界定清晰但信访人仍有争议的信访积案，推行公开处理方式，依法化解。针对一些重点疑难信访问题，信访、司法及有关政府职能部门一起，建立联合调处机制，合力化解。今年以来，全市联合信访事项主体部门化解信访难题20余起。

以心为本，探索五方法

“信访工作最重要的是公开透明，公平公正。最难得的是全身心地投入，换位思考。”韶山市信访局相关负责人介绍，为构建沟通、互动、和谐的信访工作氛围，他们探索出了心理疏导法、真情感召法、主动介入法、结对帮扶法、刚柔相济法五种工作方法。通过恳谈聊天、谈心交友等形式，对思想固执偏激的信访人进行心理疏导，促进矛盾有效化解。以创建“人民满意”窗口为契机，把上访者当亲人，耐心细致地听取他们的诉求，合理的“用心、用情、用力”解决，不合理的做好解释工作。同时，积极帮助上访群众解决生产、生活中的实际困难，办好实事温暖群众。对无视法律权威的违法上访行为，在进行思想疏导的同时加强法制教育，刚柔相济，有效规范和维护信访秩序。

目前，韶山信访秩序良好、党政形象进一步提升、党群干群关系进一步融洽、经济发展提质增速，群众安全感和满意度位居湘潭市前列。

闪电新闻2020-12-2