# 信访部门全力推进积案化解为民排忧

向信访部门投诉之后，困扰山东潍坊安丘市大城商厦小区业主的供暖问题终于在2020年冬天得到显著改善。

2019年11月，由于供暖主管道存在锈蚀、滴漏等现象，小区物业计划维修供暖管道，但在未获得大部分业主同意的情况下拟收取每户业主1000元，待完工后多退少补。居民对收费标准并不认同，先后三次向信访部门反映。

在信访部门大力协调下，去年冬天，街道工作人员组织小区物业逐户测温，经实地测量，数十户房屋供暖效果不佳。安丘市领导现场办公，经热电公司工作人员加压测试调整，确保所有房屋供暖温度都能达到标准。

为从根本上解决这类问题，安丘市政府举一反三，在全市范围内对供暖情况进行摸底，最终计划用三年时间对全市非直供小区进行改造，目前已有35个小区完成改造任务。

不让信访积案成为历史遗留问题，不把历史遗留问题再留给历史。大城商厦小区供暖问题的解决，得益于去年全国信访部门针对重复信访、信访积案开展的专项治理。

去年8月，中央信访工作联席会议在全国部署开展“治理重复信访、化解信访积案”专项工作。记者日前从中央信访联席办获悉，推进专项工作近一年来成效明显，一大批时间长、跨度大、涉及面广的钉子案、骨头案得到解决。

为推动专项工作扎实推进，各地各有关部门结合实际情况全力攻坚，从领导包案到完善政策，从创新机制到升级技术，探索出许多有益经验。

山东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。省委、省政府班子成员以上率下带头攻坚，37位省级领导选取最难啃的骨头案，包案化解重复信访事项296件。

广东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，压实工作责任；创新同质化信访类案化解机制，及时归纳总结典型案例化解的思路和方法，对各地各部门化解积案示范指导，推动从政策层面批量化解共性问题。

辽宁采取“五级（省市县乡村）书记抓信访”的做法，及时查找问题、加快化解进度，对重复信访治理进展缓慢的县（市、区）进行集中通报、挂牌督办，为群众排忧解难。

记者了解到，为推动专项工作走向深入，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，对各地开展专项工作加强督查指导。

中央信访联席办要求，各地各部门要严把化解质量关，在此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。

“各地区各部门要自觉扛起‘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。要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。”国务院副秘书长、国家信访局局长李文章说。

　新华社2021-6-3