# 力解千千结——临武县高效化解信访难题工作纪实

把信访工作纳入县委、县政府全局工作中去思考、去谋划、去推进，这是怎样一种责任担当！

变群众上访为领导干部集中接访、重点约访、带案下访，着力破解群众合理诉求难题，这是怎样一种公仆情怀！

从越级闹访、缠访活动时有发生，到越级非访“零发生”、“零登记”，这是怎样的一个质变。

信访工作长期以来困扰各级政府，如今临武县将这个昔日的“难点”打造成了闪耀的“亮点”。

临武，享有“千年古邑”“有色金属之乡”“煤炭之乡”“玉石之都”等美誉，近年来随着经济社会的快速发展和利益格局的不断调整，各类不稳定因素不断增多，群众上访频发。

如何在“甚嚣尘上”中打捞真实民意？怎样高效解决群众的合理诉求？怎么精准帮扶困难群众？临武县以“信访入户”活动为抓手，组织党员干部走基层、访农户、察民情、解民忧，将矛盾化解在基层，问题解决在当地。

△临武县委主要领导到信访局接访，倾听群众诉求。胡志锋 摄

诉求合理的解决问题到位

春光明媚，繁花似锦。

舜峰镇金盆村农林自然村，通向山外的水泥路宽敞平整。2018年，这条10公里的道路拓宽硬化后，村民出行方便多了。

说起这条路村民李发成有些动情：“先前，我们走的是狭窄的泥巴路，农资运不进，农产品卖不出，日子很难。”

要想富先修路。村民相约来到县人民来访接待中心反映修路愿望，接访干部及时将村民的诉求向县有关领导作了汇报，县领导了解情况后当场表态：“这条路事关500多名村民出行，一定要想办法修好。”

县相关职能部门经过实地勘查、深入村民家听取意见，决定采取“村民集资、财政补助”办法，对道路进行拓宽硬化。村民终于走上水泥路，村里的山林资源变成了财富，村民过上了好日子。

一条路改变一方人的事不胜枚举。近年来，该县大力实施“四好农村路”建设，目前全县公路总里程达971公里。

解决农村群众出行“最后一公里”不遗余力，化解城区义务教育阶段大班额，该县也是竭尽全力。

据2017年统计，临武有义务教育阶段大班额781个、超大班额261个。

城区大班额问题尤为突出。2018年秋季开学前后，该县人民来访接待中心经常坐满学生家长，他们有一个共同期盼：孩子要上学、上好学。

家住江山学府的陈女士便是其中一员。她感慨：“这些年，县城一个个小区拔地而起，学生多学位少，入学难倒一大遍。”

面对家长的焦虑、孩子的期盼，临武县委、县政府主要领导深入调研，拿出“划片招生、城乡统筹、分步实施、和谐发展”的有效对策。

从2018年开始，该县3年内投入资金3.6亿元，新建第八完小、九完小、十完小、第五中学、麦市镇二完小、县特殊学校和改扩建三完小，新增义务教育学位10280个。

大投入带来大改变。2020年秋季开学，随着第五中学建成投入使用，临武全面消除大班额，孩子上学不再难。

发展为了人民，发展依靠人民。县委书记李浩斩钉截铁地说：“不管是修路，还是建学校，群众合理诉求我们必须解决，决不和稀泥。”

据介绍，2020年临武县为民做实事办好事90余件，解决信访突出问题200多件。

诉求无理的思想教育到位

在处理信访案件中，对群众的无理诉求，临武县干部耐心做好思想教育，用真诚服务化解他们心中的怨气。

舜峰镇邓某房屋墙面开裂，他想享受政策进行易地搬迁，于是向来访的镇村干部反映。

镇村干部深入了解情况，得知邓某房屋墙面开裂不是地质原因造成的，而是当初地基没打牢固，不能享受易地搬迁政策，建议他进行房屋加固。

邓某不理解，怒气冲冲地来到县人民来访接待中心：“镇村干部不为群众办实事，统统应该下岗。”

“大叔，别急，先坐下喝杯茶，慢慢讲。”工作人员热情接访，马上打电话向镇村干部了解情况。

第二天，工作人员还协调相关职能部门来到现场，对邓某的房屋墙面开裂原因进行鉴定，最终确定是地基不牢固造成房屋下沉、墙面开裂。

“为了我家的事，这么多干部亲自跑一趟，我服了。” 邓某语气坚决地说，“我再也不会为此事上访了。”

原县物资局干部曾某荣，上世纪90年代退休，当时办理手续他没能提供相关证件，致使没能享受副科级退休待遇。为此，曾某荣多次来到县人民来访接待中心，要求相关部门落实他的副科级退休待遇。

接访干部带曾某荣到县委组织部、县人社局、县编办等部门，查阅资料、了解政策。

“曾老，翻阅档案，我们发现确实是因为您当初没提供经济师资格证……致使……请理解……”县委组织部接访工作人员抱歉地说。

在县人社局曾某荣受到热情接待，工作人员向他耐心解释：“曾老，现在没有政策……我们也不能违规为您办理副科级退休待遇，不好意思……”

听了大家的一番解释，曾某荣心中释然：“给组织添麻烦了，以后我再不找你们反映这个事了。”

现在，曾某荣当起了义务调解员，用自己的亲身经历，教育大家反映合理诉求。

△临武县政府主要领导调研东云路征拆工作。胡志锋 摄

生活困难的帮扶救助到位

为进一步化解信访矛盾纠纷，临武县多措并举做好困难群众帮扶救助工作，把他们的期盼，变成看得见、摸得着的现实。

“来就来了，还买这么多东西，我一个人哪吃得完哟！”

“别担心，我买的都是耐存放的东西。”

3月15日，周末。临武县人民来访接待中心干部唐元中来到南强镇百乐坪村，看望76岁的低保户邝书荣。从2019年开始，这样的场景，每个季度至少出现一次。

两人的关系不是亲戚，却胜似亲戚。他们相识源于一次上访。唐元中说:“当时邝书荣来到接待中心,一直不说话，只是用期待的眼神看着我。”

唐元中细心询问后得知，邝书荣常年一个人生活，没有经济来源，想申请低保，可村里和镇里都不给他办，原因是老人有个孩子，应该由孩子来赡养他。

为详细了解情况，唐元中决定去村里走一趟。在邝书荣居住的土坯房里，唐元中没有看到一件像样的家具，只摆满了老人拾来的各种废品。“20多平方米的小房间，连落脚的地方都没有。”

村干部告诉唐元中，邝书荣的老婆在孩子出生后就去世了，自己无力抚养孩子，就将其送给了亲戚。孩子由亲戚抚养长大，因此不愿意赡养他。

本来，邝书荣靠打零工也能维持生计，前不久家里房子塌了，砸伤了腰，干不了活，这才不得不申请低保。

唐元中很想帮他，于是找村里、镇里、县民政局等相关单位协调。因没有政策依据，问题迟迟不能解决。

直到有一天，县委书记李浩来接访群众，唐元中找机会把邝书荣的事情向书记反映了。

“要么送老人去敬老院，要么居家解决低保，看他个人意愿！”李浩当场拿出可行方案。

最终，邝书荣选择了居家养老，目前老人每月能领到200元低保补助。

事情解决了，但唐元中还是不放心，隔三差五就跑到邝书荣家里去，帮缴电费、修缮房子、送老人看病。

“唐主任，好人呀，他把我当亲人待。”邝书荣感激地说。

据介绍，近年来，县信访局共帮扶救助160人，发放救助资金300多万元。

行为违法的依法处理到位

信访是法律赋予公民的一项基本权利，依法、逐级、有序、合理地表达正当诉求也是信访群众必须遵守的基本要求。

“任何单位和个人都必须在宪法等法律规定的框架内活动。”临武县信访局党组书记邝云晖说，非正常上访是违法行为，无论什么人什么身份和理由，都将受到法律的惩罚。

1997年，谭某某的妻子在舜峰镇以申请养鸡为由办理了80平方米的临时用地手续，使用期限为3年。

2000年到期后，谭某某在此地建设木材加工厂，并通过租赁方式向周边扩建至304.05平方米。

期间，该木材加工厂未继续办理80平方米临时用地的延期手续，也未办理扩建的用地审批手续。

2011年，县政府决定将此地段建设成沿江风光带，并对谭某某的违法建筑物进行强制拆除。

在拆除过程中，由于县政府未依法作出催告书，未给予谭某某陈述和申辩权。因此一次性赔偿谭某某在拆除中造成的损失28.7万元。

谭某某不同意，继续到县相关部门纠缠，越级非访。谭某某不断施压，以“不给钱就不回”“不给钱就非正常上访”要挟，多次向来接访劝返的工作人员索要财物。经查，谭某某自2016年4月至2017年8月向接访工作人员强行索要钱财共计6520元。

2018年5月28日，临武县人民法院以寻衅滋事罪判处谭某某有期徒刑3年6个月，谭某某受到了法律的惩罚。

教育和惩处相结合，有效化解了违法上访问题。进京非访由2017年的14.5人次，到2018年、2019年、2020年连续3年“零发生”、“零登记”。

临武县信访局还采取疏堵结合方式，建立信访心理咨询室，聘请心理咨询师对情绪偏激的信访人员进行心理辅导，培养他们的健康情绪。

腾讯网2021-4-6