# “五化”工作法化解信访积案

近年来，金雀山街道坚持把积案化解作为信访工作的重中之重，不断拓宽新思路、探索新想法、提出新举措，创新实施“五化”工作法，全力打好信访矛盾化解攻坚战，一些历时多年的“骨头案、钉子案”得到彻底化解。2020年，赴市以上越级重复访较往年下降90%，到省进京“零上访”，被市信访局评为全市信访工作“三无”乡镇。今年，以市、区“结案连心”活动为契机，全街道化解信访积案70多件，化解率达到85%以上。

压实责任、细化措施，积案化解“专班化”。街道成立了由党工委书记任组长，党工委副书记、办事处主任和党工委副书记、政法委员为副组长，包社区网格的科级干部、各社区党组织书记为成员的信访积案化解攻坚领导小组。同时，筛选疑难复杂信访积案9件，建立信访积案化解责任清单，成立化解工作专班，明确市、区、街道包案领导，创新用好“听、议、明、定、考”“五字诀”强化“五力”，确保信访积案化解“清仓见底”。

理清思路、凝聚合力，积案化解“协作化”。针对靠街道力量难以解决的信访积案，实行“结案连心”包案部门联席会议工作制度，凝聚各方力量，联合推动、集体会审、因案施策，逐案落实责任，明确办结时限，推动问题解决。工作专班将信访老户孙某某事项提报至街道党工委会议列入议题，经集体研究讨论，并联合“结案连心”市、区包案领导会审，统筹整合各方资源力量，先后召开推进会10余次，走访知情人20多人，不断听取意见、多方引导，最终拿出一套切实可行的解决方案，上访长达15年之久的问题得到了妥善解决。

温情帮扶，暖心救助，积案化解“亲情化”。牢固树立以群众为中心的工作理念，把群众的事当家事，带着感情和责任面对面交心，了解群众实际困难，疏通情绪、帮扶解困，用真心、动真情化解信访矛盾。煤山社区王某某因无理诉求无法得到满足而反复缠访，包案领导和责任社区积极结对帮扶，动之以情、晓之以理，鉴于其本人无固定经济来源，家庭困难，又不符合办低保的条件，煤山社区居委会主任与王某某一对一结对帮扶，个人出资每月捐助300元，随社区居民福利一并发放给王某某，以实际行动对其进行救助，促使信访问题得到了彻底解决。

依法信访、分类处理，积案化解“法治化”。适应新时代信访工作要求，充分运用法律手段引导以案调解，发挥律师在预防和化解矛盾纠纷中的职业优势，依靠公安机关依法严厉打击信访违法行为，成效明显。三里庄社区一信访老户要求社区履行原拆迁协议问题，由于时间久远，原协议内容含糊不清，加之本人诉求较高，问题久拖不决，工作专班因案施策，引入法律援助，聘请律师参与调解工作，从法律层面寻求解决问题的突破口，通过不懈努力，问题得到妥善解决。

听证评议，客观公正，积案化解“民主化”。始终坚持按信访程序办理，每案必听，组织相关社区或专业人员召开简易听证会，邀请社区党员、群众代表参与，通过民主听证评议，在澄清事实、还原本质的基础上，形成处理意见，有效化解信访积案。普村社区某户多次越级信访，工作专班采取民主听证评议会的方法，邀请本人、社区老党员、群众代表，主持人在约访室采取个别谈话和集中会商的方式，使事情真相得以还原，其补偿费已领取多年，均有本人签字的凭证，在证据面前他也不再固执己见，事情得到了圆满解决。

积案攻坚，任重道远。下一步，该街道上下将进一步增强大局意识和责任意识，强化担当，压实责任，坚持问题导向、结果导向，真抓实干、硬账硬结，奋力开创新时代信访工作新局面，为庆祝建党100周年保驾护航！

人民资讯2021-5-14